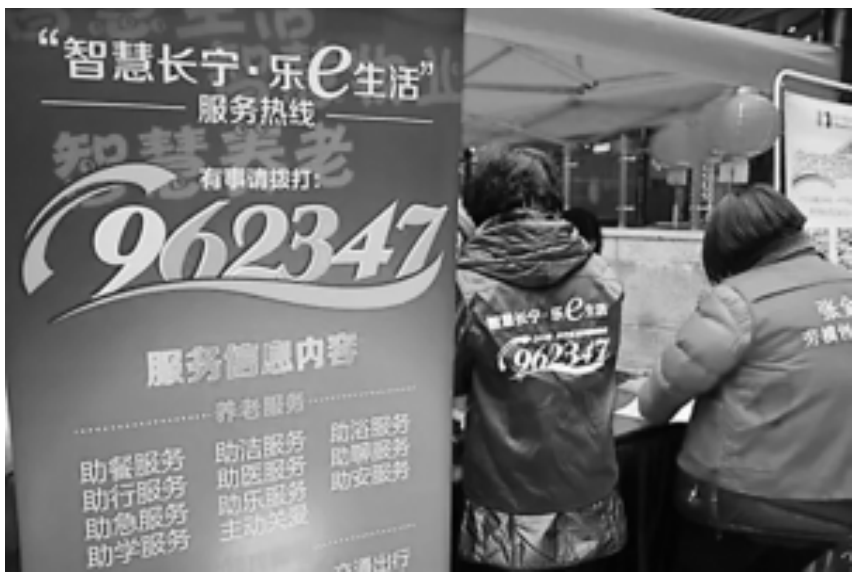
长宁区“互联网+生活性服务业”创新试验区成果丰硕

八项可复制经验雏形初现

□法治报记者 陈颖婷

“一照多址”工商登记改革，让互联网企业准入更便捷；“天网”“天眼”等网络监管系统，通过大数据捕捉模式让监管更高效……长宁区是全市首个“互联网＋生活性服务业”创新试验区(以下简称“试验区”)的所在地，在这里改革创新亮点纷呈。昨天，记者从长宁区了解到，试验区的“互联网＋生活性服务业”产业链条日臻完善，八项可复制经验雏形初现。



“新长宁慧生活”等改变了传统物业服务模式，实现了服务升级，产业升级

深化“一照多址”政府甘当“店小二”

“日谈一果”是目前易果公司正在积极推广试点的 24 小时无人便利店，主要供应生鲜水果，但在社区试点过程中，由于接到反映涉嫌违建的投诉，使无人便利店面临被拆的窘境。对此，长宁区商务委第一时间牵头长宁区城管中队、仙霞街道以及易果、慧生活等企业进行协调，使部门和街道理解“日谈一果”无人便利店的突破创新和便利成效并最终给予了支持，使无人便利店顺利运转至今。

2016 年 6 月 1 日，市政府正式批复在长宁区设立上海市“互联网＋生活性服务业”创新试验区。这是本市积极落实“互联网＋”国家战略、促进创新驱动发展的重要举措，对上海加快建设具有全球影响力的科技创新中心具有积极意义。

结合互联网产业特点，试验区重点聚焦推进“一照多址”试点扩容和注册登记改革，政府当好服务企业的“店小二”。

“一照多址”改变企业设立分支机构的登记注册程序， 实现在已有的营业执照上标注分支机构经营场所即可，降低了企业网点扩张成本。试点启动后，已有包括“安鲜达”、“新长宁慧生活”等七家试点企业率先受益。

去年 10 月，试验区又出台《长宁区推进示范区建设，开展“一照多址”跨区试点备案监管办法》，将试点企业范围扩大至无需行政许可的在长宁有其他营业场所的内资公司、在全市有其他营业场所的“互联网＋生活性服务业”的外商投资企业、在全市有其他非经营性网点的“互联网＋生活性服务业”公司等。

这样的举措大大增加了市场的活力，2017 年，试验区新注册企业 742 户，新增注册资本 60.63 亿元，同比增长 12.15%；2233 家企业共实现税收 50.54 亿元，同比增长 29.51%。

“天网”“天眼”推动改革创新和行业自律

试验区深化“放管服”理念，让长宁成为互联网新兴行业的制度创新策源地，同时促进政策受益企业不断引领和推进行业自律。美团与长宁区市场监管局日常监管信息相对接，构建全市首个“天网”及“天眼”系统，探索建立网络监管新方式，推动市场良性有序竞争。

长宁区汇聚了许多日本料理餐饮店。“天眼”系统通过对日料店食品的分析，发现消费者最推荐“海胆”和“三文鱼”，根据负面评论，得出食品安全风险最大的是“螯虾”和“海胆”。监管部门于是加大对此类高风险食品的监管力度实现网络食品安全管理从单向管理转为双向互动的社会共治模式。

至于依托市场监管部门建立的“天网”系统，一方面，“美团点评”等平台企业向系统提供商户数据，监管部门通过“入网审核”“在网登记”“退网跟踪”等三大环节实现网上商户全生命周期管理，做到“户户有记录、问题有着落”；另一方面，“天网”电子档案纳入的政府监管数据和在网监管数据详细记录了餐饮单位的食品经营许可证信息、监管信息及消费者投诉等，可以及时向第三方平台企业提供动态信息提示(如许可证即将到期、消费者近期投诉增多、是否存在超范围经营等)。

“天眼”系统还利用线上社会民众主体提供的大数据资源创新监管方式。它以“美团点评”等市民餐厅食品评价数据为基础，采用“大数据”挖掘分析，通过语义识别分析技术，将试验区内餐厅的食品安全信息数据进行量化和结构化，并分地域范围、分细分品类实时展示，并形成负面信息线索库。一旦点评中包含“食品变质”“环境卫生”“疑似食物中毒”等几大类敏感字眼，就会被系统捕捉到，同时共享给监管部门，大大提高了食品安全监管效率。

目前，试验区的八项可复制可推广的改革措施正逐步成型。其中在“促进准入便利化”方面，创新“一照多址”等改革措施；在“完善事中事后监管”方面，通过构建综合监管平台、“天网”系统，分别落实多部门联合监管责任及网络平台企业主体责任；在“探索社会参与治理机制”方面，上线“天眼”系统，成立“网络消费维权诚信联盟”和维权工作站，还借助行业力量制定行业标准；在“创新政府服务方式”方面，建设企业信用体系，筹备政府投资引导基金等。

静安在全市率先启动一体化大数据中心建设

智能导引有精准“指南” 一网通办“最多跑一次”

□记者 胡蝶飞

本报讯 申请办理食品流通许可证，分几步走？要准备哪些材料？因为涉及不同业态，且申办材料不尽相同。以往，申办企业即便拿到办事指南，也“傻傻分不清楚”，跑了一次又一次。现在，企业通过静安区围绕“一网通办”推出的“智能导引服务系统”，便可获得不同业态、情形的个性化精准“指南”、“清单”。大大缩减申办时间，真正实现“最多跑一次”。

记者昨天了解到，静安区目前已在全市率先启动一体化大数据中心建设，推进区级政务数据归集，建立政务数据库，打破信息孤岛、数据烟囱的局面，为推动电子证照试点应用和实现公共服务事项跨区域、跨层级、跨部门“一网通办、一窗受理”提供有力支撑。该中心预计今年 6 月就能基本搭建完成，未来将有望实现市民足不出户办理政务事项。

在大调研、大走访中，有企业反映办事只知“目的地”，不知怎样“走到目的地”。而且同一项申办业务，针对不同申办者的个性化特质所需的资料和材料准备也不尽相同。为此，静安区针对办事办证的堵点、痛点与难点，重点围绕“一网通办、一窗受理”要求，推出“智能导引服务系统”。

“通过梳理企业办事的各种业态、场景、情形，以情景引导的方式，排除与申办人无关信息，给出精准指南。”静安区行政服务中心(政务数据管理中心)主任陈波介绍。这样，申办人不需要到窗口来“见面”，也能快速准备材料。

在静安区行政服务中心二楼大厅自助体验区，点开“智能导引服务系统”，以开超市申请食品流通许可证为例，选择“大型超市”、经营方式为“批发兼零售”，含现制现售的情况下，出现不同的问询选择项，申办人只需根据自身情况进行勾选即可。勾选结束后，页面上自动生成一个材料“清单”。清单上还提供相关材料表单样本。据悉，情景引导的所有信息自动在相关的表单中生成，可直接打印作为窗口申报材料。

材料准备完全后，申办人可一键选择预约现场窗口递交，也可选择网上直接办理。

“我们还对办事流程重新梳理简化，将‘智能导引服务系统’结合网上预审、网上申报等功能，推动多部门协同并审。”陈波介绍，申办人只需在网上一次提交需要办理的全部材料，通过行政服务中心平台统一收件，自动分送后台的方式，实现“前台综合收件受理、后台分类审批制证、中心综合统一发证”的服务模式。

此外，静安还提供容缺审批服务，如：办理酒类零售许可，审批部门在未看到《食品经营许可证》的情况下，可以先做审批，由后台数据流转，缩短审批时限，并在线下大厅通过综合受理窗口一口收件，免去申办人跑多个窗口提交材料，真正做到“一门服务，一口受理”。

记者了解到，目前静安已经有 8 个业态 18 个业务应用场景已经上线。

黄浦：线上对接预约，全是“百分百”

238项达到“最多跑一次”的网上服务标准

□记者 夏天

本报讯 昨天记者从黄浦区获悉，目前该区328项可上网审批事项已100%实现了与市网上政务大厅的对接，其中238项达到“最多跑一次”的网上服务标准。而目前入驻区行政服务中心和社区事务受理服务中心的审批事项，也已100%实现“线上预约，线下先办”。

近年来，黄浦区按照区委书记杲云“加强顶层设计、促进数据共享、注重以人为本、优化用户体验、明确目标任务、加大推进力度”的要求，在“互联网＋政务服务”工作方面取得了积极成效。

网上办事推进方面，黄浦区 328 项可上网审批事项，已 100%实现了与市网上政务大厅的对接，其中 238 项达到“最多跑一次”的网上服务标准（占比为 72%，其中 163 项实现全程网上办理功能）。

线上线下联动方面，目前入驻区行政服务中心和社区事务受理服务中心的审批事项，已 100%实现“线上预约，线下先办”。

事中事后监管方面，黄浦区形成了将城市管理网格化理念有机融入事中事后监管工作的特色，实现监管模式网格化、监管手段信息化，监管流程标准化，做到了网格覆盖、数据覆盖、监管覆盖。

在服务群众方面，黄浦区推进政务服务走向社区，自助服务设备安装覆盖全区 177 个居委，实现网上预约、办事指南、服务咨询和委托办理等功能，将政务服务送到“家门口”。“企业服务子平台”2.0 也已建成，实现了政策服务、公共服务、企业咨询与诉求的及时处理、投资创业咨询、重点企业服务推送等功能。

在权力服务事项标准化管理方面，黄浦区建成区级行政权力数据库，规范编著行政权力数据字典，备案的行政权力数据 6400 余项，实现“同一事项、同一标准、同一编码”。

在业务协同和数据共享方面，黄浦建立了协同工作平台，实现一个平台上跨部门、跨系统协同工作；建立“物理分散，逻辑集中”的共享机制，共享各类许可、处罚信息近 10 万条。

让企业享受“互联网+政务服务”改革红利

闵行：“一窗通”已预审通过379家企业

□记者 季张颖

本报讯 为进一步优化营商环境，最大程度让企业享受到“互联网＋政务服务”的改革红利，从今年 4 月 1 日起，开办企业“一窗通”服务平台正式启用，在沪开办一家企业的时间由原先的 22 天缩短至 5 天。记者昨天从闵行区市场监管局获悉，通过“一窗通”平台，截至昨天，闵行区已预审通过企业 379 家，改革的红利正在覆盖越来越多的企业。

今年 3 月 31 日，上海市工商局宣布推出开办企业“一窗通”服务平台，“一窗通”服务平台提供新设企业工商执照、公安公章备案、税务涉税事项的在线申请并提供银行预约开户、社保用工自助办理等服务功能。将原有的工商部门名称预先核准和办理营业执照合并为一个环节，并通过部门数据实时交互共享利用、各环节同步并联办理，大幅削减相关部门办理时间。新设企业通过“一窗通”服务平台一个开办企业互联网办事入口、网上填写一份开办企业申请表格、网上一次提交开办企业数据。各部门收到申请后，对于符合条件的，工商部门在 3 日内发放营业执照，公安部门在 1 日内完成公章刻制备案，税务部门当天办结税务涉税事项。

据悉，为确保“一窗通”系统顺利运行，闵行区市场监管局积极部署，及时召开了区局注册条线大会和闵行区街镇经济园区大会，向各市场所注册登记条线干部和区各街镇招商负责人、工作人员介绍“一窗通”系统功能、使用方法等。同时还安排了注册岗位职工在系统开通的周末两天加班受理，配合市工商局进行各项系统调试和完善，并要求街镇园区安排工作人员同时加班配合进行系统申报。系统开通当天，共网上预审 11 家企业，预审通过 5 家，当天发照 1 家，截至昨天，预审通过已达 379 家。