



优化营商环境 进行时

金牌店小二“小帮”帮大忙

姚丽萍



新民眼

人不可貌相。

论长相,智能店小二3.0貌似复印机,能量却是复印机的N倍,因为,它的功能定位直指核心目标——优化营商环境。

胖墩墩的智能店小二3.0,够不够格“金牌店小二”,优化营商环境,能做啥贡献?

新年伊始,上海营商环境改革方案3.0版登高一呼,智能店小二3.0应声而出。“AI+政务”,精细化的技术赋能和优化营商环境的制度供给,又如何相得益彰亮绝活?

绝活之一,全覆盖,借助5G技术,实现畅通的远程视频、高效的数据交互。

巨鹿路139号,黄浦行政服务中心,这里有全市率先推出的智能店小二3.0,以及它的搭档——智能无感政务服务系统。它还有10个兄弟分布在从豫园到南京路再到淮海路商圈的楼宇里。

较之智能店小二2.0,3.0胖了,实在是软件升级,硬件随之加码。简单说来,它增加了191项个人事项办理功能,而且,还增设可视电话和高清扫描功能,你要开办企业,填写材料,可视电话和高清扫描一起用,服务中心帮办人员即可清清楚楚看见你的填写正确与否,避免差错,提高效率。

其实,不止可视电话看见了你,步入大厅,光电感知站点就知道你来了。你在机器上取号,输入手机号码,拿了号,20分钟后,如果你还没有轮到窗口办理,服务中心帮办人

员就会找到你,帮你查看材料是否准确无误,以便窗口一次办成。

为啥能准确无误找到你?因为,整个服务大厅,就是一张“人工智能覆盖网”,将动态人员数据的采集、存储、比对分析、追踪分析有效整合为一个平台。自从你进门,拿了号,你就不再是生人,“人号合一”,服务系统随即锁定,你走到哪里,服务就会跟到哪里。

绝活之二,好记性,过程全追踪,政务服务

更有温度。

如果,很不巧,你在一个窗口没有一次办成事,第二天你又来了,系统就认出了你,很快,就会有帮办人员找到你,请你选择昨天的办理窗口,以便轻车熟路,更快捷完成办理。

就这样,店小二们利用先进的动态追踪、人像识别、大数据分析等技术,将人工智能覆盖引擎平台与网上政务大厅平台深度融合,动态目标全过程追踪、定位服务,够精准,实

现了“服务事项”的业务闭环,更实现了“人号合一”“人事合一”和“人企合一”的精细化政务管理,好记性,让政务服务有温度。

绝活之三,善说服,督促职能部门优化业务流程。

聪明的店小二3.0擅长归纳、分析,如果一段时间内某个事项出现了多人次“一次办不成”,为何?是否因为职能部门的业务流程本身过于繁琐,亟需业务流程再造;若要说服职能部门“自我革命”,还是要靠大数据分析来说话。

店小二3.0自年前试运行以来,日益打造出AI政务服务综合应用平台,提升了企业办事效率,营造了有温度的服务体验,创造了更好的营商环境。一个有趣的现象是,在没有店小二3.0的很长时间里,面积不够大的行政服务大厅常常人满为患,如今宽松多了,为啥呢?办得快,快进快出不滞留。

金牌店小二,不是天生金牌,而是上海持续优化营商环境“AI+政务”不断升级的结晶。去年以来,智能店小二2.0广泛进驻申城各大商务楼宇,让企业不出家门就能体验智慧政务。新年来了,智能店小二2.0升级为3.0。可以预见的是,“AI+政务”将用好大数据,在个性化、精准化服务上下功夫,研判企业服务潜在需求,从“想企业所想”到“想企业所未想”,让优质服务无处不在。

这样的店小二,够金牌。够金牌的店小二很低调,给自己取了个小名——小帮。

名不在大小,功夫才是真的,优化营商环境,促进政务流程再造,小帮,帮大忙。

孙绍波画

被24小时内的“软实力”打动

德国百年家族企业注册上海普陀背后的故事

普陀区招商团队正在和客商讨论投资事宜



普陀区招商团队正在和客商讨论投资事宜

优化营商环境
招商我最强

本报讯(记者 江跃中)凌晨1时多,终于得到了再次向董事会争取的机会;用了不到24小时送上“软实力及补充支持方案”,令对方被诚意和执着所打动,改变了主意……这是普陀区在争取德国百年家族企业注册普陀过程中的两个画面。

在普陀区日前召开的优化营商环境暨投资促进大会上,记者听到的这个故事一波三折,结果终是德国百年家族企业在沪的注册地变成了普陀。普陀区招商团队努力再三,不言放弃,最终招商成功。

企业表达注册普陀意愿

瑞诺司汽车投资公司(Rhenus Automot-

快速应对董事会决定

去年12月2日晚,项目方正式告知普陀区其董事会的项目过会结果,由于交通需求等方面考虑,董事会决定将项目注册在其他地方。仅仅因为楼宇位置条件不能满足需求而导致项目落地失败,这是奋战数月的投促团队决不能接受的。普陀区决定:必须再作最后的努力和争取。

区投促办迅速反应,连夜紧急磋商对策,快速制定了应对方案。办领导立即与项目方进行电话沟通,说明我方争取项目落地的诚意并恳请董事会再予考虑,凌晨1时多,终于得到了再次向董事会争取的机会。

随后,区投促办领导部署项目团队兵分几路,进一步搜集汇总各类有利于项目落户普陀的信息,为企业进一步搜寻普陀区域内可供Rhenus Automotive合作的平台和信息。同时请市经信委支持项目落地普陀,在全市范围内寻求合作资源,为项目在普陀发展奠定坚实基础。

“剧情”再逆转招商成功

根据迅速集结的各类信息,区投促办于当天上午迅速拟定《普陀软实力及补充支持方案》,同时于当天下午2时将文稿翻译成德文。整份材料赶在德国当地时间上班前,以邮件形式发送给了项目方主要人员。从接到董事会决策到采取行动并反馈项目方资料,普陀方面用了不到24小时。

经过近两天的焦急等待,12月4日下午4时,德方董事会传来消息:对方十分欣赏项目接触期间普陀的专业和敬业,为普陀迅速反应的诚意和执着所感动,经再次深入研究,最终董事会决定改变先前的决策,将项目注册在普陀。

本报讯(首席记者 潘高峰)今天上午,静安区召开“全球服务商计划”推进大会,出台“全球服务商计划”实施方案以及四大行动举措,首批48家“全球服务商”企业在会上亮相。

据介绍,“全球服务商计划”是静安区全力打响“上海服务”品牌,推动服务业高质量发展的重大战略部署。“计划”通过集聚和培育在国内、外具有较高知名度、信誉度和引领作用的服务经济企业、组织与机构,打造具有全球资源配置力和影响力的高端服务业集群,不断增强“国际静安”的核心竞争力、投资吸引力、辐射影响力、功能承载力,使全球服务机构“在静安、为全球”,积极融入上海参与国际竞争合作、服务国家战略的发展大局。

2019年6月发布“全球服务商计划”以来,静安区目前已制定《静安区“全球服务商计划”实施方案》,形成22项重点工作和4项保障措施。

其中,围绕集聚全球服务机构,静安区将加大精准招商力度,建立全球服务商评估机制;

围绕发展高端服务经济,静安区与上海市发改委携手推进上海市专业服务业联盟建设,筹建静安区“全球服务商”理事会,提升律师服务、人力资源服务等专业服务能力;

围绕提升辐射能力,静安区鼓励市场主体主导构建服务平台,加强国际创新创业资源集聚;

围绕扩大对外开放,静安区积极探索,提升贸易便利化水平;

围绕优化营商环境,静安区全面落实上海市优化营商环境部署,并进一步做实做强企业服务网络,提高国际人才服务水平,建设国际友好型城区;

围绕提升功能承载水平,坚持“一轴三带”战略,深化推进苏州河两岸、大宁国际影视电竞产业基地以及市北高新大数据产业基地的建设。

今天,静安区还公布了“全球服务商计划”的四大具体行动举措。

首批48家全球服务商企业今亮相静安