



全部1706个事项让企业、群众“进一门”办所有事，
黄浦区政务服务中心全新亮相——

“店小二”磨炼高效办事真功夫

“店小二”钱玓玓—— 体验帮办，Pad不离手

长桌高凳，桌上放着Pad，90后“店小二”钱玓玓手上也拿着Pad。上午9时30分，距离一天里的客流高峰还有点时间，钱玓玓和她的三个小伙伴，招呼三三两两的顾客，Pad不离手。这些顾客，都是准备开店的创业者。四位“店小二”的真正身份是政务服务中心“体验帮办”工作人员。

体验帮办，做啥的？“一句话概括，就是想创业，有想法没方向，我们来帮着办。”钱玓玓说。再具体一点？举个例子。比如，市民小王想开一家咖啡店，到底怎么注册怎么开业，流程有哪些？问问“店小二”，就清楚了。

咖啡店，论企业性质，种类也很多，包括企业、咖啡馆、工作室等……论资金来源，有合资、独资。小王要开的咖啡店，到底是哪一种？不急，“店小二”请小王坐下，打开Pad，慢慢看。轻轻滑动页面，开业事宜，一个个选项，一个个选。小王有什么不清楚，“店小二”现场解答帮着选，最后，一套申请开业的参考材料清单就生成了。

进门时，开个店，还只是一个想法，出门时，小王不但“有想法”，而且“有方向”。这，就是“店小二”体验帮办的效率。每个工作日，在这里，前台帮办“店小二”手持Pad，为咨询类服务对象提供个性化服务（见图 本报记者 周馨 摄），实现政府政策匹配、办事指南匹配、材料清单匹配，让服务对象感受“体验帮办”的舒心服务。如果，顾客不能当场决定一些事项，还要回去商量，没关系，扫描体验帮办二维码，本次办理所有信息留痕，下回再来，即便其他“店小二”接待，本次接待信息也都一清二楚，

外滩·中央-新康大楼，九江路128号，黄浦区政务服务中心全新亮相。这里场地面积达6840平方米，一站式办理35个部门770个事项；同时，采用远程可视化技术，克服物理空间限制，实现9个专业窗口746个事项、10个社区服务中心190个事项线上虚拟入驻、远程帮办，融入黄浦区全部1706个事项，让企业和群众“进一门”办所有事。

上周五，记者现场采访，听三位年轻的“店小二”讲述磨炼高效办事真功夫的故事。



效率有保障。事实上，这里一站式融入黄浦区各类企业和个人政务服务1706项事项，全区主要标准类事项实现100%无差别综合受理。人才中心、房产交易中心等专业窗口远程虚拟入驻，可提供咨询、办理服务，还能承接跨区跨省业务通办。

“长桌高凳，借鉴了大牌手机店，很时尚；若论服务的连续性、权威性，却是我们首创，很靠谱。”钱玓玓笑起来，眼睛弯弯，自信的模样像极了本店卡通金牌“店小二”。

“店小二”刘梦宇—— 圆桌会办，专家会诊

90后“店小二”刘梦宇，高高大大，手上没有pad，不过他的装备一点也不简单。电脑、打印机、摄像头……一应俱全。

一位营业主，想变更企业经营事项。其中，涉及非常专业的问题，刘梦宇打开摄像头，市场监管部门负责人即时视频解答。然后，企业主扫描“圆桌会办”二维码，所有企业基础信息，自动跳出，填写变更事项，申报表格就做好了。

在这里，“店小二”要做的就是：传统“柜台式”窗口服务，转变为“陪伴式”帮办服务。

这个转变，如何实现？关键是，打破信息壁垒，政府部门之间数据共享、信息共享。每一个为企业、群众竭诚服务的“店小二”背后，是庞大的政务服务专业团队，好比专家会诊，给出权威解答。

事实上，“圆桌会办”，正是通过创新技术扫码实现表格信息自动填、申报文本自动建；针对专业图纸、疑难问题，各部门业务专家视频连线、耐心教、细心帮，服务便捷度大幅提升。“圆桌会办，让复杂的企业变更变得简单，帮助企业高效办事，很有成就感。”刘梦宇说。

“店小二”赵延琮—— 长三角，一家人

赵延琮，要面对整个长三角。电脑微信，开着，新信息，跳出来，一个又一个。电话铃声，响起来，一个又一个。

这里，就是黄浦区政务服务中心长三角专区。

目前，黄浦区已纳入上海市长

三角“一网通办”试点区，推进长三角地区政务服务异地办理，苏州姑苏、宁波鄞州、合肥庐阳、杭州上城已开通“一键呼应”远程帮办。

同时，黄浦区和姑苏区“店小二·惠服务”品牌，深度协作。今年是两地开启政务服务合作的第四年，姑苏区行政审批局融合黄浦区政务服务中心线上线下一体通办平台等“五大功能平台”打造理念，共同推出“五大服务举措”，着力破解“多地跑”“折返跑”，打造沪苏政务服务合作新典范。

此外，黄浦区携手长三角主要城市中心城区，共创“通办互认”三大举措。

头一样，紧扣需求“精服务”。针对不同企业的跨省经营模式和发展策略，结合企业成长不同阶段的需求，互设长三角专区专员服务，为企业精准匹配长三角跨省政务服务。

第二样，织好通办“服务网”。充分发挥长三角“一网通办”建设成果，共织、互联长三角政务服务全程网办资源，通过可视化远程双向帮办，消除物理空间距离，实现跨省线上办、云端审。

记者手记

美伦大楼、新康大楼、华侨大楼、中央商场，建于1911—1930年间，位于外滩历史风貌保护区，均为上海市优秀历史建筑。

2017年9月29日，由这四幢老大楼组成的“外滩·中央”一期项目修缮更新竣工，重现风貌，重塑功能，其中，中央商场和美伦大楼盛装迎客，外滩又添“商旅文”时尚新地标！

2023年5月27日，上海解放纪念日，新康大楼迎来黄浦区行政服务中心。新康大楼三楼，政务服务中心综合受理柜台区域，是最后提交申报材料的地方。这里的人数，是整个店里最少的。因为，人们在帮办、会办区域，已经解决了问题，这里就不会人头攒动。政务服务，革命性流程再造，目标正是——以数字治理，不断提高行政服务效率，持续优化营商环境。

一个细节是，这个区域，有一扇门，推开，走过连廊，就到了美伦大楼。

这扇门，由政务服务中心通往百年南京路；这扇门，通向繁荣之路。

第三样，标准互认“减跑动”。对标世行和国家政务服务标准，统一联盟城区政务服务部门帮办服务、材料申报、窗口受理标准，实现一地受理，异地互认，跨省通办的大闭环。

上午11时，“店小二”赵延琮还在忙。忙，是好事，合作紧密，业务自然繁忙。

就这样，长三角，一家人，想都开心。赵延琮的电话，又响了。

本报记者 姚丽萍

国定路菜场大棚变文化讲堂

全年100场讲座让街区更添文化内涵

本报讯（记者 孙云）这几天，以“人”字形为建筑特色和醒目标识的五角场街道“人人讲堂”在国定支路闪亮登场（见图 本报记者 陈梦泽 摄），与此同时，马路对面的“人人书屋”“人人会客厅”等崭新空间也初具雏形。走过路过的居民都感到新鲜：“哦哟，这不是老早的国定路菜场大棚嘛！现在完全认不出了！”在“人人讲堂”开幕式上，记者了解到一个细节：菜场大棚变讲堂的过程中，为节省造价，大棚的弧形顶棚保留未动，刷了一层白漆，加装了吸顶式空调和白色球形吊灯，竟与整体书香氛围十分和谐，让人完全想象不出原来的模样。从物质食粮的仓储地转变为精神食粮的输出

地，“人人讲堂”未来将以全年100场讲座接受老百姓“点菜”的形式，让国定支路睦邻街区打造更添文化内涵。

短短500余米的国定支路一头连着上海财大，一头通往复旦管院、哔哩哔哩办公楼，紧凑分布着菜市场、养老院、卫生站点、小学、小餐厅、杂货店，穿过著名的“睦邻门”还能直达大学路。为了打造更有温度的15分钟生活圈，五角场街道将原本老旧的菜场大棚、为老服务中心等空间盘活，注入新的内涵。

记者在现场看到，“人人讲堂”屋顶造型设计为“人”字，在外观设计上融合了人民城市重要理念，又形似一本正在翻阅的书籍，烟火气和书香味完美融合。即将完工的

“人人会客厅”和“人人书屋”位于五角场街道社区党群服务中心内，“人人会客厅”内设人大代表联络站、民意征集等功能区，“人人书屋”则不仅提供与杨浦区图书馆“书界”图书网借平台联动的自助借还书服务，还有一个室内装饰白绿相间、清新明快的平价咖啡屋，提供15元起的咖啡等饮品，可以成为周边居民和师生、白领的公共客厅。

为实现“为了人人”的初衷，这三处以“人人”为品牌的公共空间在设计规划阶段，就充分凝聚周边资源，整合多方力量，用好人大“选民接待日”、团工委“吾友治慧堂”“五位一体”会议等平台，累计举办20余场意见建议恳谈会，多次向周



边居民、白领、大学师生等发放调查问卷，征询居民、学生等群体的需求和意见，社区居民、在职党员、志愿者、中小學生共同化身“编外规划师”，以群众需求为导向，最终确定了和谐统一的设计风格、功能定位、活动内容等。在“人人讲堂”内即将举办的全年100场讲座也

由居民投票决定，前天开讲的“何以杨浦”系列讲座之“大杨浦小地名”专题就是在之前三天票选中得最高票，才获“开头炮”殊荣。未来，“人人讲堂”及整个国定支路睦邻街区建设还将继续体现全过程人民民主，让这里真正成为社区居民喜欢的公共空间。