

上海市优化营商环境办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 (目的和依据)

为了打造贸易投资便利、行政效率高效、政府服务规范、法治体系完善的国际一流营商环境，激发各类市场主体活力，加快推进政府治理体系和治理能力现代化，根据国务院《优化营商环境条例》和相关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 (适用范围)

本市行政区域内优化营商环境工作，适用本办法。

本办法所称营商环境，是指企业等市场主体在市场经济活动中所涉及的体制机制性因素和条件，包括市场环境、政务服务、监管执法、公共服务、法治保障等。

第三条 (基本原则)

本市对标国际最高标准、最高水平、最佳实践，坚持市场化、法治化、国际化原则，坚持以市场主体获得感作为首要评价标准，坚持以“一网通办”为核心，全面深化“放管服”改革，为各类市场主体投资兴业营造稳定、公平、透明、可预期的良好环境。

第四条（政府职责）

市、区人民政府负责本行政区域优化营商环境工作的组织领导，建立健全优化营商环境的统筹推进工作机制。

市发展改革部门是本行政区域优化营商环境工作的主管部门，负责指导、组织、协调优化营商环境日常工作。

市、区人民政府各相关部门按照各自职责，共同做好优化营商环境相关工作。

第五条（先行先试）

本市积极争取国家支持和综合授权，先行先试有利于优化营商环境的改革措施，充分发挥中国(上海)自由贸易试验区和临港新片区、张江国家自主创新示范区、虹桥商务区等区域在优化营商环境方面的引领示范作用。

第六条（鼓励制度创新）

鼓励各地区、各部门结合实际，探索具有特色的优化营商环境新经验、新做法，对行之有效的改革措施在全市复制推广。

各级人民政府建立优化营商环境工作激励机制，对在优化营商环境工作中作出显著成绩的单位和个人，可以按照有关规定给予表彰和奖励。

第七条（促进长三角营商环境优化）

本市加强与长江三角洲区域相关省、市的交流合作，以长三角生态绿色一体化发展示范区为重点突破口，全面对接国际高标准市场规则体系，着力形成要素自由流动的统一开

放市场，共同提升长江三角洲区域整体营商环境水平。

第八条（市场主体责任）

各类市场主体应当遵守法律法规，遵守社会公德和商业道德，诚实守信，积极承担社会责任，共同推进营商环境优化提升。

第二章 市场环境

第九条（市场准入）

国家市场准入负面清单以外的领域，各类市场主体均可以依法平等进入。各区人民政府、各部门不得另行制定市场准入性质的负面清单。

本市对外商投资实行准入前国民待遇加负面清单管理制度。外商投资准入负面清单以外的领域，按照内外资一致的原则实施管理。限制外商投资的领域，按国家有关规定执行。

本市可以根据城市功能定位、发展规划和环保安全等相关规定，按照规定程序制定产业政策，并对外公布。

第十条（扩大开放）

本市对标国际高标准的投资贸易规则，鼓励和促进外商投资，保护外商投资合法权益，推进贸易便利化，促进内外资企业公平竞争。

本市积极引进各类外资总部机构、研发中心，鼓励引进

与上海国际经济、金融、航运、贸易和科创中心建设密切相关的国际组织，支持在本市重点发展的战略性新兴产业领域创设国际组织。

在中国(上海)自由贸易试验区和临港新片区探索实施更大力度的对外开放政策措施。

第十一条（市场主体合法权益保护）

本市依法保护各类市场主体的经营自主权，对市场主体依法自主决策的价格、内部治理、经营模式等事项，任何单位和个人不得干预。

依法保护市场主体的财产权和其他合法权益，保护企业经营者的人身和财产安全。不得对市场主体实施任何形式的摊派，不得非法实施行政强制措施或侵犯企业合法权益的其他行为。

除法律、法规另有规定外，市场主体有权自主决定加入或者退出行业协会商会等社会组织，任何单位和个人不得干预。

第十二条（市场主体平等）

市、区人民政府及其部门不得制定歧视性政策，保障各类市场主体依法平等适用国家及本市支持发展的政策、平等使用各类生产要素和公共服务资源。

本市招标投标和政府采购应当公开透明、公平公正，不得以任何形式设定不合理条件，排斥、限制潜在投标人或者供应商，保障各类市场主体依法平等参与。

第十三条（竞争政策）

本市强化竞争政策基础性地位，创造公平竞争的制度环境，深化推进供给侧结构性改革，推进建立统一开放、竞争有序的市场环境。

本市加大反垄断执法力度，打破行政垄断，防止市场垄断。

本市建立健全反不正当竞争工作协调机制，依法加大对混淆行为、商业贿赂、虚假宣传、侵犯商业秘密、不正当有奖销售、商业诋毁等不正当竞争行为等的查处力度。

第十四条（中小企业扶持）

本市营造中小企业健康发展环境，保障中小企业公平参与市场竞争，支持中小企业创业创新。

市、区人民政府应当在财政扶持、减税降费、金融支持、公共服务、权益保护等方面出台专项政策，并在本级预算中安排中小企业发展专项资金，支持中小企业应对生产成本上升、融资难融资贵、创新发展能力不足等问题。

第十五条（行政许可实施）

本市对行政许可事项实施清单管理制度。市行政审批改革管理部门应当及时向社会公布清单并进行动态调整。清单之外不得违法实施行政许可。

对以备案、登记、注册、目录、规划、年检、年报、监制、认定、认证、审定以及其他任何形式变相设定或者实施行政许可的，对已取消的行政许可事项，继续实施、变相恢

复实施、转由行业协会商会或者其他组织实施的，由上级行政机关或者行政审批改革部门予以责令改正、通报批评，并由有权机关依法依规追究有关行政机关及其工作人员的责任。

行政机关应当将本年度行政许可办理、费用收取、监督检查等工作情况，向同级审批改革部门报告并依法向社会公布。

第十六条（“证照分离”改革）

本市将涉企经营许可事项全部纳入“证照分离”改革范围，通过直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式分类推进改革。

本市在部分领域探索推进“一业一证”审批模式改革，将一个行业准入涉及的多个审批事项、多张许可证整合为一张行业综合许可证。

第十七条（规范证明事项）

本市按照国家要求对证明事项实施清单管理，并对社会公布。保留的证明事项应当逐项列明设定依据、索要单位、开具单位等。

市司法行政部门应当组织各市级主管部门，对证明事项清单实施动态管理。市级主管部门自证明事项取消或者实施之日起7个工作日内，应当在市政府网站完成清单更新并公布。各区、各部门应当加强证明的互认共享，避免重复索要证明。

本市各级政府部门应当按照国家和本市的要求，大力开展证明事项告知承诺制等工作，进一步减证便民。

第十八条（规范涉企收费事项和减税降费）

市财政、物价等部门对依法设立的政府性基金、涉企保证金和涉企行政事业性、政府定价的经营服务性收费，应当制定目录清单并向社会公开。目录清单之外的前述收费和保证金一律不得执行。

本市相关政府部门应当推广以金融机构保函替代现金缴纳涉企保证金，并在相关规范和办事指南予以明确。

本市各级人民政府及相关单位应当做好政策宣传和辅导，严格落实各项国家减税降费政策和本市确定的减轻企业负担措施。

第十九条（政府履约）

本市各级人民政府及其有关部门应当履行向市场主体依法作出的政策承诺以及依法订立的各类合同，不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替等为由拒绝履行。

因国家利益、社会公共利益需要改变政策承诺、合同约定的，应当依照法定权限和程序进行，并依法对市场主体因此受到的损失予以补偿。

第二十条（清理拖欠）

本市政府机关、事业单位不得违反合同约定拖欠市场主体的账款，也不得在约定付款方式之外变相延长付款期限。

任何企业不得利用优势地位拖欠中小企业账款。

第二十一条（知识产权保护）

本市加强知识产权保护工作，完善行政保护与司法保护衔接机制，实行知识产权统一管理和执法的体制机制，完善知识产权快速审查、确权、维权的工作机制。

本市依法实行知识产权侵权惩罚性赔偿制度，推行知识产权诉讼支持制度，探索建立知识产权公益诉讼制度。

本市完善知识产权纠纷多元解决机制，鼓励行业协会和调解、仲裁、知识产权中介服务等机构在协调解决知识产权纠纷中发挥作用。

第三章 政务服务

第二十二条（“一网通办”）

除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，本市政务服务事项按照有关规定全部纳入“一网通办”平台办理。市场主体可以通过“一网通办”平台获得一网受理、只跑一次、一次办成的政务服务，并可以通过企业专属网页获得个性化、精准化、主动化、智能化的政务服务。

各区、各部门应当加强线上线下深度融合，同一事项、同一办事情形，线上办事指南和线下窗口业务应保持流程一致、办理标准一致。

市场主体有权自主选择政务服务办理渠道，行政机关不

得限定办理渠道。已在线收取电子材料的，不得要求申请人再提供纸质材料。

第二十三条（电子证照）

本市按照电子证照相关管理办法，根据“标准统一、集约建设、互认互通、应用导向、利企便民、安全可靠”原则，建立健全电子证照归集和应用机制。

各区、各部门在受理业务申请时，凡可以通过市电子证照库获取业务办理所需电子证照的，用证单位不得要求办事人提供实体证照。

第二十四条（窗口服务）

本市在各行政服务大厅推行综合窗口服务，实施前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件。

各部门应当向窗口人员充分授权直接完成业务办理，不适宜向窗口授权的，市级部门应当通过在线审批或向政务服务中心派驻具有审批权限的工作人员等方式，减少审批环节。

本市服务窗口应当健全一次告知、首问负责、收件凭证、限时办结等基本服务制度，应当完善预约、全程帮办、联办，以及错时、延时服务等工作机制。

除法律法规有明确规定的情形外，窗口工作人员对申请人提出的申请事项拒绝收件的，事后应当及时将相关事项报送主管部门。各部门应当对拒绝收件情况进行核查监督。

第二十五条（“好差评”制度）

本市实施“一网通办”政务服务“好差评”制度。“好差评”

应当覆盖全部政务服务事项、全部评价对象、全部服务渠道。评价和回复应当公开，评价对应到办事人、办理事项、承办人。

各区、各部门应当建立差评整改工作机制。对实名差评事项，业务办理单位应在 1 个工作日内安排专人联系核实。对于情况清楚、诉求合理的事项，立即整改；对于情况复杂、一时难以解决的事项，限期整改。政务服务主管部门应当对差评整改情况跟踪回访，整改、回访率应当达到 100%。

第二十六条（开办企业）

本市推行企业开办全流程“一表申请、一窗领取”。申请人可以通过“一窗通”网上服务申办营业执照、印章、发票、“五险一金”，政府部门办理时间不超过 1 个工作日。材料齐全、符合法定形式的，应当当场办结。

企业可以在政府行政服务大厅的开办企业综合窗口一次领取从事一般性经营活动所需的证照、印章和票据。

本市企业设立试行名称告知承诺制和企业住所自主申报，推广实施开办企业全程电子化。

第二十七条（电子印章）

本市企业实物印章和电子印章具有同等法律效力。

本市推广电子印章应用，加快实现电子印章在政务服务、社区事务受理等领域的应用。鼓励市场主体和社会组织在经济和社会活动中使用电子印章。

本市建立统一的电子印章系统，各部门、各单位已建电

子印章系统的，应当与全市统一的电子印章系统进行对接，并实现互通互认。

企业电子印章与企业电子营业执照同步免费发放。企业可根据实际需要自主刻制实体印章。

第二十八条（告知承诺）

本市按照行政审批告知承诺管理办法，除涉及公共安全、生态环境保护和直接关系人身健康、生命财产安全的行政审批事项以及依法应当当场作出行政审批决定的行政审批事项外，全面推行告知承诺制度。企业已具备经营许可条件的，通过告知承诺领证后，即可开展经营。

行政机关应当一次性告知申请人审批条件和需要提交的材料。申请人以书面形式承诺符合审批条件的，行政机关应当直接作出行政审批决定，并依法对申请人履行承诺情况进行监督检查。告知承诺的具体事项由行政审批改革部门确定并向社会公布。

第二十九条（工程建设项目审批）

本市推行基于风险的工程建设项目审批和监管制度。市建设管理部门应当制定并公布各类工程建设项目风险划分标准，实行差异化的审批、监督和管理。

本市依托“一网通办”总门户建立统一的工程建设项目管理平台，全面推行“在线综合受理、后台分类审批、统一系统发证”的管理模式，实现各审批阶段“一表申请、一口受理、一网通办、一次发证、限时完成”。

市政府相关部门、区人民政府应当设立社会投资项目审批审查中心，为企业提供多图联合审查、集中联合会审、联合监督检查和综合竣工验收等一站式服务。

第三十条（综合性区域评估）

本市在产业基地和产业社区实施综合性区域评估。政府部门在编制控制性详细规划时，应当开展环境影响评价、水环境影响评价、交通影响评价、地质状况评估等区域综合评价，区域综合评价结果对外公布。

市场主体在已完成综合性区域评估的产业基地和产业社区开展工程建设项目，在报批报建过程中无需提供环境影响评价、水环境影响评价、交通影响评价、地质状况评估等专项评价评审报告。

第三十一条（不动产登记）

本市企业新建产业类项目竣工验收和不动产登记合并办理，竣工验收后一次性获得验收合格相关证书和不动产权证电子证书，纸质权证可当场获得。

不动产登记部门办理企业间不动产转移登记，实行“一窗办理、当场缴税、当场发证、一次完成”。任何单位和个人可以按照地址查询非住宅类不动产登记簿和地籍图信息。

不动产登记部门应与公用事业单位、金融机构等加强协作，逐步实现水、电、气、网过户与不动产登记同步办理。本市推行在商业银行网点办理不动产抵押登记等便利化改革。

第三十二条（纳税服务）

税务部门应当精简办事资料和办事流程，推行相关税费合并申报及缴纳，公开涉税事项办理时限，压减纳税次数和缴纳税费时间，发布办税指南和材料清单，提供税务咨询服务。

本市构建面向纳税人的统一税费缴纳平台，实行纳税、公积金、社会保险等相关税费“一表申报、一网通办”。提升电子税务局和智慧办税服务场所的服务能力，推广使用电子发票。

本市落实增值税期末留抵退税政策，做好政策宣传和辅导，确保应享尽享。

第三十三条（口岸通关）

本市提升跨境贸易全流程便利化水平，压缩货物口岸监管和港航物流作业时间，实现通关与物流各环节货物状态和支付信息可查询，便利企业衔接申报、查验、税费缴纳、商业支付、手续预约、进港和提货等各环节作业。

本市推动优化口岸监管，实施企业申报和主动披露相关内容错机制，便利海关一般信用以上等级企业自主选择进出口“提前申报”、进口“两步申报”“两段准入”等便利化口岸通关作业模式，并依照有关规定实行先放行后查验、先放行后缴税、先放行后改单等信用管理。

第三十四条（国际贸易单一窗口）

本市通过国际贸易单一窗口统一办理相关单证和手续，

推动取消通关、物流和国际贸易领域相关纸质单证、窗口手续、保证金和押金等，实现通关作业全流程无纸化。

本市依托上海国际贸易单一窗口推动与其他经济体的申报接口对接，促进信息互联互通，便利企业开展跨境业务。

各收费主体应当在上海国际贸易单一窗口公开收费标准，实现口岸相关市场收费“一站式”办理和查询。本市口岸、交通、发展改革、市场监管等部门应当加强口岸收费目录清单管理。

第三十五条（人才服务）

本市持续深化人才发展体制机制改革，依托市区两级人才服务中心，提供人才引进、落户、交流、评价、培训、择业指导、教育咨询等便利化专业服务。

本市为海外高层次人才의 出入境、停居留和工作学习生活提供便利，通过“外国人工作、居留单一窗口”实现 A 类人才的工作许可和居留许可 7 个工作日内一次办结。

在张江国家自主创新示范区、中国(上海)自由贸易试验区和临港新片区内工作的外籍高层次人才通过单位推荐，可申请永久居留。

第三十六条（跨区迁移）

本市市场主体可以自主选择住所地。

本市各级政府应当建立健全综合服务工作机制，对企业跨区域变更住所地提供便利。各级政府部门不得对企业变更住所地设立障碍。

企业跨区域变更住所地违反约定的，应当承担相应违约责任。

第三十七条（企业注销）

市场主体可以通过本市企业注销“一窗通”网上服务申请注销，市场监管、税务、人社等部门分类处置、同步办理、一次办结相关事项。

对领取营业执照后未开业、申请注销登记前未发生债权债务或者债权债务清算完结的，适用简易注销登记程序。企业可以通过国家企业信用信息公示系统进行公告，公告时限为 20 个自然日。

第四章 监管执法

第三十八条（监管事项目录清单）

本市行政审批改革部门应当组织编制监管事项目录清单，明确监管主体、监管对象、监管范围和内容、监管责任等。监管清单实行动态调整并向社会公开，实现监管全覆盖。

第三十九条（分类监管）

本市按照分类监管管理办法，对市场主体实施差异化监督管理。行政机关应当以监管对象信用状况及风险程度高低实施分类监管。

行政机关应当根据分类结果建立相应的激励、预警、惩戒等机制。对直接涉及公共安全和人民群众生命健康等特殊

行业、重点领域，本市依法依规实行全覆盖的重点监管。

相关行政机关和履行公共管理职能的组织应当制定分类监管实施细则，并向社会公布。

第四十条（信用管理）

本市依据《上海市社会信用条例》，构建以信用为基础的监管机制，以公共信用综合评价结果、行业信用评价结果为依据，对监管对象进行分级分类监管，依法依规开展失信联合惩戒。

本市制定政府采购领域的较大数额罚款认定标准，根据行业特点实施差别化的联动惩戒，完善政府采购领域的联合惩戒机制。

本市建立健全信用修复机制，明确失信信息修复的条件、标准、流程等要素。符合条件的修复申请，失信信息提供单位应当在规定的期限内向信用管理部门书面反馈意见。信用管理部门查证属实的，应当将该信息从本市公共信用信息服务平台查询界面和相关政府网站删除。

第四十一条（监管信息共享）

本市依托“互联网+监管”系统、行政执法综合管理监督信息系统，归集各监管业务系统相关数据，实现行政执法监管数据公开透明，促进行政执法程序合法规范，提升对行政执法单位执法职责履行情况、执法依据履行情况和执法效能等的评估能级。

第四十二条（包容审慎监管）

行政机关应当按照鼓励创新的原则，对新技术、新产业、新业态、新模式等实行包容审慎监管，针对其性质、特点分类制定实行相应的监管规则 and 标准。

第四十三条（双告知、双反馈、双跟踪）

市场监管部门在办理市场主体登记注册时，应当将需要申请审批的经营项目和相应的审批部门告知申请人，同时将市场主体登记注册信息推送相关行政审批、行业主管和执法等有关部门。

行政审批、行业主管和执法等有关部门收到市场主体登记注册信息后，应当将接收情况反馈市场监管部门，行政审批部门应当将市场主体办理行政审批的情况反馈有关部门。

行政审批部门应当对市场主体办理行政审批的情况开展跟踪检查，督查部门应当跟踪行政审批的办理情况。市场主体取得许可证件后，市场监管部门和其他有关部门应当将其纳入日常监管。

第四十四条（双随机、双评估、双公示）

市场监管部门和其他有关部门在监管过程中通过随机抽取检查对象、随机选派执法检查人员的方式开展监督检查。抽查情况和查处结果应当通过国家企业信用信息公示系统及时向社会公开。

市场监管部门和其他有关部门应当对市场主体信用情况和行业安全风险进行评估，将评估结果作为信用监管和分类监管的依据。

市场监管部门和其他有关部门应当及时向社会公示市场主体的行政审批信息和行政处罚信息。

第四十五条（行政强制措施）

本市探索建立行政强制措施保留清单。

本市行政机关在行政执法中应当依法慎用行政强制措施，对采用非强制性手段能够达到行政管理目的的，不得实施行政强制；对违法行为情节轻微或者社会危害较小的，可以不实施行政强制；对确需实施行政强制的，不得超值查封、扣押、冻结涉案财物，尽可能减少对市场主体生产经营活动的影响。

第四十六条（规范行政处罚裁量权）

市级主管部门应当对行政处罚裁量基准实行动态管理，根据法律、法规、规章等调整情况和执法实践，及时制定、修订、废止行政处罚裁量基准。各行政机关应当规范适用行政处罚裁量基准。

第四十七条（轻微违法行为免罚）

本市建立健全市场主体轻微违法违规经营行为免罚制度，明确轻微违法违规经营行为的具体情形，并依法免予行政处罚。

第四十八条（行政执法“三项制度”）

本市各市级主管部门、各级政府应当在本系统、本区内全面落实行政执法公示、行政执法全过程记录和重大行政执法决定法制审核制度。

本市司法行政部门通过考核、定期报告、协调机制等，监督前款三项制度的落实情况，进一步提高本市严格规范公正文明执法水平。

第四十九条（联合执法）

各行政执法部门应当根据监管需求，加强联动响应和执法协作，明确联动程序，提高跨部门、跨领域联合执法效能。

多个部门对同一市场主体实施检查的，应当明确由一个部门组织实施联合检查。针对同一检查对象的多个检查事项，应当尽可能合并或纳入部门联合检查范围。

第五十条（规范普遍停产停业措施）

本市各级政府部门开展清理整顿、专项整治等活动，应当严格依法进行，除涉及人民群众生命安全、发生重特大事故或者举办国家重大活动，并报经有权机关批准外，不得在相关区域采取要求相关行业、领域的市场主体普遍停产、停业等措施。

采取普遍停产、停业等措施的，相关政府部门一般应当提前十五日书面通知企业或向社会公告。

第五章 公共服务

第五十一条（企业服务体系）

市、区人民政府应当建立服务企业联席会议机制，加强统筹本区域企业服务工作。

市经济信息化部门应当组织开展全市企业服务体系建
设，依托“上海市企业服务云”，提供覆盖企业全生命周期的
普惠制服务，实现涉企政策统一发布、专业服务机构集中入
驻、企业诉求集中受理。

市、区两级中小企业服务中心应当兜底受理企业诉求，
完善诉求快速处理反馈机制，做到 1 个工作日电话联系，一
般问题 5 个工作日办结，疑难问题 15 个工作日回复或说明
情况。

第五十二条（惠企政策“一窗通办”）

市经济信息化部门、财政部门建立本市财政资金类惠企
政策申报系统，为企业提供惠企政策在线检索、订阅、匹配、
申报服务，实现一口发布、一口受理、一口咨询。

各区应当设立惠企政策服务窗口，有条件的区可以设立
惠企政策综合服务窗口。

第五十三条（政企沟通）

本市各级政府部门及有关单位应当建立畅通有效的政
企沟通机制，通过调研、座谈、问卷调查、新媒体等多种形
式，及时倾听和响应市场主体的合理诉求。

本市设立优化营商环境咨询委员会，主要由行业协会商
会、专业人员等组成，收集、反映市场主体对营商环境的诉
求，推动优化营商环境精准施策。

第五十四条（公共法律服务）

市司法行政部门以公共法律服务中心、12348 法律服务

热线等为载体，整合律师、公证、司法鉴定、调解、仲裁等公共法律服务资源，加快推进公共法律服务体系建设，全面提升公共法律服务能力和水平。

市司法行政部门探索建立小微企业公共法律服务制度，将服务的次数及绩效纳入对律所的社会评价。

市司法行政部门持续推进“上海公证”服务品牌建设，优化公证服务方式，实现简易公证事项和公证信息查询的“自助办、网上办、一次办”，为各类市场主体提供规范、便利、高效的公证法律服务。

第五十五条（行业协会商会）

本市按照市场化原则，坚持培育发展和管理监督并重，规范和发展各类行业协会商会等自律性组织。各级政府部门要进一步转变职能，把适宜于行业协会商会行使的职能委托或转移给行业协会商会。依法严格规范行业协会商会的收费、评比、认证等行为。

本市支持行业协会商会加强内部管理和能力建设，及时反映行业诉求，组织制定和实施团体标准，加强行业自律，为市场主体提供信息咨询、宣传培训、市场拓展、权益保护、纠纷处理等方面的服务。

第五十六条（审批中介服务）

本市遵循合法、必要、精简的原则，规范中介服务事项。市行政审批改革主管部门应当公布中介服务事项清单。

除法律法规另有规定外，市场主体有权自主选择中介服

务机构，任何审批和管理部门不得为其指定或者变相指定中介服务机构，不得强制或者变相强制市场主体接受中介服务。

行政机关在行政审批过程中需要委托中介服务机构开展技术性服务的，应当通过竞争性方式选择中介服务机构，并自行承担服务费用。

中介服务机构应当明确办理法定行政审批中介服务的条件、流程、时限、收费标准，并向社会公开。

第五十七条（司法鉴定）

市司法行政部门应当加强法医类、物证类、声像资料类、环境损害类司法鉴定机构、鉴定人的登记管理工作，提高司法鉴定质量和公信力。相关行业主管部门应当加强对其他鉴定机构、鉴定人的资格资质许可管理工作，规范鉴定程序。

除重大复杂或当事人另有约定的情形外，司法鉴定应当在 30 个工作日内完成。

第五十八条（市政接入服务）

本市鼓励电力、供排水、燃气、网络等公用企事业单位为服务对象提供全程代办服务。鼓励公用企事业单位全面应用网上办理业务，在“一网通办”总门户开设服务专窗，优化流程、压减申报材料和办理时限。

公用企事业单位应当推行接入和服务的标准化，确保接入标准、服务标准公开透明，并提供相关延伸服务和一站式服务。公用企事业单位应当明码标价，并按规定履行成本信息报送和公开义务。

本市支持公用企事业单位联合开展多种市政接入同步申请、同步施工，相关政府部门应当主动予以支持、推动并提供便利。

第五十九条（普惠金融）

本市积极推动银企融资对接机制、银担全面合作、银税信息共享，深化完善融资担保机构风险补偿机制。

本市支持为科技型企业提供综合金融服务，从加大孵化培育力度、推动改制挂牌上市、吸引集聚要素资源、持续优化基础环境等方面完善服务举措。

本市鼓励金融创新，为诚信纳税的高科技企业、轻资产民营企业、中小微企业提供无抵押信用贷款。鼓励商业银行按照可持续、“保本微利”的原则，建立差异化的小微企业利率定价机制。鼓励简化续贷办理流程，缩短中小微企业贷款办理时限。本市商业银行贷款审批中不得对民营企业、中小企业设置歧视性条件。

第六十条（园区服务）

本市各级政府部门应当支持特色产业园区建设，提升运营管理水平。

各区人民政府应当按照网格化服务模式，建立企业服务机构，并以其为枢纽加强本行政区域企业服务，在园区、街镇及商务楼宇等建立企业服务专员制度。

各类产业园区、科创园区、众创空间、创业孵化器的管理运营单位等应当设立一站式企业服务受理点，提供开办企

业、项目建设、人才服务等政策咨询和代办服务，完善诉求受理解决机制。

第六十一条（创新创业服务）

本市支持创新创业集聚区建设，鼓励发展科技企业孵化器、众创空间等各类创新创业载体。对于符合条件的创新创业载体，按照有关规定给予税收优惠和财政支持。

本市鼓励发展科技服务业，加快技术转移服务机构组织化、专业化、市场化发展，培养专业化、复合型、国际化技术转移人才。鼓励和支持高校、科研院所委托第三方服务机构开展技术转移服务，推动科技成果转移转化。

第六十二条（投资促进服务）

市、区人民政府应当加强投资促进服务，建立健全招商引资考核激励、协调服务、投融资机制，加强规划统筹、信息统筹和政策统筹，提升招商引资竞争力和综合效益。

本市建立市级投资促进平台，制定发布上海市产业地图，建立重大产业项目联系制度，推进建设重点项目信息库和载体资源库。充分利用海外投资促进网络和招商资源，加大海外招商力度。

第六章 法治保障

第六十三条（行政规范性文件的制定和施行）

列入本市行政规范性文件制定主体清单的行政机关或

组织，可以依法制定行政规范性文件。

制定与市场主体生产经营活动密切相关的行政规范性文件，应当通过报纸、网络等向社会公开征求意见，充分听取市场主体、行业协会商会的意见，并建立健全意见采纳情况反馈机制。

涉及市场主体权利义务的行政规范性文件应当通过政府公报、政府网站或者政务新媒体等便于公众知晓的方式及时公布，并录入本市统一的行政规范性文件数据库。行政规范性文件公布时应同步进行政策解读。与外商投资密切相关的，制发单位应提供行政规范性文件的中英文双语版本。

第六十四条（合法性审核）

制定涉及市场主体权利义务的行政规范性文件，应当按照国家和本市的规定进行合法性审核。行政规范性文件未经合法性审核或者经审核不合法，不得提交集体审议。

没有法定依据，行政规范性文件不得减损市场主体合法权益或者增加其义务，不得设置市场准入和退出条件，不得设置排除或者限制公平竞争等干预市场主体正常生产经营活动的措施。

第六十五条（政策准备期）

市、区人民政府及其有关部门制定与市场主体生产经营活动密切相关的行政规范性文件，应当为市场主体留出必要的适应调整期。适应调整期一般不少于 30 日，少于 30 日的应当在文件向社会公开时予以说明。

第六十六条（公平竞争审查）

本市各级行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织，在起草或者制定市场准入、产业发展、招商引资、招标投标、政府采购、经营行为规范、资质标准等涉及市场主体经济活动的地方性法规草案、政府规章、规范性文件和其他政策性文件时，应当按照规定进行公平竞争审查。

对涉嫌违反公平竞争审查标准的政策措施，任何单位和个人有权予以举报。各级政策制定机关要建立健全涉及公平竞争审查投诉举报的受理回应机制，及时纠正排除、限制竞争的政策措施，对适用例外规定出台的政策措施，要向同级公平竞争审查联席会议备案。

鼓励社会第三方机构参与公平竞争审查工作。

第六十七条（文书送达地址承诺制）

本市推行法律文书送达地址承诺制。市场主体可以在企业信用信息公示系统填报文书送达地址，并承诺作为法律文书的送达地址；市场主体未填报的，住所地视为送达地址。

第六十八条（多元化纠纷解决）

本市积极完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制，推进建设市、区两级非诉讼争议解决中心，为市场主体提供高效、便捷的纠纷解决途径。

支持本市仲裁和调解机构加入“一站式”国际商事纠纷解决平台，打造一站式、多元化、全链条国际争议解决平台。

除政府信息公开领域外，涉企的行政复议案件，市、区人民政府按照各自职责，分别统一行使市、区两级行政复议权。

第六十九条（办理破产）

政府有关部门应当与人民法院建立企业破产工作协调机制，统筹推进企业破产处置工作，依法支持市场化债务重组，及时沟通解决企业破产过程中的问题。

本市支持破产管理人协会加强行业自律，加大对破产管理人的培训、交流力度，提高破产管理人的履职能力和水平。

第七十条（保护中小投资者）

本市加大对中小投资者权益的保护力度，完善中小投资者权益保护机制，发挥证券、基金、期货业纠纷联合人民调解委员会等机构的功能，提升中小投资者维护合法权益的便利度，保护中小投资者的知情权、表决权、收益权、监督权等合法权利。

第七十一条（企业投诉维权）

任何组织和个人可以通过 12345 市民服务热线、企业服务云、中小企业服务中心等进行投诉举报。

本市各级政府部门应当畅通投诉举报反馈渠道，保障市场主体合理、合法诉求得到及时响应和处置。无法解决的，应当及时告知并说明情况。

第七十二条（优化营商环境法治保障共同体）

本市各级政府部门应当依托上海市优化营商环境法治

保障共同体，加强优化营商环境法治保障，强化营商环境政策制度系统研究，提升制度供给水平，增进政府与市场主体的沟通，破解市场主体在营商环境法治保障方面反映集中的问题。

第七十三条（创新容错）

本市鼓励改革创新。有关单位和个人在优化营商环境改革工作中出现失误或偏差，但已履行勤勉尽责义务且未牟取非法利益的，不作负面评价，不产生决策失误责任。

第七十四条（法制宣传）

本市探索创建适合市场主体的法制宣传新模式，采取以案释法、场景互动等方式提升法制宣传效能。

本市遵循“谁执法谁普法”的工作原则，探索将优化营商环境法制宣传工作纳入普法责任制考核。

第七章 附则

第七十五条（施行日期）

本办法自 2020 年 月 日施行。