

一线工作25年的“老法师”成立工作室创新服务 培养骨干当好企业政务“店小二”



去年1月8日,浦东新区市场监管局2018年优化营商环境“二十条”发布,作为其中优化政务服务、提升企业感受度举措之一的“徐敏创新服务工作室”也正式揭牌。“担纲领衔”工作室的,正是在注册一线工作了25年的“老法师”、党的十九大代表徐敏。

一年多过去了,如今,徐敏带领浦东市场监管局注册许可分局的10名年轻骨干,每天为如何更好地服务企业奔波忙碌着。

青年报记者 郭颖 摄影报道

能干+肯干 率领团队10名青年骨干

“想要干成事业,需要具备两个条件,能干还有肯干,我们的团队小伙伴把这两点融合在了一起。”徐敏向记者介绍说,“我们这个团队以80后业务骨干为主,也有90后,最小的出生于1994年。他们基本都是本科以上学历,其中有4个还是研究生,有人还取得了律师资格。”徐敏欣慰地说道,“年轻人一出手就是一个思路,有时候一个好的思路就成功了一半,在他们身上我也学到了很多。”

工作室成员王鑫说,在加入工作室以前,自己对登记窗口的理解一直停留在“企业提出申请—窗口受理”的单一模式,对企业的成长并不熟悉。而徐敏却提出开展大调研工作,带领工作室团队深入企业,实地走访,了解企业生存现状,听取企业各种需求建议,让大家看到一张张营业执照背后的梦想、理想、激情。

“这让我对登记窗口有了新的认识,原来窗口服务不能真的把自己局限于小小的窗口内,而是要转变思路,树立‘有限职能、无限服务’理念,走近企业,充分尊重、了解企业心中意愿,帮助有需求的企业,把具体工作做实做细。”王鑫举例道,在一次走访过程中,多家孵化器平台负责人都提到场地不足登记有限的问题。企业在新注册时,往往认为只能按照产权备注信息以楼层为单位来登记,故

造成可供注册使用的办公场地极度匮乏,但实际上很多企业只是租用了其中一个工位进行办公。“徐敏老师对此提出建议,产权人是可以通过对楼层整体进行物理分割的形式来注册的,未来还将进一步推动孵化器‘工位登记’新模式来帮助企业登记,让更多的创业者在孵化器平台落地生根。”

而在工作室成员卢艳秋的眼中,无论是在登记注册岗位上还是现在的工作室,徐敏对所从事的职业始终怀有一颗崇敬热爱之心,对其经营的具体事务一丝不苟、亲力亲为。从工作室创建初期的建章立制、筹划布局、立意分工,到目前已纳入日常的定期例会、理论学习、走访调研等,徐敏都是每一项工作的设计者、参与者,并身体力行,从不懈怠。

“每一次开会,徐敏老师都是第一个到场,充分准备,为我们解读、传达国家和市里重大会议的内容和精神,为我们解答工作中遇到的困难和问题,为我们疏解心理上的情绪和困惑。”卢艳秋介绍说,尽管工作室只成立了一年多时间,但所取得的成绩有目共睹,对内已连续两年承担了分局主要的调研任务,所撰写的调研报告内容受到浦东政府的重视和采纳;对外走访企业数十家,实际解决企业问题上百个,多次受到企业的表扬和赞誉。

“报账”变“宝账” 助力企业审核通过

新年伊始,徐敏收到了一封感谢信。这封感谢信来自于上海优读信息科技有限公司。上面写道:“感谢你们务实的工作态度、不偏不倚的专业坚持、高效的工作效率,让我们创业者、经营者信心满满!”

据悉,优读科技于2013年落户张江高科技园区,是一家专注财税领域,为企业经营提供差旅集中预定与结算、费用报销、过程费用管控软件和解决方案的互联网公司。去年11月,随着优读科技业务快速拓展,准备申请注册一家新的子公司。当他们来到张江科学城企业注册窗口进行申请时,却因为新公司名称含有“报账”二字没有通过审核。

当时,接待优读科技的窗口工作人员孙慧琴,耐心地解释了原因:优读科技申请注册的子公司名称是“上海微报账数字科技有限公司”,但是按照注册政策规定,“报账”二字是财税专有名词,不可以用来作为公司名称去注册。

这下,优读科技的办事人员急了,讲述了子公司命名的原委。原来,公司开发的产品“微报帐”,是一款微信上报账电子发票的软件。经过几年的运营,这款软件已经在行业中小有名度,因此希望从软件著作权的产品名称、域名登记到企业字号

都保持一致。如果子公司名称改动,可能会让客户误解这个产品不是该公司研发的,进而影响到后期的市场开拓。

了解到这一情况后,徐敏非常重视。经过几次电话沟通后,她建议优读公司递交一份情况说明书,并率队到优读科技公司进行调研。当天优读科技对这款软件的应用进行了现场演示。徐敏评价道,优读科技的这款软件产品,在整个报销环节融合解决了消费端和企业财务报销端的打通、电子发票诞生后的查伪、查重重复报销等问题,真正实现企业内部财税管理的无纸化办公。

今年1月9日,在徐敏、孙慧琴的陪同下,优读科技的相关人员来到上海市工商局。市局为了优读科技子公司注册的事情开了一次专题座谈会。大家讨论下来的结果是:“行业名称不能用,这是国家政策,这个底线不能破。但是,大家可以想办法换一个合适的词来替代。”最后,决定取谐音,将“报”改为“宝”。

当天,在上海市工商局的推动下,“上海微宝账数字科技有限公司”通过了预审核名;1月18日,这家新公司就拿到了营业执照。目前,微宝账上线运营已3个月,服务近30万人用户,8000多家中小微企业。



徐敏(左二)带着青年骨干为企业服务。

“金牌顾问”为三林镇招商引资

今年初,浦东三林镇企业服务中心挂了一块新牌匾——“企业家门口服务中心”。除了大厅专设的“企业窗口”可以随时为企业提供注册、咨询等各类服务外,“徐敏创新服务工作室”团队也定期上门为企业提供服务。

“从浦东开发初期至今,徐敏一直是我们三林镇的‘金牌顾问’,为企业解决了不少难题。可以说,我们的招商引资背后也有她的一份功劳。”三林镇企业服务中心部门经理丁仁忠说。

1993年,开发开放初期的浦东,首要任务就是招商引资。当时,丁仁忠在三林镇项目办公室负责招商工作,经常跑的地方就是位于川沙的浦东工商一分局注册窗口。

去的时候一脸愁容,回来的时候满脸微笑,因为他在窗口碰到的是徐敏。

浦东新政策不断推出,吸引全国各地企业来投资落户。但企业在注册成立过程中,经常遇到各类问题,比如:企业经营范围表述不规范、企业提出的分类界限模糊……丁仁忠说:“如果这些问题不及时解决,就会影响到企业注册的时间,甚至会让一些企业因此而放弃落户浦东。”有些企业遇到的问题,注册窗口往往也是第一次接触到,但丁仁忠并没有听到“不”。

“那时候的徐敏才30岁出头,接待我们时总是有问必答,特别有耐心。遇到一些难题,她当场不能回复的,事后请教前辈、领导或者查阅资料后,再给我们回复或提出解决问题的建议。”丁仁忠回忆道。

2002年,徐敏调到浦东工商局本部窗口工作后,服务的企业更多,但服务态度却没有改变,依然保持着热

心、耐心、细心。

让丁仁忠印象深刻的是,这些年陆续有多家企业都是徐敏推荐到三林镇落户的。原来,碰到企业到窗口咨询注册地时,徐敏总是根据企业经营项目,向他们推荐适合的落户区域。

“徐敏心中有个地图,对于浦东哪个区域重点发展什么产业都了如指掌,所以才能向企业推荐合适的注册地、落户地。而她的建议,不仅让一些原本犹豫不决的企业下决心留在浦东,也让企业找到了适合自己的地方。”丁仁忠评价道。

三林镇虽然处于城乡结合部,却吸引了众多企业在此落户,其中甚至有多家产值上亿元的大企业。“因为我们有注册登记窗口专门为街镇招商引资开辟的‘绿色通道’,切切实实节省了企业注册时间,优化了营商环境。”三林镇企业服务中心副总经理陆耀平说。

2006年4月21日,百安居正式落户三林镇,其注册过程走的就是“绿色通道”。

以前,外资企业起码要花半个月时间才能实现真正落户。注册许可分局的“保姆式服务”,让百安居从申请受理到拿到营业执照,只花了一天的时间。

去年年底,三林镇企业服务中心特设3个企业服务窗口、2个社会服务窗口,让企业与市民可以在不同窗口办事,“徐敏创新服务工作室”的工作人员作为特色服务指导者,定期来到这里,为企业答疑解惑,使企业不再走弯路,提高了办事效率。

“徐敏对工作有满满的创新因子,遇到问题请教她,总能想出办法,她是我们最信任,同时也是最感恩的人。”丁仁忠说。