

“窗口虽小，却事关国家战略的具体实践，事关创新创业者的梦想，这样的使命感和责任感，使平凡的窗口工作增添了不平凡的意义。”



摄影 / 刘歆

浦东新区市场监督管理局注册许可分局·徐敏

## 徐敏： 用微笑服务让申请人感受“浦东温度”

早上9点不到，走进上海浦东新区市民中心大厅，手捧文件办理业务的人络绎不绝。开放式的窗口内，一个瘦小的身影正来回巡视，不时俯下身子凑到工作人员身边，答疑解惑，帮助他们与申请人沟通：“这些地方需要加盖公章，你下次直接过来就可以，不用再排队了……”

她就是浦东市场监管局企业注册科科长徐敏。市民中心里汇聚了浦东新区所有行政许可窗口，业务量大、人流量多，如何做好服务工作，如何获得满意认可，徐敏一直关心着窗口的动态。

办公室里，一大摞企业注册申报材料等待审核，办公桌上，两部座机和一部手机的铃声也是此起彼伏。虽然忙碌，但徐敏的脸上始终挂着微笑。这样的微笑已保持了24年，温暖了来来往往的申请人。

“很忙，但特有成就感。”在徐敏看来，每一名注册官都代表着浦东的投资环境，“而我们浦东率先开展的‘证照分离’改革试点、清理116项行政许可事项的做法，已推广到了天津等其他自贸试验区。”

### 小窗口见证大改革

“我就是一个普通人，在平凡岗位做着平凡的事。”作为十九大代表，徐敏一直将这句话挂在嘴边。不过，这项“平凡”的工作，由于身处深化改革试验田的浦东，而被赋予了更多含义。

1993年，徐敏进入浦东工商局，走上企业注册岗位。注册登记是市场准入的第一道门，也是体制机制改革的前沿阵地。徐敏回忆，这十多年来，几乎每年都有新的改革措施出台，为浦东开发服务。

据了解，浦东的注册登记，自2001年开始就进入到每年都有新探索的改革大潮中。尤其是近五年来，改革的步伐更大。2013年我国首个自贸试验区的建立，2014年的注册资本登记制度改革实施，2015年的市场准入便利化“双十条”推行，2016年的企业简易注销、证照分离“双告知”的率先试点、名称登记制度改革试点，2017年浦东新区“全网通办”“单窗通办”