

# 金杯银杯不如企业家的口碑

## ——创一流营商环境漫谈③



■ 魏燕

营商环境好与不好，谁来评判？在海南自贸港创一流营商环境动员大会上，省委书记刘赐贵给出明确回答——“金杯银杯不如企业家的口碑”“营商环境好不好，市场主体说了算”。以此为准绳，改善、优化营商环境，就要多聚焦市场主体，多问问企业受益没受益、满意不满意。

营商环境之于自贸港建设，有着非同寻常的意义，事关海南的核

心竞争力。作为最活跃的市场主体，企业对营商环境极为敏感。大到投资兴业，小到办事跑腿，营商环境的每个环节，都直接关系到企业的获得感、满意度。对服务的优劣、环境的好坏，企业也最有发言权。服务做得好，办事效率高，企业自然会竖起大拇指；倘若执法随意，壁垒较多，遇事“推绕拖”，企业必然不买账，避而远之。正如人们常说的，企业好比候鸟，哪里环境好，就往哪里去。为此，创一流营商环境，相关部门就不能自说自话，而要打开大门，多问问企业的需求与感受，努力争取企业家的认可度、好口碑。

做好“联络员”，把需求找准。常言道，要想营商环境好，就要围着企

业跑。具体跑什么？要跑市场，跑一线，在及时调研、深入考察中，摸清企业的所需所求，弄清企业运营中的痛点、难点、堵点等。只有弄清需求、找出症结，才能找准优化营商环境的着力点、落脚点，做到有的放矢、对症下药，提高政策、举措的精准度、实效性。为此，领导干部要善于同企业家打交道、交朋友，在以心交心、真心交往中，深入了解企业家的所思所想、所困所惑；要多走访企业，问计于企、问需于企，用心体察企业需求、经营困难等，做到知企业冷暖、排企业忧难，为各类企业投资海南、扎根海南送去“定心丸”。

当好“店小二”，把服务做好。了解企业需求只是第一步，关键还是要做好服务。所谓“店小二”，给人的印

象多是嘴甜腿勤，主动热情，想顾客之所想，急顾客之所急，是饭店的一大“招牌”。争创一流营商环境，同样要有这样的服务意识、主动精神。相关部门万万不可以自我为中心，摆出高高在上的姿态，而要弯下身子、放低身段，变政府“端菜”为企业“点菜”，以优质、高效服务及时为企业排忧解难，用刚性法律、规则为企业“壮胆”“撑腰”，对各类不作为、慢作为、乱作为现象“零容忍”，对吃拿卡要、推诿扯皮者“严惩处”，决不允许个别

人、少数人的坏作风、坏习气影响海南的营商环境。

金杯银杯不如企业家的口碑！营商环境企业说了算，就要让企业为政府服务来打分，建立起市场主体评价反馈机制。比如，可定期召

开企业家座谈会，多倾听企业家的意见、建议，组织对营商环境进行评价；再如，可动员广大群众和新闻媒体等力量，积极参与对营商环境的监督……只有切实建立起有效反馈、积极互动的良好机制，才能真正凸显企业的主体地位，在及时发现

问题、解决问题中，推动营商环境不断优化。

企业家是营商环境的“晴雨表”“感应器”。只有切实树立“金杯银杯不如企业家的口碑”的价值导向，靠前服务、主动服务，增强企业的获得感、提升企业的满意度，我们才能真正不断提升政策的含金量，向着一流营商环境加速迈进，才能引来更多“金凤凰”，为自贸港建设带来源源不断的新动能。

## 省科技厅与海南中行、海南邮储银行签订战略合作协议 为科技型中小企业提供金融服务

本报海口9月3日讯（记者王玉洁 通讯员张文燕）9月3日上午，省科技厅分别与中国银行海南省分行、中国邮政储蓄银行海南省分行签订科技金融战略合作协议，共同为科技型企业服务，提高科技型中小企业核心竞争力，帮助企业做大做强，协力推动全省科技成果转化、产业化、资本化发展，推动海南科技金融发展，助力海南自贸港建设。

根据协议，中国银行海南省分行争取在未来3年内，为海南科技型中小企业累计投放30亿元信贷支持，并通过开展科技信贷业务，融资担保业务、投贷联动业务，共同建立科技型中小企业数据库信息系统，对重点领域科技型中小企业提供全面金融服务、专业托管服务、保险产品推荐、国际化投融资服务、全球化资金交易服务等为企业服务，支持我省科技型中小企业发展。

根据协议，中国邮政储蓄银行海南省分行争取在未来5年内累计为我省重大科技项目、科技企业累计投放50亿元信贷支持，并围绕重大科技项目、科技金融专营机构建设、县域创新驱动发展、创新型产业集群发展、中小企业创新创业等方面开展合作，积极为企业提供科技信贷业务，融资担保业务、投贷联动业务、保险产品推荐等业务服务，支持建立科技型中小企业数据库信息系统，并对重点领域科技型企业提供全面金融服务，促进海南科技金融创新发展。

当天，省科技厅还举办政企银协同推进科技创新座谈会，邀请相关政府部门、重点园区，以及企业代表参会，就如何加强政府、企业和金融机构协同合作，以及推进科技金融服务、培育高新技术企业、促进科技成果转化等话题交流互动。

## 海口为高层次人才配备人才服务联络员

本报海口9月3日讯（记者计思佳）近日，海口市委人才发展局出台《海口市高层次人才服务联络员管理实施细则》（以下简称《细则》），为在海口辖区内工作并已经认定的各类高层次人才，包括大师级人才、杰出人才、领军人才、拔尖人才及其他类高层次人才提供专人联络服务，营造“一次办好”“专人服务”的高层次人才发展环境。

《细则》指出，海口市高层次人才服务联络员服务内容包

括：落户服务、住房保障、子女教育服务、医疗保健服务、购车服务、出入境服务、商事主体登记服务、科研服务等。

《细则》明确，海口市探索建立高层次人才服务联络员制度和高层次人才服务分片联系制度。高层次人才所涉服务事项的市级职能主管部门，根据承担服务事项的数量、服务内容至少各配备1名人才服务联络员。联络员由职能部门熟悉政策规定和业务办理流程、具有良好沟通协调能力和任务执行力的工作人员担任。在重点园区实行“双联络员”服务保障，1名由高层次人才服务联络员担任，1名由海口市委人才发展局统筹安排，联系指导做好服务保障工作。

在具体工作中，高层次人才服务联络员统筹办理所在部门承接的高层次人才服务事项，及时协调处理海口市委人才发展局和其他部门转办的各类高层次人才服务需求；对服务事项开展调研、收集和反馈高层次人才遇到的实际困难和提出的意见建议并及时提出服务措施，用心用情做好人才服务工作，为优化营商环境、服务海南自贸港建设提供坚强的人才保证和智力支撑。

## 省社科联启动2020年“社团活动月”发挥智库作用 助力自贸港建设

本报海口9月3日讯（记者王玉洁）9月3日上午，在海口举办的海南自贸港创新创业研讨会，拉开了省社科联2020年“社团活动月”序幕。

研讨会上，行业人士和专家围绕海南自贸港建设下的国际旅游消费中心建设、创投意义、国家对外文化贸易基地、健康治理新范式、金融创新、海南临港产业发展等话题畅所欲言。

省社科联今年“社会活动月”的主题为“社会组织为加快推进海南自由贸易港建设作贡献”，并通过举办研讨会、社科下乡、生态文明宣传活动和专题调研，组织引导社科类社会组织聚焦海南自贸港政策制度创新等重大问题展开研讨。届时将有近20家省级社科类社会组织、500余名社科工作者与业界人士参加，努力形成可向省委、省政府提供参考的对策建议。

据悉，研讨会、社科下乡、生态文明宣传活动将聚焦国际化专业人才培养发展、海南国际碳交易中心、疫情防控常态化形势下海南旅游产业发展与振兴等主题展开研讨。

8项专题调研涉及燃油市场化改革、基层社区在突发事件防范与应对中的角色定位及能力建设、国家对外文化贸易基地建设、新能源汽车产业发展、江东社区治理模式创新、公共卫生风险防控机制研究等话题。

据介绍，为引导社会组织将研究的视野聚焦国家和地方发展，省社科联特别开展“社团活动月”活动。目前该活动已连续举办10届，省社科联共支持社会组织开展200余场学术研讨与专项调研活动，积极活跃学术氛围，提升学术水平，培养学术团队、打造重点智库，为海南全面深化改革开放提供智力支撑。

## 创一流营商环境·权威访谈

■ 本报记者 梁振君 通讯员 向瑛

8月31日，省委、省政府召开海南自贸港创一流营商环境动员大会。这是海南史上规模最大的营商环境动员大会，不仅省四套班子领导悉数出席，还通过视频方式直接开到基层，乡镇（街道）、村（社区）干部都在分会场参加。会议向外界传递出海南以“四个超常规”打造营商环境“海南样板”、高质量高标准建设海南自贸港的必胜信心和决心。

如何在创一流营商环境过程中凸显改作为、贡献发动力量？省发展改革委主任符宣朝9月3

日接受海南日报记者采访时表示，一流的法治化、国际化、便利化的营商环境是推进海南自贸港高标准高质量发展的核心要素之一。省发展改革委将以全省创一流营商环境动员大会为契机，充分发挥省优化营商环境工作联席会议办公室作用，主动作为，真抓实干，为打造营商环境“海南样板”贡献力量。

据符宣朝介绍，省发展改革委正积极推动海南自由贸易港营商环境立法。立足服务于海南自贸港贸易投资自由化便利化，以提升市场主体和人民群众满意度为导向，对标国际前沿标准，吸纳国内外先进发展经验，建立以创新和完

善体制机制为核心、以促进贸易和投资自由便利化为目标，加快海南自贸港优化营商环境立法，为各类市场主体投资兴业提供完善的法律制度保障。

同时，构建以负面清单为主的投资自由便利基础制度架构。推动制定出台海南自由贸易港外商投资准入负面清单、海南自由贸易港放宽市场准入特别清单和鼓励类产业目录，充分展现我国推进更高水平对外开放的信心和决心，推动形成全面开放新格局。

“此外，海南自由贸易港外商投资准入负面清单、市场准入特别清单发布后，将根据海南自贸港产业发展实际情况和国内外社会经济发展形势，对清单实行动态调整，全面清理不合理市场准入限制和隐形壁

垒，推动‘非禁即入’普遍落实。”符宣朝说。

持续推出优化营商环境改革举措。符宣朝说，省发展改革委正结合海南自由贸易港建设实际，针对海南营商环境存在“难点”“痛点”和“堵点”，以制度创新为核心，对标世界银行和国家发改委营商环境评价标准，对标先进地区，持续不断地推出优化营商环境的改革举措，不断提升企业办事便利化程度，降低制度性交易成本。

加快推进社会信用体系建设。省发展改革委充分发挥社会信用体系对优化营商环境中的基础支撑作用，探索创新信用体系建设体制机制，加快推进社会信用法规制度体系建设，构建以信用监管为基础的过程监管体系。全面推行信用承诺

制度，逐步加强信用信息归集、共享和使用，强化守信联合激励和失信联合惩戒。

开展自由贸易港营商环境评价。符宣朝说，该委结合海南自贸港营商环境现状及溯源分析的有关成果，按照坚持对标国内外一流、自贸港特色原则，以市场主体和社会公众满意度为导向，确定一套以世界银行营商环境评价指标体系为基础，指标完整、横向可比、指向明确、全省统一的营商环境评价指标体系，实现横向可对标国内外先进水平 and 纵向持续推进改革的目标。开展年度营商环境评价，充分发挥营商环境评价对优化营商环境的引领和督促作用，形成力争上游、你追我赶的良性竞争局面。

（本报海口9月3日讯）

# 围绕创一流营商环境的“关键一招”，海南各界展开热议 推进制度集成创新，推动政府职能转变

## 创一流营商环境·大家谈

本报海口9月3日讯 在8月31日召开的海南自贸港创一流营商环境动员大会上，省委、省政府对第一届“海南省改革和制度创新奖”的获奖项目进行了表彰。

创一流营商环境、改革和制度创新，两者有何联系？ 查阅受到表彰的获奖项目，不难发现立法推行重点园区极简审批改革、商事登记“全省通办”制度、建筑工程施工许可告知承诺制等改革和制度创新项目，是海南营商环境不断优化的“关键一招”“重要推手”。

“海南自贸港创一流营商环境，必须落实好大会提出的‘在推进制度集成创新、转变政府职能上采取坚决有力的措施’。”海南省直有关部门、市县主要负责人和专家学者纷纷表示，海南要坚决抓好制度集成创新和转变政府职能这“关键一招”，切实推进创一流营商环境。

### 关键在于提高政府行政效率

对于“推进制度集成创新、转变政府职能是海南自贸港创一流营商环境的‘关键一招’”这一点，省自然资源

资源和规划厅厅长丁式江深有体会。

“开展省域‘多规合一’改革试点，是此次受到表彰的改革和制度创新项目之一，获得了第一届‘海南省改革和制度创新奖’的一等奖，重要原因其一就是以‘多规合一’为基础推进的‘六个试行’极简审批改革，推动园区审批事项减少70%以上，审批效率提高80%以上。”丁式江“揭秘”道。

对此，省社科院签约专家李世杰表示认同，“海南在优化营商环境方面做出了一系列大胆尝试，‘六个试行’极简审批改革工作更是走在全国前列”。

那么，推进制度集成创新、推动政府职能转变，具体如何优化营商环境？

“最直接的优化，在于提高政府行政效率。”定安县行政审批服务局局长唐彪用数据“解答”：今年以来，定安在减少审批环节、规范审批流

程、提升政务服务水平等方面下足马力，要求所有审批事项办理时限在现有基础上再压缩不低于20%；设立综合受理窗口，执行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的审批模式；压缩企业开办时间至3个工作日内。

与此同时，定安实施政务大厅“首问跟踪负责”“一次性告知”“窗口延时服务”“预约服务”等多项制度，有效改善“门难进、脸难看、事难办”现象，通过转变政府职能，推动优化营商环境。

### 关键在于——落实、件件落实

对于如何在推进制度集成创新、转变政府职能上采取坚决有力的措施，推动海南自贸港创一流营商环境，大会制定了详细的“规划图”：

推进大部门制改革、深化省域“多规合一”“极简审批”改革、完善国际贸易和投资“单一窗口”、探索建立人才引进服务“单一窗口”、落实“非禁即入”、推行全过程信用标准管理模式、深化事中事后监督、建局长唐彪用数据“解答”：今年以来，定安在减少审批环节、规范审批流

的数据共享和业务协同系统，做到“一个平台管服务”“一枚印章管审批”“一网一码管通办”。

在这份“规划图”下，海南相关职能部门也明确了“施工图”：

深化省域“多规合一”改革方面，“省自然资源和规划厅将推进深化‘多规合一’改革创新集成，建立健全国土空间规划编制、实施、监测和监督管理制度体系，全面构建起具有热带海岛特色的绿色、开放、高效、安全的国土空间保护开发格局。”丁式江表示，下一步该厅将把制度集成创新摆在突出位置，助推海南自贸港创一流营商环境，包括推进国土空间用途审批改革创新集成，实施“多规合一”条件下的国土空间用途审批制度改革，探索以规划许可替代转用许可制度，为国土空间用途管制制度改革贡献“海南方案”。

完善国际贸易和投资“单一窗口”方面，“省商务厅将持续深化贸易投资领域制度集成创新工作，高水平建设国际贸易、国际投资两个‘单一窗口’，更大程度激发市场活力，通过营商环境的优化，切实增强市场主体在海南投资发展的便利感和获得感。”省商务厅相关负责人表示，同时，该行将对标国际先进经贸规则，以实现要素流动的高度自由、高度便利为目标，建立与经济高度开放模式相适应的高效的投资贸易运行体制，营造与国际先进自由贸易港相一致的优质的“一流营商环境”。

探索建立人才引进服务“单一窗口”方面，省府政务服务中心主任郑锋表示，该中心将探索建立人才引进“单一窗口”，为人才在琼创业就业提供便利化服务，完善人才引进个性化服务，实现工作许可、签证与居留信息共享和联审联检；以推行全过程信用标准管理模式为重点，建立健全符合自贸港建设要求的标准规范体系，抓好自贸港一体化信用信息共享平台和一体化信用信息归集体系建设，推动

行政、社会、市场各个业务场景与信息平台的广泛联通，全面推行信用承诺制，最大化取消各类证明（申报）材料。

### 关键在于增强企业和群众满意度、获得感

推进制度集成创新、转变政府职能，其主要目标是创一流营商环境；而创一流营商环境，其主要目标是增强办事企业和群众的满意度、获得感。

在这个目标之上，海南相关职能部门不仅要落实“规定动作”，还要采取“自选动作”——

“作为全省重要的产业发展部门，在海南自贸港创一流营商环境方面，我们深感责任重大。”省工信厅厅长王静说，该厅将明确目标任务，强化督导检查 and 考核评价，努力打造海南一流工信营商环境，“不仅要

在互联网基础设施的光网建设上，更要在大数据、区块链、人工智能这些先进技术方面推进海南整个营商环境的发展优化。”

下一步，省工信厅将深入推进清理拖欠民营企业中小企业账款工作；积极引导我省医药企业调优结构；在推进“禁塑”工作、加快新能源汽车推广等多方面发力，为企业生产经营创造更便捷、更流畅、更安全的营商环境。“特别是要把制度集成创新摆在突出位置，在行政审批方面提高效率、缩短时间、推动智能化，增强投资企业的获得感。”王静表示。

省商务厅相关负责人则表示，该行将推动出台自贸港版外商投资准入负面清单，对外商投资实施准入前国民待遇加负面清单管理制度，大幅减少禁止和限制条款；发展“一线放开、二线管住”进出口制度下新型贸易业态；推动出台全国首张跨境服务贸易负面清单；推动商务领域简政放权，坚持新发展理念，推动高质量发展，提高商务服务能力和水平。

肩负海南营商环境“对外窗口”

的重要责任，“省政府政务服务中心将深化‘一枚印章管审批’‘不见面审批’‘一网通办’等‘放管服’改革，推行‘六个试行’极简审批，实现‘一站受理，集中办理，限时办结，统一出件’，让数据‘多跑路’，群众‘少跑腿’‘不跑腿’。同时，整合涉及投资相关的业务审批系统，覆盖投资事前、事中、事后的全流程业务，做到‘有事就到’‘无事不扰’。”郑锋说。

人人都是营商环境，部门要发力，市县同步动。“陵水黎族自治县将从7个方面推进制度集成创新、转变政府职能，持续优化全县营商环境，具体包括推进‘证照分离’改革、探索‘一业多证’集成审批、研究制定《建设工程规划许可证明豁免清单》、加强项目跟踪服务、超常规服务自贸港重点园区建设、推广‘制证中心’信息化平台、形成陵水营商环境评价指标体系等，并将从人才建设、工作机制、容错纠错等方面研究优化营商环境举措，推动改革系统集成协同高效，助力海南自贸港创一流营商环境。”陵水县县长李锋表示。

在推进制度集成创新、转变政府职能方面，如何更好地采取“自选动作”，使其成为创一流营商环境的“关键一招”？对此，专家学者也积极建言献策。

李世杰建议，海南应健全各类市场主体评价反馈机制，建立企业家代表库，综合考虑不同所有制、不同类型、不同行业、不同规模企业，让企业家参与政策制定，不断提高政策的透明性和知晓度。省社科院签约专家黄景贵认为，海南应推进行政审批制度改革，可率先在全省党政部门、国有企业、公办学校、公办医院等单位，充分发挥全面预算管理、第三方审计、巡视整改等制度，推进项目逐步由“先批后建”向“先建后验”迈进，待形成成熟经验后再向其他市场主体推广，不断加快项目建设进度，持续改善优化营商环境。

（综合本报记者来稿）