

# 服务“走心”需要善于“上新”

■ 张永生

**H 海南观察**

据媒体报道，近期，国家税务总局海口市税务局设立了全省首个官方“1+1税务咨询工作室”，纳税人遇到涉税“疑难杂症”时，可通过线上线下找工作室的税务专家“问诊”。与此同时，相关部门还将工作室作为综合协调平台，积极为纳税人协调后台业务审批审核的各个环节，构建起“全程协办”的服务链条。这一新的服务模式推出后，受到市场主体欢迎。

办税是一个专业活，如今也面临着新情况。纳税人数量逐年递增，企业组织形式、经营方式日益多元，跨境、跨地区经营渐趋普遍，合并、股权转让等复杂事项频频发

生……涉税问题的复杂程度日益提高，而传统的服务方式如纳税咨询热线受时间、空间、交互等方面的限制，并不能充分满足纳税人的个性化需求。如何才能解决这样的供需矛盾？费人思量。

创设“1+1税务咨询工作室”无疑是一个有益探索。从某种意义上说，它相当于为纳税人搭建了一座连心桥。

通过这座桥梁，纳税人与税务部门面对面、一对一，前者可以便捷通畅地获取信息、表达诉求，而后者则能及时“把脉”纳税人的实际问题、具体困难，从而对症下药，推动问题得到迅速解决。这对于做好政府服务不无启发意义。

当前，海南正在对标一流水平，争创一流营商环境。打造一流营商

环境，重中之重是处理好政府与市场的关系，通过为市场主体提供优质、高效的政府服务，让市场主体能够一门心思扑在事业上，心无旁骛地创新创造创业，持续为海南自贸港建设添砖加瓦、发光发热。换言之，就是要持续以政府服务的辛苦指数、质量指数换取市场主体的活跃指数、发展指数。

最新统计数据显示，截至今年10月底，海南的市场主体已经突破113万户。随着海南自贸港建设进程的加快，这一数据还会不断刷新。这超百万个市场主体涉及国民经济的各个门类、各个领域，发展情况千差万别，遇到的问题也不尽相同。政府服务如何才能做细、做深、做透，真正让服务走进市场主体的心坎里，进而让他们焕发创新创造

创业的激情？这显然是一道必答题。实践一再表明，“走心”的服务，必然是精准的服务。可以说，政府服务有多么精准，市场主体的获得感就有多么强烈，耕耘市场的热情就有多么高涨。然而，提高服务精准度，离不开供需双方无缝对接、有效对接这个前提。现实中，有的政府部门之所以会遭遇这样的尴尬：一边是自己下大力气做了很多“菜”，一边却是市场主体仍然感觉“没吃好”，究其原因，往往就在于有些措施考虑的主要是一般情况，解决的主要是共性问题，而市场主体遇到的更多的是个性问题，一些在新领域、新业态上开疆辟土的市场主体尤其如此。以“一般”对“个别”，以老办法解决新问题，效果自然不明显。

个性化需求呼唤个性化服务，需

求升级也期待服务“上新”。“上新”，体现在更新服务观念上；走出思维定势，主动换位思考，多从市场主体的角度看问题、办事情，多邀请市场主体提意见、下“订单”。“上新”，也体现在创新服务模式上：摆脱路径依赖，瞄准市场主体的新需求，探索出行之有效的服务新路子。“上新”，还体现在丰富服务措施上：不追求“一招鲜”，而是注重差异化，为市场主体提供更多的服务可选项，让市场主体能够吃上更加适口、可口的“菜”。

发展没有穷期，服务没有止境。

强化问题导向、需求导向、精准施策，贴心服务，就能不断提高政府服务的质量与效率，切实解决好市场主体的实际问题和具体困难，从而激发共振效应。当市场主体拥有更多的获得感，海南的发展动力将更加强劲。

不久前，海南自贸港第三批重点项目集中签约活动在海口举行，共签约46个重点项目，总投资额超过170亿元。在这之前的国庆黄金周，在离岛免税政策带动下，海南游客量、旅游收入双双同比增长。面对良好的发展形势，海南省委反复提醒全省党员干部：绝不能躺在“不可复制”的温床上发展！

应该说，这样的判断是清醒而必要的。自今年6月海南自由贸易港建设总体方案发布以来，海南的发展引来海内外广泛关注。海南作为我国最大的经济特区，具有实施全面深化改革和试验最高水平开放政策的独特优势。特别是在国家各部委推出支持海南自贸港建设各项配套政策后，海南在固定资产投资、市场主体诞生、旅游消费中心形成等方面加快发展。一些人觉得，这些独特优势是“不可复制”的，一种沾沾自喜情绪由此产生。但是，指望“不可复制”的优势，果真能获得“不可超越”的发展胜势吗？答案显然是否定的。

政策优势不会自动成为发展胜势，政策优先不会自动成为发展领先，关键在于人，关键在实干。一位上世纪80年代来海南工作的干部，在学习习近平总书记在深圳经济特区建立40周年庆祝大会上的重要讲话后感慨：经济特区之所以成功，除了有党和国家的指导和支持，也因为形成了敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干的特区精神。海南自贸港建设如果固守着某一技术层面的、某一局部领域的区位优势和政策优惠，迟早会错失发展先机。比如，免税购物固然可以拉动旅游消费，但免税商品品种是否能够更加丰富、免税额度是否还可扩大、消费手续是否更加便捷、购物环境是否更加优质？海南自贸港建设，必须发扬特区精神，以制度创新为核心大胆试、大胆闯、自主改，不断增强优势、巩固优势。

党的十九届五中全会提出，建设更高水平开放型经济新体制，全面提高对外开放水平，推动贸易和投资自由化便利化，推进贸易创新发展。不少领导干部表示：实行高水平对外开放，对海南自贸港建设提出了更高的要求，“我们没有一丝一毫可以放松的理由！”海南过去几十年的发展说明，只有以高度灵活的管理服务，配合高度开放的经济政策，海南这样的岛屿经济体才能在国家发展大局中发挥重要作用。新形势需要新担当，新时代呼唤新作为。坚持用好改革、开放、创新三个抓手，坚持实施更大范围、更宽领域、更深层次对外开放，主动作为、创新作为、敢于作为，海南就能闯出一片新天地。

“经济特区的沧桑巨变是一代又一代特区建设者拼搏奋斗干出来的。”历史早已证明，没有一劳永逸的发展领先，只有奋不顾身的迎头直上。海南人民坚持以苦作舟、以勤为桨，必能将海南自由贸易港打造成为新时代的开放新高地，书写出新的更大的发展奇迹。（本文转载自11月23日《人民日报》）

## 治理“关系保” 公开是良药

■ 许朝军

**H 锐评**

民政部社会救助司司长刘喜堂近日指出，近年来，民政部采取了一系列措施，包括“整治、公开、制约、筑底”等多种方法，有效遏制社会救助兜底保障中的“人情保”“关系保”等问题，今后这类问题会越来越少。（11月23日中国新闻网报道）

“低保”即最低生活保障，一般指共同生活的家庭成员人均纯收入和实际生活水平低于当地最低生活标准，进而享受最低生活保障补助政策。低保是社会保障制度的重要组成部分，也是维护低收入群体生存权益的民生善政。但是在实施过程中，个别地区在政策执行、监督管理等方面出现漏洞，比

如一些被查处的“人情保”“关系保”等，成了个别基层干部非法牟利、中饱私囊、肥亲厚友的工具，不仅让低保的民生善意走偏变味，而且触犯了党纪国法，为民意所不容。

治理“关系保”，还须“施猛药”。基层组织要在完善低保认定程序的基础上，完善投诉举报监督机制，实行快速查办、及时反馈，用监督利器斩断觊觎民生福祉的不法行为。凡发现违规认定、违规享受低保政策的“人情保”“关系保”，该取消的取消，该追赔的追赔。同时，从严查处认定、审核、发放环节的失职失责责任，用溯源追责来压实责任，让不法行为和失职失责行为得到严惩，充分发挥出以案释法的警示功能。如此，不仅能有效防止“人情保”“关系保”的滋生蔓延，也能不断强化基层治理效能，促进经济社会和谐发展。

本版言论只代表作者个人观点 投稿信箱：hrbpl@163.com



## 莫让“刷脸”成“痛点”

近日，湖北一位老奶奶为激活社保卡，被家人抱起在银行自助柜台前进行人脸识别，引发热议。随后，银行工作人员到老人家中道歉，表示“事件的发生，暴露了我行服务宣传不到位、服务意识不浓的问题。”

一句“服务宣传不到位、服务意识不浓”，没能平息网上舆论。技术的升级，让业务办理愈加便捷。客户刷个脸就可以

通过认证，也保证了信息的准确率和安全性，降低了银行运营成本。不过不要忘了还有一部分特殊人群，难以亲自到场办理。相关部门对此规定，要求银行系统提供柜台延伸服务，如上门服务、远程认证等。因此，为特殊人群做好服务是职责所在，不是锦上添花的帮助而已。

（图/沈海涛 文/韩慧）

日前，海南自贸港第三批重点项目集中签约活动在海口举行，共签约46个重点项目，总投资额超过170亿元。在这之前的国庆黄金周，在离岛免税政策带动下，海南游客量、旅游收入双双同比增长。面对良好的发展形势，海南省委反复提醒全省党员干部：绝不能躺在“不可复制”的温床上发展！

应该说，这样的判断是清醒而必要的。自今年6月海南自由贸易港建设总体方案发布以来，海南的发展引来海内外广泛关注。海南作为我国最大的经济特区，具有实施全面深化改革和试验最高水平开放政策的独特优势。特别是在国家各部委推出支持海南自贸港建设各项配套政策后，海南在固定资产投资、市场主体诞生、旅游消费中心形成等方面加快发展。一些人觉得，这些独特优势是“不可复制”的，一种沾沾自喜情绪由此产生。但是，指望“不可复制”的优势，果真能获得“不可超越”的发展胜势吗？答案显然是否定的。

政策优势不会自动成为发展胜势，政策优先不会自动成为发展领先，关键在于人，关键在实干。一位上世纪80年代来海南工作的干部，在学习习近平总书记在深圳经济特区建立40周年庆祝大会上的重要讲话后感慨：经济特区之所以成功，除了有党和国家的指导和支持，也因为形成了敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干的特区精神。海南自贸港建设如果固守着某一技术层面的、某一局部领域的区位优势和政策优惠，迟早会错失发展先机。比如，免税购物固然可以拉动旅游消费，但免税商品品种是否能够更加丰富、免税额度是否还可扩大、消费手续是否更加便捷、购物环境是否更加优质？海南自贸港建设，必须发扬特区精神，以制度创新为核心大胆试、大胆闯、自主改，不断增强优势、巩固优势。

党的十九届五中全会提出，建设更高水平开放型经济新体制，全面提高对外开放水平，推动贸易和投资自由化便利化，推进贸易创新发展。不少领导干部表示：实行高水平对外开放，对海南自贸港建设提出了更高的要求，“我们没有一丝一毫可以放松的理由！”海南过去几十年的发展说明，只有以高度灵活的管理服务，配合高度开放的经济政策，海南这样的岛屿经济体才能在国家发展大局中发挥重要作用。新形势需要新担当，新时代呼唤新作为。坚持用好改革、开放、创新三个抓手，坚持实施更大范围、更宽领域、更深层次对外开放，主动作为、创新作为、敢于作为，海南就能闯出一片新天地。

“经济特区的沧桑巨变是一代又一代特区建设者拼搏奋斗干出来的。”历史早已证明，没有一劳永逸的发展领先，只有奋不顾身的迎头直上。海南人民坚持以苦作舟、以勤为桨，必能将海南自由贸易港打造成为新时代的开放新高地，书写出新的更大的发展奇迹。（本文转载自11月23日《人民日报》）

# 打造新时代的开放新高地

■ 赵鹏

值班主任：陈彬 主编：罗安明 美编：陈海冰

# 2020年第三季度海南省生态环境质量公报

## 专题

根据《中华人民共和国环境保护法》有关规定，现发布《2020年第三季度海南省生态环境质量公报》。

海南省生态环境厅  
2020年11月

## 环境空气质量状况



图1：环境空气质量状况示意图

## 地表水水质状况

全省地表水环境质量总体良好，水质优良(I~III类)断面(点位)比例为84.5%，同比下降7.8个百分点；劣V类断面(点位)比例为0.7%，同比持平。主要污染指标为高锰酸盐指数、化学需氧量、总磷。

主要河流水质良好，水质优良断面比例为83.7%，同比下降8.1个百分点；劣V类断面比例为0.9%，同比持平。万泉河、昌江流域水质为优，南渡江流域和北部、南部、西部河流水质良好，东部河流水质轻度污染。监测的52条河流110个断面中，昌江县石碌河水头村、海口市巡崖河巡崖村、滨州河河口、临高县文澜江白滩电站、琼海市塔洋河田头桥、九曲江羊头外村桥、三亚市三亚河妙林、宁远河崖城大桥、屯昌县龙河崖寨村、文昌市文昌河农垦橡胶所一队、水涯新区、文教河潭牛公路桥等12个断面轻度污染(IV类)，万宁市东山河后山村、乐东县望楼河乐罗、定安县巡崖河龙湖镇、东方市罗带河罗带铁路桥和文昌市文教河坡柳水闸等5个断面中度污染(V类)，文昌市珠溪河河口重度污染(劣V类)。主要污染指标为高锰酸盐指数、化学需氧量、总磷。

主要湖库水质良好，水质优良点位比例为87.5%，同比下降6.3个百分点；劣V类点位比例为0%，同比持平。监测的23座湖库32个点位中，东方市高坡岭水库出口、昌江县石碌水库入口、文昌市湖山水库出口、琼中县牛路岭水库入口等4个点位轻度污染(IV类)。主要污染指标为总磷、高锰酸盐指数、化学需氧量。

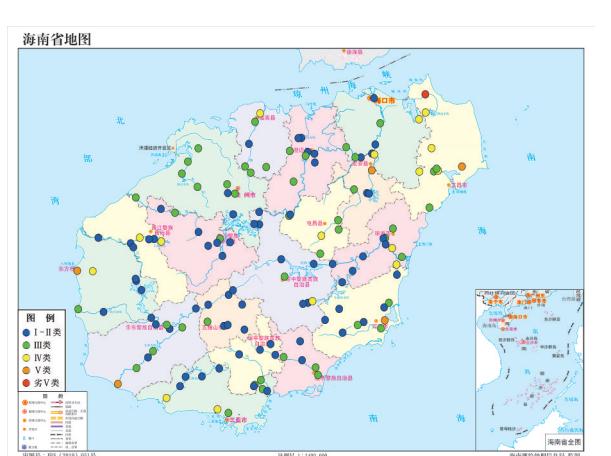


图2：地表水水质状况示意图

## 城市(镇)集中式饮用水源地水质状况

全省城市(镇)集中式饮用水水源地水质总体达标率为100%，同比持平。所有监测的集中式饮用水水源地7—9月份水质全部符合或优于地表水或地下水Ⅲ类标准，符合国家集中式饮用水水源地水质要求。



图3：城市(镇)集中式饮用水源地水质状况示意图

## 近岸海域水质状况

全省近岸海域水质总体为优。优良(一、二类)水质站位比例为95.6%，同比上升2.4个百分点；优良水质面积比例为99.9%，同比上升1.7个百分点。水质劣于二类的站位5个，其中万宁小海-1站位水质为三类，三亚榆林港、文昌木兰头、儋州洋浦港3个站位水质为四类，万宁小海-2站位水质为劣四类。主要污染指标为活性磷酸盐、化学需氧量、粪大肠菌群。

## 城镇内河(湖)治理水体水质状况

全省重点治理的91个水体97个断面(点位)，除因工程因素不具备监测条件及不存在的水体外，实际监测86个水体92个断面(点位)。7—9月，水质稳定达标断面(点位)比例为79.3% (73个)，同比上升22.3个百分点；水质不稳定达标断面(点位)比例为10.9% (10个)，同比下降21.4个百分点；水质持续超标断面(点位)比例为9.8% (9个)，同比下降0.9个百分点。上述断面中，持续重度污染(地表水劣V类、海水劣四类)断面比例为13.0% (12个)，同比下降9.6个百分点。仍有部分水体水质未达到相应治理目标。

## 主要旅游景区环境质量状况

全省20个主要滨海旅游区近岸海域监测站位所有监测指标含量均符合或优于二类海水水质标准。与去年同期相比，海口假日海滩无机氮含量下降，陵水清水湾溶解氧含量上升，水质均由二类上升为一类；三亚西岛溶解氧含量下降，水质由一类下降为二类；其余主要滨海旅游区近岸海域水质保持稳定。

主要森林旅游区空气负离子浓度处于较高水平，霸王岭、尖峰岭、五指山、七仙岭、铜鼓岭、亚龙湾、吊罗山、呀诺达8个主要森林旅游区空气负离子平均浓度分别为6850个/cm³、6825个/cm³、6760个/cm³、6680个/cm³、4810个/cm³、5540个/cm³、7200个/cm³、7060个/cm³，远超过世界卫生组织规定清新空气1000~1500个/cm³的标准，对人体健康极有利。

## 重点工业园区近岸海域水质状况

洋浦经济开发区、东方工业园区和老城经济开发区近岸海域监测站位所有监测指标含量均符合或优于二类海水水质标准。与去年同期相比，老城经济开发区3个站位和洋浦经济开发区1个站位溶解氧含量上升，水质由二类上升为一类，其余站位水质保持稳定。



图4：主要滨海旅游区、重点工业园区近岸海域水质状况及主要森林旅游区空气负离子浓度示意图