

# 当好“有求必应”的“店小二”

■ 韩慧

## 海南观察

营商环境好与坏,一个重要衡量标准,就是对企业诉求能否及时回应。据报道,洋浦一项目在开工前,投资方曾三次提出更换用地请求。对此,洋浦及时响应,用了不到一个月时间就完成了三次换地,让投资方大感意外。如此服务效率得益于洋浦建立的企业反映诉求24小时内响应机制,即通过建立联络员制度,主动对接、了解企业和项目需求,力争当天反馈的问题当天解决。

其实,不止洋浦,为更好服务企业和项目发展,全省各地都在作出积极探索。例如,海口国家高新区推出了“企业秘书”制度,为企业提供保姆式服务;博鳌乐城先行区建立了企业联络员工作制度,实行全流程代办服务;三亚崖州湾科技城推行“城小二”工作机制,为企业提供“贴身式、一站式”服务……在

一个个服务创新、制度创新下,“有求必应”正在成为不少地方服务企业的新标签。借此,政府部门拉近了与企业的距离,对接企业诉求,提供贴身服务,不仅有效提升了服务意识、服务水平,而且进一步改善了海南的营商环境。

企业投资兴业,最担心的莫过于诉求得不到及时解决。对企业的诉求,是主动回应,还是消极应对,反映出的理念截然不同,产生的效果也大相径庭。问题的久拖不决,既耗费企业的时间成本、经济成本,制约企业投产运行,也会消磨企业家的投资热情、投资信心。在口耳相传中,就会成为地方政务服务的“失分项”,影响地方形象。相反,对企业及项目诉求及时响应、有求必应,以政务服务的“加法”,换企业办事的“减法”,让企业少些时间跑政府、多些时间跑市场,更好地谋发展,就会形成正向效应,有效优化营商环境,形成项目、企业不断集聚的高地。

有求必应,重在应得及时、高效。

企业的痛点、难点,正是政府工作的重点。让服务更加快捷、高效,就要转变服务观念,增强服务意识,由管理者向服务者转变。在日常工作中,对企业要高看一眼、厚爱一分,主动走访企业,深入生产一线,带着感情问需于企,与企业“零距离”接触、“面对面”沟通、“心贴心”交流,在畅通渠道、主动对接中,深入触摸企业所需所求,充分释放政策红利,让企业更好地谋发展。

有求必应,贵在解决问题、难题。推动问题解决,是服务企业的最终落脚点。唯有解决实际问题,让服务更加精准、更加高效,才能完成从响应到落实的闭环,给予企业实打实的获得感。倘若应得很及时,但问题迟迟难以解决,同样会影响自身形象。为此,相关部门及服务人员就要加强学习,尤其是对自贸港相关政策等要学深悟透,不断提升协调、解决问题的能力,以解决问题的实际成效争取企业的满意度,获得感。

需要注意的是,当好有求必应的“店小二”,也要把握好分寸,守住权力边界,对企业做到无事不扰。这就需要有关部门既不缺位,也不越位,对什么该做、什么不该做心中有数,万不可把服务当管理、把职责当权力,把管得多、管得宽当有作为,越俎代庖、大包大揽,到处刷存在感。这些做法非但起不到应有作用,还会带来负面效应,必须坚决杜绝。须知,有求必应是责任,无事不扰是规矩,两者兼顾方能让企业纷至沓来。

当前,海南自贸港建设顺利开局,政策红利对产业发展的“虹吸效应”日渐显现。企业不断涌入的喜人场景,同时提醒我们,肩上的担子更为艰巨,遇到的情况更为复杂。只有提高认识、转变思路、改进方法,当好有求必应、无事不扰的“店小二”、服务员,才能不断擦亮海南营商环境的招牌,让更多企业留得住、发展好,进而为海南自贸港建设增动力、聚活力、育潜力。

## 时事面面观

身着藏族服饰、眼神干净透亮、面露纯真笑容、骑马肆意奔跑……近日,被称为“甜野男孩”的藏族小伙丁真,因为一条不到10秒的视频意外走红,成为网红界的新晋顶流。各地为了抢夺丁真,纷纷亮出文旅家底。

## 丁真要“抢”更要培养

■ 张立美

在流量至上的网络营销时代,“甜野男孩”丁真一夜爆红,成为新晋“网红”。各地纷纷趁机蹭热点、蹭流量,以接地气的方式争抢“甜野男孩”丁真,进行“抢人大战”。这种宣传营销行为无可厚非,是当下常见的网络营销手段,在客观上的确有助于宣传行銷本地文旅资源。

但是,必须清醒地认识到,抢丁真只能留住一时的流量,不具有可持续性。发展文旅产业,行銷文旅资源,获得持久关注,保持长期热度,吸引八方游客,关键是要培养属于本地的“丁真”,进行持久的高质量行銷。在“酒香也怕巷子深”的今天,文旅资源需要长期的宣传和行銷,不能总是蹭不知道哪天一夜爆红的“丁真”的热度。从这个角度说,各

地文旅部门、文旅企业要梳理出丁真一夜爆红背后的游客真实需求,以问题为导向,培养属于本地的“丁真”,让他们担负起旅游推广大使的任务。

常言道“打铁还需自身硬”。发展文旅产业,吸引八方游客,除了有丁真式旅游大使推广宣传外,根本还是自身要有丁真身后足以让广大网友向往的文旅资源。这就要求各地挖掘属于自己的文旅特色,既要打造具有特色的景区景点,还要研发独特的旅游产品,走差异化、精品化发展路线,提升游客旅游体验,形成品牌,打出口碑,告别同质化竞争。

总而言之,靠“抢”丁真蹭流量,蹭得了一时,留不住一世。根本是要培养属于自己的丁真和深挖自己的文旅特色。

## 丁真的“红”源于人性的“真”

■ 李长安

天然,质朴,干净,澄澈,丁真的纯真,再次激发人们对真善美的呼唤。看惯了太多东施效颦的“美”,也受够了一“红”就沾染功利的气息,丁真的偶然出现,立即让人眼前一亮,荡涤心灵。

绿水青山就是金山银山,原生态的资源是富矿,丁真也是“原生态”的。“红”起来的丁真没有忘记本真:“外面的世界很大,但我最爱我的家乡。”

从李子柒晒美食走红,到丁真被意外“拍红”,让我们看到的是一种返璞归真的文旅现象。近年来,追求新马泰等出国游的人次逐步下降,而郊游,到“白云深处”露宿,则不断升温,人造景区吸引力逐步下降,原生态的“去看看”正成为潮流。探索发现人

与自然的和谐之美,正是我们对美好生活的向往。

“爱上一个人爱上一座城”。从喜欢丁真,到喜欢上直插云端的格聂雪山,爱上一望无际的高原草甸,丁真为家乡宣传,让人恨不能立即挥杆催马纵横驰骋。求实求真本来就是勤劳的中国人民的一贯追求,从“茅檐低小,溪上青青草”,到“白日不到处,青春恰自来。苔花如米小,也学牡丹开”,沉寂了300年的《苔》,被山里孩子用朴质无华的天籁之声,在《经典咏流传》舞台重新唤醒,让我们热泪盈眶的正是人性的真善美。在广袤无限的中华大地上,还有很多“野性与纯真并存”的丁真,可能在天山脚下,亦可能就在我身边,期待着一双双慧眼去随手拍,去挖掘。

本版言论只代表作者个人观点 投稿邮箱:hnrblpl@163.com

## 文物修缮要尊重历史、顾及民意

■ 苑广阔

### 来论

位于河北省衡水市的安济桥,是全国重点文物保护单位。去年以来,当地启动安济桥修缮工程,然而整个过程可谓“一波三折”。不少网友质疑其为“古桥铺设水泥砖”“破坏式维修文物”。(12月1日《工人日报》)

启动文物修缮工作,这本来是一件好事,但是安济桥的修缮过程中,外界的质疑和吐槽声不断,虽然绝大多数网友不是文物学家、历史学家,但是他们对安济桥修缮的意见,却未必没有道理。

质疑和吐槽背后所表达的,也不过是希望文物能够得到更好保护的朴素愿望。所以这种质疑和吐槽的声音,应该是被重视的,其中合理的成分,也是应该被汲取的。比如衡水市文物部门没有严格履行设计变更申请手续,而是与专家“汇报沟通后”,采购新条石修补中孔正上方桥面的做法,就被网友质疑把古桥修成了“新桥”,完全没有了原来

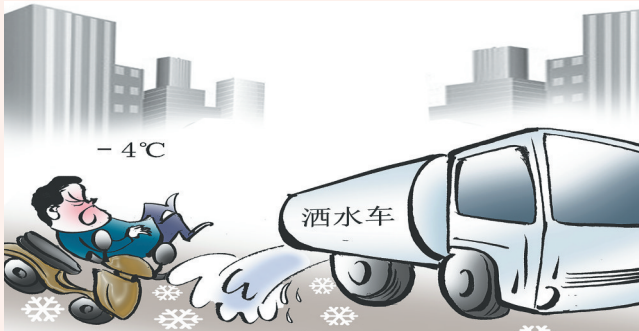
的岁月沧桑感,更像是一种“保护性破坏”。

但是负责古桥修缮的衡水市文物保护部门,也有自己的委屈。因为战争、历史等原因,要想恢复到原来的样子,已经找不到那么多原来的石头了,只能用新的石头。话说到这里,就涉及到两个问题:一是古桥到底应该如何修缮才是最好的方案;二是在古桥修缮过程中,如何和网友公众保持良好的沟通,避免误会与误解的产生。换言之,那就是文物的修缮,既要尊重历史,也要顾及民意。

尊重民意,除了积极听取网友中肯、合理的意见之外,还要学会沟通和交流,把修缮过程中面临的困难和问题,以及为什么要这样做而不是那样做明白白地解释给网友听。而在安济桥的修缮过程中,面对社会各界不同的声音,衡水市文物部门一直没有公开回应社会质疑,反而像鸵鸟把头埋进沙子一样,对舆论的指责视而不见,结果就是质疑声音越来越大,最终修缮工程只能停工。

我们希望安济桥的修缮能够顺利进行,但由此得出的教训,也需要我们认真汲取。

### 图说辣论



## “洒水结冰”为哪般?

近日,山东枣庄部分路段因洒水结冰,引发多起交通事故和路人摔倒,引发网友热议。

洒水车冬季作业要科学精准操作,其前提是要为群众的安全负责。而在零下4℃的天气里洒水,肯定会导致路面结冰,给过往行人造成不便,甚至造成交通事故。这一点,恐怕相关部门不会想不到,只是急于完成工作的惯性蒙蔽了正常的思维,而忽略了群众的出行需求。这说到底,还是形式主义的工作作风在作祟。城市的形象、吸引力和亲和力,不仅要靠环境卫生,更应靠其它各种人性化的软环境。这就要求管理者把群众的利益和安全放在心上,执行各项政策、措施时做到人性化、精细化、精准化管理,科学调配,统筹安排,别再闹出“洒水结冰”的事故和笑话。(图/陶小莫 文/魏燕)

负责人:潘海滨  
2020年12月2日

## 关于搬离租赁铺面的通知

王世忠:

你自2018年5月1日起即未支付所租赁的海口市琼山区府城大园路141号广合大厦第一层临街两间铺面及第一层后部分房屋的租金及相应的水电费等等费用,拖欠两年多的水电租金等费用。鉴于你的违约行为,特向你发出通知,限你在2020年12月10日前搬离所租赁的场地,并且清空场地内的全部物品,逾期不予清空的,铺面内所有物品视为抛弃物处理,租赁负责人潘海滨将通过拍照、视频等方式强行搬离你的物品至街道,搬离的人工费等由你承担,届时你的物品放置街面如有任何的丢失或损坏的,将由你承担全部的损失。同时,向你追缴所拖欠的租金及水电费至搬离清空之日止的欠款。

特此通知!

负责人:潘海滨  
2020年12月2日

## 海口市解放东路商铺转让公告

项目编号:QY202011HN0189

受委托,按现状公开挂牌转让海口市解放东路16号一楼铺面,建筑面积为344.72平方米,挂牌价为5819600元。公告期:2020年12月2日-2020年12月15日。对竞买人的基本要求及条件等详情请登录海南产权交易网(http://www.hnccq.cn)、海南省公共资源交易网(http://zw.hainan.gov.cn/gg-zy/)查询。联系方式:海口市国兴大道61号华夏银行大厦18楼海南产权交易所,电话:66558007 麦先生、66558023 李女士;海南省公共资源交易中心1楼受理大厅4号窗口,电话:李女士0898-65237542。

海南产权交易所  
2020年12月2日

## 公告

根据万宁市万建字第(2014)28号《建设工程规划许可证》,万城春天配套的地下车库总面积为8015平方米,共198个无产权车位。

按照《万宁市物业管理若干规定》,因业主委员会尚未成立,我司暂将地下车库移交前期物业服务单位海南中汇宏基旅游酒店管理有限公司万宁分公司,待业主委员会成立后,无偿移交给业主委员会。对于地下车库,我司做如下承诺:

1.地下车库权属归全体业主所有;2.业主委员会尚未成立,暂由前期物业服务单位管理使用,所得收益归全体业主所有;3.待业主委员会成立后,无偿移交业主委员会;4.我司未用作营利性使用。特此公告!

海南中汇宏基时代广场投资有限公司  
2020年11月30日

## 洋浦经济开发区国有建设用地使用权挂牌出让终止公告

2020年11月16日,我局以《洋浦经济开发区国有建设用地使用权挂牌出让公告》(洋浦土告字〔2020〕6号)在《海南日报》中国土地市场网及海南省公共资源交易服务网站上发布了洋浦石化功能区2020-G-04地块的挂牌出让公告。按照公告规定该宗地原定于2020年12月18日在海南省政府会展楼二楼省公共资源交易服务中心土地交易厅举办挂牌出让活动。公告期内经洋浦经济开发区管理委员会批准同意,现终止上述该宗国有建设用地使用权挂牌出让公告,出让时间另行安排。特此公告。咨询电话:0898-28829216。地址:洋浦经济开发区洋浦迎宾大道洋浦大厦1420室一洋浦经济开发区规划建设土地局

洋浦经济开发区规划建设土地局  
2020年12月2日

## 解除劳动合同通知书

蒙国正(身份证号:460025197310134210):

2008年01月01日入职海南报业发行有限公司,从事发行业务员工作,于2012年01月01日签订无固定期限劳动合同。你自2020年11月10日以来,已连续旷工超过15天,严重违反我司与集团规章制度。

根据《中华人民共和国劳动合同法》第三十九条第二点、《海南日报报业集团考勤管理暂行规定》《发行中心考勤管理规定》等规定,现公司决定与你解除劳动合同,双方劳动关系自2020年12月4日起终止,即日起你所从事的一切活动与我司无关。

特此通知。

联系人:王方,66810745。

海南报业发行有限公司  
2020年12月2日

## 遗失声明

东方边防支队非税收入缴款书(手工票)遗失,票号如下  
042828587X、0428285888、0428285896、0428285909、0428285976、0428285984、0428285992、0428286004、0428286506、0428286514、0428286522、0428286530、0428286549、0428286557、0428286565、0428286573、0428286581、042828659X、0428286602、0428286610、0428286629、0428286637、0428286645、0428286653、0428286661、042828667X、0428286688、0428286696、0428286709、0428286717、0428286725、0428286733、0428286741、042828675X,特此声明。

## 儋州市国有建设用地使用权挂牌出让公告

儋自然资公[2020]17号  
经儋州市人民政府批准,儋州市自然资源和规划局决定将儋州市那洋公路北侧38015.4平方米(57.023亩)国有建设用地使用权挂牌出让。现将有关事项公告如下:一、挂牌出让地块的基本情况 and 规划指标要求:

地块名称	宗地面积	土地用途	出让年限	规划指标要求	建设期限	挂牌起始价(元/平方米)	投资强度(万元/亩)	竞买保证金(万元)
儋州市那洋公路北侧	38015.4平方米(57.023亩)	旅馆用地	40年	容积率:≤1.5 建筑密度≤30% 建筑限高≤100米 绿地率≥40%	2年	1530.00	≥500	3781

二、宗地开发建设要求:(一)根据《儋州市支持投资新建大型商业综合体、高星级旅游酒店及写字楼的扶持政策》和《儋州市发展和改革委员会关于〈儋州市自然资源和规划局关于确定酒店项目是否符合自贸港产业项目的函〉的复函》,该宗地参照国家五星级旅游酒店硬件和软件、高标准规划建设旅游酒店或商务酒店(不包括公寓式、产权式酒店)。(二)该宗土地的固定资产投资总额不低于500万元/亩。上述控制指标纳入《海南省产业项目发展和用地准入协议》。(三)该宗地项目建设须严格按照省、市装配式建筑有关政策要求执行。(三)、竞买事项:1、竞买人资格:中华人民共和国境内外的法人、自然人和其他组织(除法律、法规另有规定外)均可申请报名参加竞买,申请参加竞买者须提出书面竞买申请,并提供《竞买须知》中要求提供的相关文件。申请人应具备的其他条件:(1)只可单独竞买,不得联合竞买;(2)同一竞买人只能提交一次竞买报名(同一法定代表人视为同一竞买人,网上报名名称与缴纳竞买保证金账户名称必须一致)。具有下列行为的法人、自然人和其他组织不得参加本次土地挂牌出让活动:(1)在儋州市范围内有拖欠土地出让金行为,并未及时改正的;(2)在儋州市有闲置土地、违法利用农村集体土地建设商品住房、擅自改变土地用途等违法行为,并未及时纠正的;(3)失信被被执行人;(4)根据海南省自然资源和规划厅《关于加强土地供应竞买人资格审核的通知》(琼自然资函〔2020〕1753号)文件规定,原非合法占地、违法建设行为人员。2、本次国有建设用地使用权挂牌出让设有底价,按照价高且不低于底价者得的原则确定竞得人。3、申请人可于2020年12月2日8:30(北京时间)至2021年1月4日16:00(北京时间)到海口市世貿大道世貿中心C座704或海

南省公共资源交易中心一楼受理大厅3号窗口咨询和购取挂牌出让手册,并按挂牌出让手册的具体要求报名参加竞买。4、交纳竞买保证金的截止时间为2021年1月4日16:00(北京时间)。经审核,申请人按规定交纳竞买保证金,具备申请条件的,我局将在2021年1月4日17:00(北京时间)前确认其竞买资格(竞买保证金以款到账为准)。5、挂牌地点:海南省政府会展楼二楼省公共资源交易服务中心土地交易厅。6、挂牌时间:2020年12月23日8:30至2021年1月6日16:00(北京时间)。7、挂牌时间截止时,有竞买人表示愿意继续竞价的,转入现场竞价,通过现场竞价确定竞得人。8、本次竞买活动挂牌报价阶段只接受书面报价,不接受电话、邮寄、电子、口头等其他方式报价。9、该宗地属新增国有建设用地,四至界线清楚,面积准确、土地权利清晰、无法律经济纠纷、土地开发利用规划条件明确、符合土壤环境质量要求;该宗地周边可以满足施工建设所需的水、电供应,相关设备、机械可以进场施工,具备动工开发所必须具备条件;该宗地已列入我市今年度非农业建设用地供地计划。10、挂牌的地块以现状土地条件出让。本次挂牌出让事项如有变更,以届时变更公告为准。11、本公告未尽事宜详见《儋州市国有建设用地使用权挂牌出让手册》,该手册所载内容为本公告的组成部分。联系人:龙小姐 联系电话:0898-23883393 65758889 地址:海南省公共资源交易中心 查询网址: http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/; http://lr.hainan.gov.cn; www.landchina.com

儋州市自然资源和规划局  
2020年12月1日

## 被征收房屋分户评估复核报告送达公告

海口市琼山区红城湖片区棚户区(城中村)改造项目被征收人:

根据《国有土地上房屋征收与补偿条例》和《国有土地上房屋征收评估办法》的相关规定,由于你对海南中兴华土地房地产估价有限公司作出的房地产征收评估分户报告申请了复核评估,海南中兴华土地房地产估价有限公司已向本部提供了征收范围内被征收房屋的分户评估复核报告。由于部分未能联系到被征收房屋的相关权利人无法送达,现将以下被征收房屋评估复核报告依法予以公告送达,自本公告发布之日起3日内,相关被征收人请到红城湖片区棚户区(城

中村)改造项目指挥部领取被征收房屋评估复核报告。逾期未领取的,即视为送达。

被征收人对分户评估复核结果有异议的,应当自收到复核结果之日起10日内,向被征收房屋所在地评估专家委员会申请鉴定。逾期未申请鉴定的,视为放弃鉴定评估的权利。

联系地址:海口市琼山区环湖路道客二里红城湖拆迁指挥部  
联系电话:19907673467

序号	现场征收编号	被征收人	房屋地址
1	D294-703	邱宇	琼山区府城镇北官村商品楼五栋
2	D294-103	艾坤禄	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
3	D294-104	严志元	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
4	D294-105	曾立军	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
5	D294-106	谢青霄	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
6	D294-108	王世魁	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
7	D294-203	洪玲	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
8	D294-204	陈丽琼	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
9	D294-208	谢声武	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
10	D294-302	王爱良	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
11	D294-308	陈武	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
12	D294-403	陈文	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
13	D294-404	陈秀金	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
14	D294-405	冯来玉	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
15	D294-402	张海萍	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
16	D294-505	文峰	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
17	D294-506	梁其刚	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
18	D294-602	王鸿标	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
19	D294-702	陈少霞	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
20	D294-802	陈明海	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
21	D294-804	邢增雄	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍
22	D294-806	周安飞	海口市府城镇北官村生产资料公司宿舍

序号	现场征收编号	被征收人	房屋地址
23	D297-106	许清英	琼山区府城镇北官村商品楼
24	D297-209	邱育章	琼山区府城镇北官村商品楼
25	D297-401	陈碧云	琼山区府城镇北官村商品楼
26	D297-311	唐怀华	琼山区府城镇北官村商品楼
27	D297-409	李亚来	琼山区府城镇北官村商品楼
28	D297-503	潘东民	琼山区府城镇北官村商品楼
29	D297-504	陈秋萍	琼山区府城镇北官村商品楼
30	D297-109	王全文	琼山区府城镇北官村商品楼
31	D297-111	吴清明	琼山区府城镇北官村商品楼
32	D297-203	陈湘娟	琼山区府城镇北官村商品楼
33	D297-204	符司	琼山区府城镇北官村商品楼
34	D297-205	吴应欣	琼山区府城镇北官村商品楼
35	D297-206	蔡亲武	琼山区府城镇北官村商品楼
36	D297-211	唐惠珍	琼山区府城镇北官村商品楼
37	D297-212	蒙建	琼山区府城镇北官村商品楼
38	D297-306	符传军	琼山区府城镇北官村商品楼
39	D297-402	魏杏仙	琼山区府城镇北官村商品楼
40	D297-403	冯学英	琼山区府城镇北官村商品楼
41	D297-404	苏乙琼	琼山区府城镇北官村商品楼
42	D297-406	邢少杰	琼山区府城镇北官村商品楼
43	D297-506	覃学媛	琼山区府城镇北官村商品楼
44	D297-508	张光星	琼山区府城镇北官村商品楼

海口市琼山区棚户区(城中村)改造指挥部 2020年11月20日