

深读·海南



① 琼海市政务服务大厅设立“办不成事”反映窗口，给办事群众一个满意的“句号”。
本报记者 封烁 摄

② 澄迈县政务服务大厅优化办事环境，提升用户体验。
本报记者 陈元才 摄

③ 海口市龙华区开设24小时自助政务服务“超市”，满足群众非工作时间办事需求。
本报记者 王凯 摄

融媒·延伸

扫一扫看H5海报
城市“诊疗师”



深读

海南日报
融媒体工作室

总策划：曹健 陈成智 齐松梅
执行总监：许世立
主编：孙婧
版面设计：张昕
校对：王振文 黄如祥
H5文案：许世立
H5摄像：李天平 封烁
H5制作：陈海冰

海南多市县设立营商环境和政务服务体验岗位
以用户视角查漏补缺

营商环境「啄木鸟」

■ 本报记者 刘梦晓 袁宇 王迎春

成为营商环境体验员，对李海锋是一次特别的体验。

“我是一名商人，又是企业的负责人，营商环境的优劣是我密切关注的。”近日，提到自己的体验员身份，海口市江东新区欧狄科技（海南）有限责任公司的执行董事李海锋说，“能为营商环境建言献策，让我非常有成就感！”

从2021年4月至今，海口面向社会选聘了两批共56名营商环境体验员，反映问题91个。许多像李海锋这样来自各行业的人员，通过明察暗访，向海口市优化营商环境工作专班提交了不少体验报告，既尖锐地指出问题，也给予了客观的肯定。

不仅海口，如今，海南多个市县面向社会聘请营商环境体验员、政务服务体验官。这些监督体验人员带着使命与情怀，上岗“找茬”、建言献策，成为海南各地发现问题、解决问题、优化营商环境的有效途径之一。

A 不打招呼的体验

没有流程，不定主题，明察暗访体验办事质量

2021年9月的一天，李海锋在微信群里看到了海口市发布的公告，面向社会公开选聘第二批营商环境体验员。“营商环境好，会有更多公司落地海口，那我们就能进一步拓展本地业务了。”对主营互联网技术服务、开发与咨询业务的李海锋来说，营商环境的质量与公司的生存发展息息相关。

营商环境体验员主要做啥？海口市优化营商环境工作专班办公室相关负责人给出了解释——营商环境体验员是海口设置的复合式体验监督岗位，“我们从市场主体及社会热心人士中选聘，涵盖了企业家、税务师事务所负责人、公益组织负责人、民主党派人士等，让他们以‘实境式’‘暗访式’‘深入式’的方式真实体验办事流程”。

“从报名信息中看到了政府包容开放的态度，也看到了寻求改变的决心。”观望一段时间后，李海锋决定申请这一岗位，并很快得到了回复，正式成为海口市营商环境体验员。

不过在第一次履面前，李海锋心里有些嘀咕：“体验发现的问题政府会重视吗，我们的建议能不能得到落实？”

好在，海口市优化营商环境工作专班随后举行的培训会给他吃了“定心丸”。“专班负责人让我们大胆提出问题，只有问题提出来，才有解决的可能，也更有助于优化本地营商环境。”李海锋说。

2021年10月，李海锋正式上岗。通过明察暗访海口市某区的税务大厅，他发现了一些问题：排队办税的人很多，但是大厅4个业务窗口办事效率不高，且窗口不

同时开放，让办事人员等候时间过长。

“我很在意工作人员的专业性，大到对专业领域的问题能不能回答得上来，小到是不是提供了微笑服务。”严要求的背后，也是李海锋的高期待，“只有把问题及时指出来，才能更好地促进改正。”

“成为一名营商环境体验员，感觉很奇妙，就像医生给市民体检一样，不希望出现问题，但如果真的有问题，那就要一起想办法解决。”在刚刚过去的2021年，琼海市职业中等专业学校教师张丽丽有了个新身份——琼海市政务服务体验官。她的体验对象，正是琼海市的政务服务质量。

2007年，张丽丽从安徽来琼海工作后，便在这里扎根、安家。“因为热爱琼海，所以当我得知政府在招募政务服务体验官后，就第一时间报名了，希望能为琼海做一点贡献。”她说。

选聘过程让张丽丽感受到了政府的诚意。“从程序上就非常正式，我们填写的报名表需要单位盖章推荐，通过审核后要开展培训，然后发放聘书、胸卡和岗位证，而琼海招募的这批体验官有来自学校、酒店、建筑等各行业的从业者，这可不是走走过场的。”张丽丽说。

实地走访后，这份真实感让张丽丽体会更深。去年8月，她与其他政务服务体验官一起走进琼海市政务服务大厅，“零距离”体验中心的服务质量，仔细记录所见所闻。“不打招呼，没有流程，不定主题，不发任务，中心的窗口、办公室我们都可以去。”她说。

B 事无巨细的反馈

不仅指出问题，也提出建议，整改情况纳入绩效考核

实地走访后，体验员、体验官们发现的问题多种多样。比如，窗口工作人员业务不熟练、存在违反岗位纪律的问题，政务服务大厅缺乏休息和等候空间等。

琼海市政务服务体验官林敏认为，政务服务大厅是城市形象的窗口，大厅的工作人员更是直接代表政府的形象，“需要让政务服务更温暖，考虑到更多老百姓的细节需求。”

李海锋不仅指出问题，还在体验报告中罗列了不少建议：海南营商环境应该体现海南特色，制定适合海南企业发展的标准化流程，节约企业资源，提高工作效率；可以借鉴银行的大堂经理制度，将服务提前，事先了解每个办事人员的需求，根据需求给出建议，减少窗口压力，缩短等待时间；海南在优化营商环境时应开展听证会，充分听取各利益相关主体的意见和建议，避免工作后期的麻烦……

让体验人员感到欣慰的是，他们以用户的视角真揪出“病灶”，政府部门在论证了问题与建议后，也予以了积极落实——

从2021年10月起，李海锋每个月都进行一次营商环境体验，至今形成了3份报告，指出了10多个问题，其中6个得到解决。

根据张丽丽的改进建议，琼海市政务服务大厅增设了便民箱，里面准备了充电宝等便民应急物资，也增设了相关提醒标志。“第一次提出的6条建议，有4条都被采纳了，心里特别高兴，虽然这些都是小细节，但完善细节也能很好体现出城市的温度。”张丽丽欣慰地说。

“落实政务服务体验官制度，是琼海市作风整顿建设的一项重要内容，体现了琼海市提升政务服务水平的决心。”琼海市政务服务中心主任王成钢说，琼海首批聘了25名政务服务体验官，进一步健全了政务服务监督点评机制。

为了推动体验员的建议落到实处，海口市优化营商环境工作专班将涉及部门的整改情况满意度评价，纳入了全市优化营商环境工作绩效考核，以提高各部门对营商环境工作的重视程度。专班办公室负责人介绍：“我们将收集到的具体问题进行梳理归类、分解交办，督促相关部门认真核实，及时处理并反馈情况。”

积极的回应、整改、反馈，传递出了更多的正向鼓励。2021年4月招募的首批营商环境体验员完成任务后，同年9月，海口市又面向社会发布第二批营商环境体验员选聘公告，仅6天就收到了200余人的报名申请。

而在琼海，成为政务服务体验官4个多月后，张丽丽有了新的体会：“现在再去体验政务服务，整体感受与过去相比有了很大的提升。”

C

从被动到主动的转变

让社会监督进入常态化轨道，助力营商环境全面提升

不论是营商环境体验员还是政务服务体验官，来自各行各业的他们，带着群众在营商环境、政务服务领域最关切的问题开展体验式监督，提出建议，推动政府不断打磨出更多用户认可的营商环境。

“我们在发现问题的同时，也将发现的亮点进行上报，让做得好的工作得到肯定，形成良性循环。”海口市营商环境体验员宋志权的另一重身份，是长影海南文化产业集团股份有限公司（以下简称长影海南）的副总经理。近两年来，新冠肺炎疫情对长影环球100奇幻乐园的经营造成了较大的冲击，“这个时候，政府主动作为，帮我们减税近800万元”。

宋志权所指的减税项目，是长影海南在境外购买的服务内容。2021年11月，他前往海口市税务局办理公司缴税业务。该局国际税收管理科工作人员受理后，查阅了与境外完成服务项目相关的税法规定，将近1000万元的税款缩减为200万元。

这次的缴税经历让宋志权颇为触动：“海口市税务局的工作人员主动帮助我们减轻税务压力，让我们有更多资金应对受疫情影响的旅游市场，这份温暖来得太及时了！”

切身感受到营商环境质量提升的，还有陵水黎族自治县的营商环境体验员林明经。前不久，作为个体工商户的他去政务服务大厅办理税务登记，发现审批所需的材料减少了，办理时间也有明显压缩。“以前一星期都不一定能办下来，现在一个上午就搞定了。”林明经说，如今办理税务登记，只需按照模板准备相关材料，再到受理窗口填表，“办好后，工作人员会打电话通知我们过来取件”，这样便捷高效的流程，为个体工商户节省了大量时间。

“我们希望营商环境体验员除了亲身体验外，也可以成为身边人的‘传声筒’。”陵水黎族自治县优化营商环境工作专班办公室相关负责人表示，希望通过这项制度收集到真实广泛的民意，从用户角度找出问题，帮助政府精准识别营商环境中的服务堵点和改革难点，促进陵水政务服务提质增效。

如今，海口已梳理形成部门整改责任分工表，根据各部门整改情况组织体验员开展满意度评价，形成了“体验—反馈—整改—反馈”的闭环，有力推动市场主体合理需求落到实处，促进海口营商环境质量提升。

“直面问题是解决问题最好的方式。”海口市优化营商环境工作专班办公室相关工作人员也表示，“要让群众点评、社会监督迈入常态化轨道，从而倒逼改革，助力营商环境全面升级。”

“以体验员的身份参与营商环境的优化，让我们充满了使命感，希望通过反馈问题，助力城市政务服务水平提高，让市民办事拥有更好的体验。”宋志权说。

（本报海口1月18日讯）



海口市江东新区政务服务大厅强化“一对一”服务，让企业“找得到人、办得了事”。

本报记者 张茂 摄