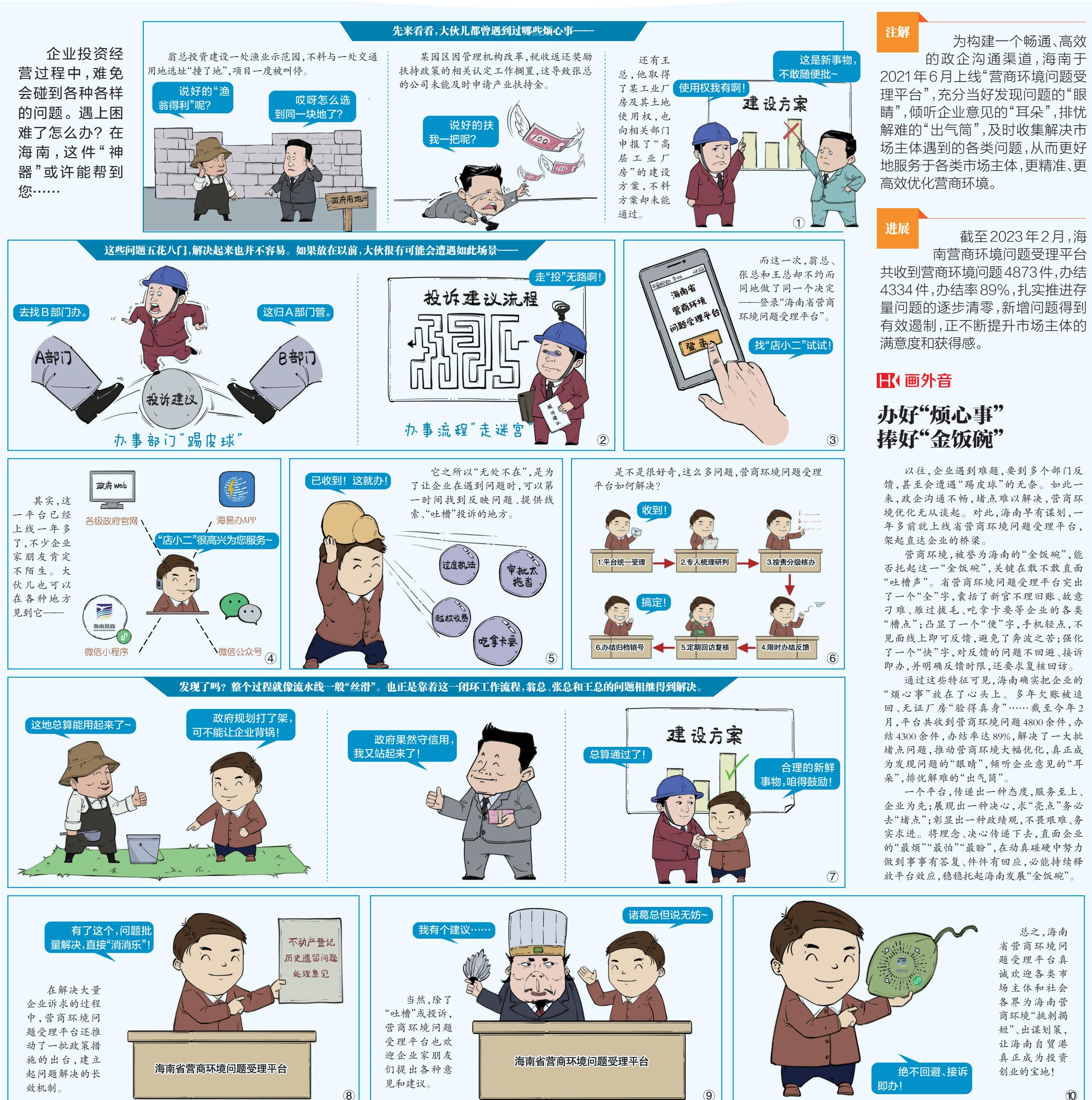




## 受理“吐槽”，“店小二”是认真的！



### 企“话”自贸港

## 陆安置业集团有限公司副总经理王丰伟： 情系企业办实事 高效服务暖人心

多亏了“店小二”的靠前服务，我们才得以“保住”建设指标。事情是这样的。这些年，我们一直在推进建设位于定安县的黄竹如意竹苑项目，仅剩最后一期工程。2022年7月，我们拿到了建设指标，但由于前期讨论、确定设计方案等企业内部流程耽误了不少时间，一直到11月底，工程规划许可证和施工许可证(以

下简称两证)仍未申请办理。彼时，距离2022年结束只剩下最后1个月，而根据往常经验，两证审批期需要约16个工作日，工程规划许可证需要1周公示期，加上还有前期资料准备，时间相当紧迫。要知道，如果2022年内拿不到两证，不能顺利开工，我们手头的建设指标不仅要作废，更是5年内都不能再申请

新指标。

情急之下，我们找到了定安县行政审批服务局，向工作人员说明了公司必须要在当年12月31日前拿到两证的诉求。了解到项目详细情况后，定安县行政审批服务局立项规划及工程建设室相关负责人主动靠前服务，从申报到最后办结，全程保姆式帮办代办。

从缩短审批期入手，“店小二”们提前介入企业的材料准备阶段，罗列出申报两证所需准备材料及相关要求，让我们能根据清单有目的、有条理地准备材料。为了帮我们确认各类材料细节，“店小二”们经常忙到晚上八九点钟。

正是在他们的暖心服务、高效服务下，我们在3天内便走完

全部审批流程，顺利拿到两证，并于2022年12月30日正式开工。2023年1月3日，新年首个工作日，我们将4面锦旗送到定安县行政审批服务局，其中一面写着“情系企业办实事 高效服务暖人心”，一字一句正是我们的心声。

(文字整理/本报记者 李豌  
李梦瑶)

总策划:牛晓民  
执行策划:程旺 胡续发 蔡潇  
统筹:李梦瑶  
主编:陈奕霖  
画外音:张永生  
版面设计:孙发强  
技术支持:混知团队  
检校:卫小林 黄如祥



分享本版内容请扫二维码  
(见报当日8时更新)

海南日报 海南省营商环境建设厅  
联合出品

### 注解

为构建一个畅通、高效的政企沟通渠道，海南于2021年6月上线“营商环境问题受理平台”，充分当好发现问题的“眼睛”，倾听企业意见的“耳朵”，排忧解难的“出气筒”，及时收集解决市场主体遇到的各类问题，从而更好地服务于各类市场主体，更精准、更高效优化营商环境。

### 进展

截至2023年2月，海南营商环境问题受理平台共收到营商环境问题4873件，办结4334件，办结率89%，扎实推进存量问题的逐步清零，新增问题得到有效遏制，正不断提升市场主体的满意度和获得感。

### H画外音

## 办好“烦心事” 捧好“金饭碗”

以往，企业遇到难题，要到多个部门反馈，甚至会遭遇“踢皮球”的无奈。如此一来，政企沟通不畅，堵点难以解决，营商环境优化无从谈起。对此，海南早有谋划，一年多前就上线省营商环境问题受理平台，架起直达企业的桥梁。

营商环境，被誉为海南的“金饭碗”，能否托起这一“金饭碗”，关键在敢不敢直面“吐槽声”。省营商环境问题受理平台突出了一个“全”字，囊括了新官不理旧账、故意刁难、雁过拔毛、吃拿卡要等企业的各类“槽点”；凸显了一个“便”字，手机轻点，不见面线上即可反馈，避免了奔波之苦；强化了一个“快”字，对反馈的问题不回避、接诉即办，并明确反馈时限，还要求复核回访。

通过这些特征可见，海南确实把企业的“烦心事”放在了心头上。多年欠账被追回、无证厂房“验得真身”……截至今年2月，平台共收到营商环境问题4800余件，办结4300余件，办结率达89%，解决了一大批堵点问题，推动营商环境大幅优化，真正成为发现问题的“眼睛”，倾听企业意见的“耳朵”，排忧解难的“出气筒”。

一个平台，传递出一种态度，服务至上、企业为先；展现出一种决心，求“亮点”务必去“堵点”；彰显出一种政绩观，不畏艰难、务实求进。将理念、决心传递下去，直面企业的“最烦”“最怕”“最盼”，在动真碰硬中努力做到事事有答复、件件有回应，必能持续释放平台效应，稳稳托起海南发展“金饭碗”。

总之，海南省营商环境问题受理平台真诚欢迎各类市场主体和社会各界为海南营商环境“挑刺揭短”、出谋划策，让海南自贸港真正成为投资创业的宝地！

10