

# 海南自由贸易港一站式政策查询解读平台上线 你问“我”答 聊出政策需求

智能AI问答,主动提供个性化政策咨询服务

■ 本报记者 李梦瑶 马珂

随着海南自由贸易港政策制度体系逐步构建,以“零关税、低税率、简税制”和“贸易投资自由化便利化”为核心的180多项政策文件相继落地生效,吸引全球优质生产要素加速集聚。政策有哪些?要去哪里找?又该如何用?11月15日,海南自由贸易港一站式政策查询解读平台(以下简称一站式平台)正式上线。该平台汇集财税、贸易、投资、运输、人才等多方面自贸港重点政策,整合海南省有关部门的政策答问资源,将有效满足广大群众和经营主体对政策信息的查询、咨询和问答需求,让政策“找得到、看得懂、用得上”。

没有熟悉的蓝色背景板,取而代之的是一块巨大的电子显示屏,和数十个配有电脑的工位……与往常的新闻发布会不同,当天,一站式平台的新闻发布活动现场被“搬到了海南省数据大厅。电子显示屏前,一站式平台设计团队负责人王丁平实时演示着平台的使用流程。“用户登录自贸港官网或下方的网址后,即可进入平台首页。”跟随王丁平的演示步骤,数十个工位上,来自相关部门、重点园区、企业、省级重点智库、全球四大会计师事务所和商会、协会的代表,以及省内外媒体、海外传播官和外籍网红代表也纷纷化身“体验官”,开启“尝鲜”体验。

企业和群众期盼好政策,更期待好政策落实落地。但在实际工作中,受政策发布渠道分散,没有及时梳理、宣传、解读等诸多因素影响,导致企业和群众对政策“找不到、看不懂、难申报”等问题频频出现。“在一次企业座谈会上,便有企业提出‘政策散落在不同部门,没有一个统一的被大家熟知的平台’。”省委深改办(自贸港工委办)副主任李宇飞说,与此同时,过去对海南自贸港单项政策的解读比较多,综合

“搜索政策的过程,就像聊天一样。”操作过程中,“体验官”们注意到,该平台除了可以通过关键词检索,还能借助AI等前沿人工智能技术,以聊天的方式进行智能提问搜索。譬如,只需在搜索框输入“我想买一艘游艇,可以享受哪些政策?”,平台便会立即筛选罗列出30余项相关政策。点击进入政策详情页,即可一站式查询该项政策的详情,包括配套文件、使用条件、使用流程、政策解读、应用案例及主责部门。若觉得以上查询结果不够精确,还可以向平台的“智能机器人”追加提问,继续匹配更精准的政策。“目前平台使用的AI技术是近年最热门的大语言模型技术,它的

优势就是问答和对话,通过语义理解来提供答案。”王丁平介绍,该平台希望以用户需求为导向,通过最人性化的“聊天提问”方式,为用户提供更为主动并且个性化的政策咨询服务。与此同时,用户也可点击页面右侧的“咨询”或“留言”按钮,由政策主管政府部门、12345政策客服团队进行权威解答。“目前,海南12345热线已与一站式平台实现数据接口对接。”省营商环境建设厅12345管理中心四级调研员何海丹介绍,该中心组建12345“政策咨询”客服团队,所有一线客服经过培训后,将在线解答企业或群众提出的基础性政策问题,实现咨询内容即时响应。

一站式平台的操作足够便利,“干货”也相当丰富——不仅首批汇聚财税、贸易、投资、运输、人才等自贸港34项重点政策,还设置有“海南自由贸易港法规政策文件库”,录入各类法律、行政法规、部门规章、政策文件等5000多件,并链接了13个重点园区、国际投资单一窗口、全球投资服务热线、国际贸易单一窗口等平台,满足经营主体不同需求。“目前,一站式平台已完成一期建设。”省大数据管理局副局长孙少科介绍,在接下来的二期建设规划中,该平台还将提供政策关联流程和事项办理,落实平台VIP用户精准服务,并配合省委深改办、省委宣传部建立政策库建设机制。

回应经营主体需求,建立政策互动服务创新机制

分析政策对产业影响的解读及案例比较少,可以交流互动的平台少,英文解读平台更少。一站式平台的建设,正是为了回应、满足经营主体的需求。但该平台并非简单地将所有政策一股脑地统统装下。“我们聚集重点政策,首批重点选取了自由贸易港显示度高、经营主体和公众较为关切的34项政策入库。”李宇飞说,该平台还聚焦政策束和政策链对产业发展的解读和分析,在首

页设置了“政策产业指南”标签,从产业角度、政策综合利用角度进行政策解读,并提供了大量案例,不断丰富和拓展一站式平台的内涵和外延。“下一步,我们还将分批逐步纳入更多自贸港重点政策及相关信息,并邀请专家学者、专业机构、媒体记者,从不同角度对政策进行阐释解读,力求形式多样、通俗易懂。”李宇飞介绍,与此同时,还将继续完善政策束和政策链促进产业发展,

并持续提升一站式平台的互动能力和智能化水平。这意味着,一站式平台不仅是一个政策查询工具平台。“我们希望提供这么一个平台,让经营主体更全面了解自贸港,更深入熟悉自贸港政策,能够联动海南各部门各市县主动去帮助解决企业在海南投资、工作碰到的困难,成为海南自贸港发展供需双方对接的先行性牵引平台。”孙少科表示。(本报海口11月15日讯)



一站式平台手机操作页面(手机截图)

十一月十五日,海南自由贸易港一站式政策查询解读平台上线启动仪式暨发布体验会现场展示的各类自贸港政策。



## 企业点赞一站式平台：为我们省了不少事

■ 本报记者 李梦瑶 马珂

尽管上线不到一天时间,海南自由贸易港一站式政策查询解读平台已吸引众多“粉丝”。“我今天尝试登录体验了一下,感觉非常不错。”11月15日,该平台上线启动仪式现场,康芝药业股份有限公司董事长洪江游频频为平台点赞。

“过去,我们要想查询了解政策,往往需要跑好几个部门。而如今,只需登录一站式平台便可一站式查清自贸港重点政策,这给企业带来了相当大的便利。”他表示,除了详尽的政策原文与解读,平台上提供的政策应用案例也给企业带来了诸多启发,“我们从中可以看到可供借鉴的实操经验。”除了信息量足够丰富,平台给他留下印象

深刻的,还有英文版服务。“一些国外的企业家朋友经常给我打来电话,希望了解海南自贸港政策。”洪江游笑言,有了一站式政策查询解读平台后,这让他“省了不少事”。与洪江游有相同感受的,还有三亚崖州湾科技城管理局党群工作部部长吕超。“这一平台的上线,为园区企业了解自贸港政策提供一个更集中更便捷更权威的渠道,也为

园区招商引资和产业孵化提供了一个非常实用的平台。”他表示,接下来,该园区将以一站式平台为依托,持续做好营商环境和招商引资工作。当天,普华永道审计部合伙人裘小莹也迫不及待地登录平台,进行了一番体验。点击输入“作为会计师,可以在海南享受什么政策”,平台立即找到匹配的自贸港政策共26条,让她得以一站式查看政策的解读、案

例、使用流程以及配套文件等信息。“一目了然!”裘小莹认为,对于外地企业或群众而言,该平台是一个可以快速、直接了解海南自贸港政策的窗口,“过去,一些企业到海南来投资,往往会先找到普华永道等第三方机构了解自贸港的相关政策,而如今,企业可以通过平台先自行搜索了解,帮助我们有效减少沟通成本。”(本报海口11月15日讯)



11月15日,海南自由贸易港一站式政策查询解读平台上线启动仪式暨发布体验会在海南省大数据管理局举行。



11月15日,现场大屏幕展示的平台信息。



11月15日,三亚崖州湾科技城工作人员现场提问。本版图片均由本报记者 李天平 摄