

持续优化政务服务体系和市场环境,打造一流营商环境“样板间” 儋州：万般解释不如一个解决

■ 海南日报全媒体记者 吴心怡



儋州市洋浦经济开发区,滨海文化广场展示馆一带景观。海南日报全媒体记者 张茂 摄

A | 加服务:从“两头跑”到“就近办”

“以前办事时常需要带着材料‘两头跑’,如今在那大和洋浦都能办了!”在海南椰客实业有限公司总经理夏先华看来,如果聊起儋州日益优化的营商环境,“办事距离缩短了”是儋州营商环境优化最直观的体现。

走进儋州市政务服务中心那大、洋浦两个大厅,“政务服务事项无差别受理”的提示格外醒目,群众和企业可“就近办”,不必再折返跑。曾经那大洋浦一小时车程的“麻烦”,如今已被“儋洋通办、多点可办、因需代办”的服务模式打破。目前,全市15个重要经济部门在洋浦办公,那大、洋浦大厅事项进驻率分别达94.26%和97.76%,位居全省前列;1282项“全省通办”事项实现无差别受理,搭配“政务专递”免费邮寄,群众办事可以“一次都不用跑”。

服务触角还在不断延伸:儋州将“开办餐饮一件事”“残疾人服务一件事”专窗前移至19个镇(办事处)便民服务中心,创新“儋州营商集市”活动,通过“政务摊位+互动体验”模式,打通政务服务“最后一公里”。此外,200名处级干部担任企业包联员,化身“帮办代办员”,“因需代办”精准对接,企业诉求办结率超98%,其他需要一定条件及周期的事项也转由企业服务中心持续跟踪。

B | 减负担:从“多次查”到“一次查”

“变更信息不用再跑窗口换照,连股东会决议这些材料都不用带了,十几分钟就办完了业务。”材料少了,速度快了,近日,在洋浦办理企业经营范围变更业务的韩启妹对办理流程赞不绝口。

以往,企业要办业务,带一沓厚重材料上门是常事,有时还会因为缺少相关材料而往返政府部门多次,不仅麻烦,还耽误生产。为此,儋州聚焦企业办事“减环节、减材料、减时限”需求,以“数据多跑路”推动经营主体登记服务提质增效。企业办理注册、变更、注销等业务需反复提交的股东会决议、股权转让协议、清算报告等材料,如今通过电子证照库调取、部门信息互认等方式即可完成核验,从源头上免去了申请人的材料准备负担。

今年以来,儋州通过精简营业执照记载事项、推行材料免提交等举措,已受理经营登记注册业务近3万笔,累计为申请人免交各类申请材料约6万份,让企业办事更省时、更省心。

材料“瘦身”不仅发生在企业登记环节,船舶登记也迎来变革。2025年5月26日,“源海泽达”轮在全国首次使用船舶技术参数证明替代传统船舶检验证书办理所有权登记。海南国际船舶登记管理局

时间维度也在拓宽服务边界。一次“延时服务”,为海南心洋教育科技有限公司解了燃眉之急。“当天有重要的工作安排,急需拿到营业执照。”公司负责人彭国远在非工作时间提交设立申请,系统停止派单,注册专员收不到工单,无法线上业务审核。就在一筹莫展时,工作人员主动服务,多方对接,当天就帮企业办理了营业执照。

为解决群众“上班没空办、下班没处办”难题,儋州市政务服务中心自2025年4月7日起正式推行“预约办+延时办”服务机制,通过精准覆盖“非工作时段”,实现政务服务“午间不断档、周末不打烊”。同年5月20日上线的“证照预警通”服务,首批将68类高频证照纳入到期提醒范围,通过数字化手段有效预防证照超期失效问题,让政务服务既有温度更有速度。

热线服务也串联起精准治理与高效服务的网络。2023年,儋州将“党建引领直通联办”列为十大重点党建项目之首,探索实行“12345+网格化+直通联办”模式,构建“1张网络、4个直通、5类联办”体系。2024年,该机制已在全省范围内推广实施,累计高效受理工单17930件,办结率100%,实际参评满意率99.00%,实际解决率98%,位居全省前列。

局通过“极简审批”流程,仅用半天就办结了全部登记手续,创造了船舶登记的“洋浦速度”。海南国际船舶登记管理局副局长张丹竹介绍,依托多元化、精细化的政务服务创新,“中国洋浦港”籍国际船舶登记申请材料减少60%以上,办结效率提升90%,单船平均避免停航损失超百万元,社会满意率达100%。

此外,儋州推行“综合查一次”改革工作,让“分头检查”变为“一站式体检”。“以前各部门分头检查,我们得一次次准备资料、安排人员对接。现在各部门一起上门‘体检’,节省了我们大量的时间和精力。”有关企业负责人竖起大拇指。

自2024年7月推广“综合查一次”改革工作以来,儋州遵循法定、减负、增效原则,大力推进监管场景一体化、监管事项清单化。在推广15个“通用场景”过程中,儋州聚焦企业群众关心、市场痛点堵点、重点行业监管,结合石化、造纸、文旅等产业实际,针对性设计“个性化场景”197个,实现市场监管、应急管理、旅游文化等多领域检查事项“一件事”集成,累计减少上门检查1730次,检查减少率63.27%。同时,建立“公益律师”团队,走进企业开展法治体检,以企业问诊助力合规发展。

C | 乘效能:从“企业跑”到“有人帮”

“公司进行股权变更时,系统里面老出现‘弹窗’监控,经过了解才知道被列入股权变更管理清单。”为了解决影响企业发展的这个“大石头”,京博(海南)新材料有限公司政策应用室主任付志浩通过“企业点单”向儋州市营商环境建设局反映了该问题。

接到企业诉求后,儋州市营商环境建设局工作人员立即启动“政府跑腿”进行协调,通过咨询省直部门、实地走访座谈、部门会商、包联员跟踪协调等方式,妥善解决企业问题。

“企业点单 政府跑腿”是儋州市全力推行的服务模式。为此,儋州市创新推出了“企业点单”小程序,仅用几分钟,“点单”流程就能完成。为了进一步提升“企

D | 除壁垒:从“事后修复”到“全程保障”

儋州一家企业因管理疏忽,违反了相关法规,其失信信息被录入信用系统公示。一处失信,处处受限,企业一边认真整改,一边期望能尽快完成信用修复手续,恢复正常经营。

“依据现行行政处罚信用修复要求,企业需履行整改义务,且在最短公示期届满后才能提交修复申请。”儋州市营商环境建设局信用办工作人员潘孝峰说,企业不知修复、不会修复、不及时修复,导致影响企业正常信用经营。

为有效解决该问题,儋州首创行政处罚失信“预修复”服务机制,通过建立“预防、预告、提醒”三位一体机制保障,全流程靠前主动服务、定时提醒、精准指导帮助企业高效完成信用修复。自该机制启动以来,已为企业提供预修复服务160余次,获得企业一致好评。此外,儋州还创新推出“企业回访+五书同达”机制,以“全周期服务”替代“单一处罚”。“我们推行首违不罚、轻微免罚和‘执法+服务’机制,帮助企业防范风险、规范经营。”儋州市综合行政执法局洋浦分局局长徐少华介绍。

与此同时,儋州还做好项目要素保障工作,破除市场壁垒。“我们推行用地清单+标准地制度,前置整合规划、地灾、环保、应急等评估,以‘用地清单’一次性告知企业,助力企业拿地即开工,降低企业用地成本。”儋州市自然资源和规划局局长于智强介绍。

这只是众多政策创新的一个缩影。儋州市打破传统海事纠纷“分头处理、程序割裂”的壁垒,建立海南自贸港首个“四位一体”航运争议多元解纷平台,成立海南自贸港首个船东互保组织;众多“首单”项目落户中国洋浦港,9月中旬,中远海运“祥泰口”轮成为全国首艘享受海南自贸港“零关税”政策光租进口的船舶;9月26日完成全国首例境内船舶出口退税悬挂五星红旗且首用人民币模式的租赁业务,打造融资租赁船舶出口退税“海南样板”。

此外,儋州市在船舶安全机制上也有新的尝试,10月31日海南国际船舶登记管理局、儋州市营商环境建设局、洋浦经济开发区交通运输和港航局、中国船级社海南分社等4部门联合印发《关于开展“中国洋浦港”籍船舶服务保障一体化工作的通告》,创新建立了覆盖事前预防、事中控制、事后闭环的全周期服务保障机制,探索出一条具有海南特色的安全管理新模式。

2025年,儋州市新增12艘全国安全诚信船舶,占海南获评总数的44.4%;登记船舶中26艘持有安全诚信船舶证书,占比达37.7%,“中国洋浦港”新登记船舶35艘,增幅76.09%,不断增加的数据见证着儋州市航运业的快速发展。

2022年4月,儋州市在海南省率先成立营商环境建设局。从解困问诊的“闭门会”到广开言路的“开门会”,从“企业点单 政府跑腿”到“简儋见”会客厅,从“服务专员”到“预修复”服务机制,3年多来,一次次创新、一项项改革陆续落地实施,服务的边界不断拓宽,持续优化的营商环境正滋养着这片投资兴业的沃土。2025年11月1日,《儋州市优化营商环境若干规定》正式开始实施,这是海南省市县一级首部经海南省人大常委会批准的优化营商环境方面地方性法规,彰显着儋州打造市场化、法治化、国际化一流营商环境的坚定决心。

优化营商环境是儋州高质量发展的“生命线”。陈文强介绍,儋州将深入践行“万般解释,不如一个解决”工作理念,围绕港产城科融合发展,聚焦法定、便利、可预期,加大创新力度,提升政务服务,优化企业服务,推动“数字儋州”“诚信儋州”建设,营造企业群众好办事、快办事、办成事的服务生态,全力打造一流营商环境“样板间”,不断提升企业、群众的获得感和满意度。

(本报那大12月17日电)

市县担当

儋州,作为海南自由贸易港的重要发展极,正以刀刃向内的改革勇气和务实创新的服务精神,全力破解企业群众办事创业的痛点、堵点、难点。面对高质量发展新要求与区域竞争新态势,儋州深知营商环境就是生产力、竞争力。

“这是一场由市委市政府高位推动、全员参与、事事具体的服务实践、治理改革和优化重塑。”在儋州市营商环境建设局常务副局长陈文强看来,秉持“万般解释,不如一个解决”的工作理念,儋州以一系列创新实践,重新定义着政企关系与服务边界:“儋洋通办”打破空间限制,“综合查一次”减轻企业负担,“包联员帮办代办员”贴身全程向导,“预修复”机制助企轻装上阵,“企业点单”推动兜底跑腿,地方立法让营商环境更稳定可期。这里,正以持续优化的政务服务和市场环境,全力打造一流营商环境“样板间”。



在洋浦国际集装箱码头,洋浦边检站民警为入境的船舶及船员办理边检手续,减少船舶等候时间。

海南日报全媒体记者 张茂
通讯员 吴岳 摄



首期“营商集市”企业咨询工商类问题。儋州市营商环境建设局供图

启航
12.18

正式启动全岛封关珍藏特刊
海南自由贸易港