

高标准建设海南自由贸易港

截至去年，海南12345热线累计受理诉求超5864万件，切实为社会各界排忧解难

一根“电话线”的十年跨越



海南日报全媒体记者 陈明艳

2026年，海南省12345政务服务便民热线（以下简称海南12345热线）迎来了上线十周年。

作为海南12345热线现场班长，蒲艳是陪着这条热线一路走过来的人。从最初只有几十名话务员、一天可能只接到几十通电话，到如今数百个工位昼夜不停、平均每月受理工单约60万件，她比谁都清楚这十年意味着什么。

“在海南12345这么多年，感觉以后的担子又重了一点。”在5月13日的采访中，她带笑的语气里，像是在说一位已并肩作战多年的老朋友。

而对于遍布全岛、全国，乃至全球的群众和企业而言，这不过又是一个普通的服务日。热线那头，依然是熟悉而亲切的问候：“您好！请问有什么可以帮您？”这份温情，十年如初。

在一页页政务大数据图表的背后，在海南自贸港建设的浪潮中，这根简简单单的“电话线”，正完成着自己最普通也最厚重的身份转换。

从一方水土到万里之外

蒲艳的声音清脆爽朗，带着一种干练的气质。可当她讲起十年前的往事，声音会不自觉地放柔，眼神也变得悠远起来，像是在翻一本旧相册。

她还记得海南12345热线刚开通时遇到的一个难题。

电话响了，那头是一位只会说方言的老人。话务员听不懂，老人越说越急。后来好不容易找到一个懂那门方言的同事，才弄明白老人的诉求。问题解决了，蒲艳却一直记着那个场景：如果没人懂这门方言，老人的求助会不会石沉大海？

“海南方言实在太复杂了。”蒲艳感慨。海南话、临高话、儋州话、黎族方言、苗族方言、军话……很多上了年纪的群众不会说普通话，电话接

通了，诉求却卡在了语言上。

海南12345热线看见了这些特殊需求，很快调整了工作方向，招收掌握不同方言的话务员。“我们统称‘海南话专席’，内部会根据来电快速转接。往往群众感觉不到切换，服务就已经接上了。”这个办法沿用至今，现在的话务团队里，几乎每一大类本地方言都有人懂。

解决了岛内的问题，新的挑战又从岛外来。

伴随着海南自贸港和国际旅游消费中心建设，海南各个市县的来琼游客一年比一年多，英语使用场景大幅度上升；同时，随着自贸港建设的不断推进，海南机遇备受全球瞩目，俄语、韩语、泰语、西班牙语、法语等语种陆续加入海南12345热线专席中。外语话务员团队也从最初的一两名英语话务员，成长为如今的20多名多语种话务员。

英语专席话务员林方霖说，她接过最温暖的反馈，是一位外籍人士在问题解决后的感慨：“能听到自己国家的语言，很亲切。”这让他觉得自己的工作很有意义。

从普通话到海南方言，从海南方言到多语种交流——一根“电话线”，既连着一方水土的人们，也连着万里之外的来客。

从办好一件到解决一类

接得通、答得出，只是第一步。真正考验热线服务质量的，是能不能把事情办好。

很多海南12345的工作人员，都有个工作习惯：定期梳理工单。他们发现，有些问题虽然看似是个案，但背后往往藏着共性的症结。“没有人投诉，不代表没有问题——这种提前排查，就是‘未诉先办’。”蒲艳说道。

更大的变化来自自贸港建设。2025年7月，“海南自贸港将于2025年12月18日启动封关运作”的消息传来，自贸港政策咨询量明显上升。企业所得税优惠政策、外籍人才来琼便利条件……这些问题专业度很高，很难在一时半会儿说得清。海南设立了“自贸港政策专席”，由相关部门

专业人员驻场接洽，同时完善“三方通话”机制，建立基础和专业问题解答知识库，实现简单问题即时答、复杂问题转专席、疑难问题联动解决。

“从一件事推及一类事，是我们一直在做的事。”蒲艳说。他们把这个叫“系统性思维”，把零零散散的来电当作社会治理的“体检单”，找出共性病灶，推动源头治理。

海南省人民政府综合服务热线12345管理中心主任杨振斌对此感触更深。他举了个例子：关于跨市县运营的网约车司机以及旅行社的投诉工单，常常因为注册地和事发地不一致，在不同单位之间来回转。海南12345热线把这类共性问题拎出来，与相关部门共同研究解决方案。

“一年七八百万件工单，从办好一件事到解决一类事，类似的案例太多了。”他感慨。

2026年6月1日即将施行的《海南省12345政务服务便民热线管理办法》（以下简称《管理办法》），正是要把这些探索制度化。《管理办法》明确，县级以上人民政府应当加强对12345热线工作的领导，建立健全统筹协调和主要领导调度机制，深入推进“接诉即办”改革，建立健全“12345+镇街（网格化）+直通联办”工作体系，缩短办理链条，提高响应效率；同时明确建立健全“负责同志接听电话”常态化工作机制，构建省、市、县全域覆盖、上下贯通的接话体系，推动解决群众和企业的急难愁盼问题。

《管理办法》凝聚了海南12345热线多年的探索和经验，标志着海南12345热线工作进入了更加规范化、法治化、智能化发展的新阶段。”杨振斌表示。

一墙锦旗与下一个十年

海南12345热线的工作人员，多数性格温和而内敛，“成就感”这件事，在这里很少被直接说出来，但它藏在一个个细节里。

杨振斌讲了一个台风天的故事。2024年超强台风“摩羯”袭击海南期间，海南12345热线接到了上万个求助电话。有的家里进水，有的屋



海南省政务服务大厅12345热线业务现场。海南日报全媒体记者 陈明艳 摄

顶被掀翻，有的老人被困在家中无法转移……话务员一边安抚来电者，一边紧急联动应急部门，协助转移了上百名群众。

“在那一刻，这条热线就是生命线。”杨振斌说。新出台的《管理办法》已经明确，对涉及人民群众生命安全的诉求事项建立快速响应机制，签收时限为15分钟、办理时限为2小时。他表示：“虽然政务服务热线并非紧急热线，但是也提出了针对自然灾害、公共安全等事件建立快速响应机制，把人民群众生命安全放在第一位。”

蒲艳记得的，是那些素未谋面却生动鲜活的人。打来电话的人，有十几岁的孩子，也有七八十岁的老人；有的心平气和，有的火急火燎。话务员每天面对的是形形色色的情绪和诉求，需要有极强的心理素质和共情能力。而每帮助一个人解决问题，她心中关于“意义”的分量就更重一点。“那种被信任的感觉，是这份工作带给我最深刻的体会吧。”

如今，在海南省12345热线话务大厅，有一面“感谢墙”。墙上悬挂着来自海南、国内乃至世界各地、各行各业群众送来的锦旗。这些只是最新的一批——由于空间有限，那

些更早的锦旗已经被妥帖安放。每一面锦旗背后，都是一次被认真对待的求助，都是一次被尊重需求的看见。

数据显示，2016年到2025年，海南12345热线累计受理诉求超5864万件。这个庞大的数字背后，是无数个具体的人被看见，无数个具体的难题迎刃而解。

下一步要怎么走？杨振斌表示，热线将全面对标《管理办法》要求，压实办接责任，严格执行首接负责制，规范全流程闭环、强化全链条监督，健全诉求解决和纠纷化解机制，深化各项“12345+”特色服务机制，强化数字化赋能热线运行和管理，推动诉求办理提质增效、服务水平提档升级，切实把办法要求转化为便民利企实效，持续擦亮海南自贸港“总客服”品牌。

蒲艳的答案更加朴素。她说：“我是从热线一开始就在的人，过往十年我见证了，往后十年，我也想一起见证。”

那面锦旗墙上，红色的绸缎在灯光下微微发亮。旧的锦旗被收好了，新的还会再来——那是过往十年的勋章，也是下一个十年的约定。

（本报海口5月13日讯）

澳门全国人大代表到海南开展专题调研

本报海口5月13日讯（海南日报全媒体记者袁宇）按照全国人大常委会统一部署，5月9日至13日，由12名澳门特别行政区第十四届全国人大代表组成的调研组到海南省，就海南深入实施海南自由贸易港法，高标准建设海南自由贸易港有关情况开展专题调研。

在琼期间，调研组先后赴三亚、陵水、琼海、澄迈、海口等地的科研院所、重点园区、海关口岸一线实地走访，并召开座谈会，听取海南省有关情况介绍，围绕提升海南自贸港建设质效，更好推动澳门融入国家发展大局，深化粤港澳大湾区与海南自贸港联动协同发展等方面进行深入探讨和交流。

调研组充分肯定了海南自贸港建设的成就，尤其在政策规划、制度建设、产业体系等方面有许多亮点，希望建立琼澳常态化、更紧密的合作交流机制，进一步拓展开放发展新空间，深化经贸消费、产业协同、青年交流、法治与监管监督等方面合作，持续推动琼澳深度联动、协同发展。

中国侨联副主席、澳门特别行政区行政会委员、澳门地区中国和平统一促进会会长刘艺良任调研组组长。全国人大常委会代表工作委员会主任郭振华、中央政府驻澳门联络办公室副主任张应杰等参加调研；海南省领导邹广、符彩香、孙大海参加有关活动。

2026年中国-加州经贸论坛 聚焦深化中美地方经贸交流

新华社洛杉矶5月12日电（记者高山 谭晶晶）2026年中国-加州经贸论坛12日在美国加利福尼亚州洛杉矶市举行。近550名中美两国政商界人士汇聚一堂，共同呼吁激发中美地方合作活力，加强中国各省市与美国加州在经贸等领域的合作。

中国驻美国大使谢锋在视频致辞中表示，加州是“中美地方合作的前沿”，中国-加州经贸论坛已经成为两国地方合作的标志性品牌活动。他指出，今年是中美关系“大年”，高层交往重要议程已按下“启动键”，希望加州继续以面朝大洋的开放姿态、敢为人先的开拓精神，为探索新时期中美相互尊重、和平共处、合作共赢的正确相处之道贡献力量。

中国驻洛杉矶总领事郭少春在现场致辞说，该论坛迄今共举办8届，不仅是中美两国省市区和加州开展政策对话、信息沟通、促进贸易投资的重要平台，也为双方企业家提供直接交流、拓展商机、对接合作的宝贵机会。

加州财务长马世云在书面致辞中说：“加州与中国拥有悠久的经贸伙伴关系、创新合作以及人文交流历史。这样的论坛有助于双方建立更深的理解与联系，为加强商业合作和实现共同繁荣创造条件。”

洛杉矶地区出口委员会联席主席凯文·克洛登在发言中强调珍视并支持加州与中国长久且广泛的联系。他指出，双方在5G技术、设计产业、绿色食品、清洁能源及先进科技等领域都存在合作，这将推动双方共同繁荣。

本届论坛主宾省海南省副省长赵峰在主旨演讲中介绍了海南经济特区和海南自由贸易港的最新发展。他表示，海南愿与加州各界一道，聚焦重点领域，拓展合作深度，打造中美省州合作新典范。海南省和内蒙古自治区在本次论坛期间与加州签署多个合作项目。

海南等四地税务局推行 离境退税“即买即退”跨省互认

本报海口5月13日讯（海南日报全媒体记者王培琳）为进一步提升境外旅客购物离境退税便利水平，促进区域入境消费发展，国家税务总局广东省税务局、广西壮族自治区税务局、海南省税务局及深圳市税务局近日联合发布通告，明确自2026年5月1日起，在广东省（含深圳市）、广西壮族自治区、海南省范围内实行离境退税“即买即退”跨省互认。

根据通告，境外旅客在上述省市的“即买即退”商店或集中退付点购物时，可现场申领与退税款等额的预付金。此后，旅客只需在规定时间内，选择从广东省、广西壮族自治区或海南省内的任一离境退税口岸办理离境手续，即可完成退税流程。

海南蓝碳中心代表团赴韩参会 深化与东亚各国 蓝碳领域交流合作

本报海口5月13日讯（海南日报全媒体记者周晓梦）日前，以“蓝碳科学与市场一体化：东亚气候行动合作”为主题的2026蓝碳国际研讨会在韩国釜山举行，海南国际蓝碳研究中心（以下简称海南蓝碳中心）代表团参会，展现海南在蓝碳领域的研究进展与实践成果，进一步加强与东亚各国交流，为未来更深入合作奠定良好基础。

会议期间，来自韩国、日本、泰国、印度尼西亚等国的专家分别围绕蓝碳国家案例、认证技术路径及市场机制等方面作专题报告，分享各国在该领域的最新进展。

在圆桌讨论环节，海南蓝碳中心有关负责人参与“构建区域蓝碳研究网络与未来方向”主题讨论，并就蓝碳领域的统一技术标准、共建示范项目、建立长期合作机制等方面提出合作建议。他表示，海南蓝碳中心愿在东亚蓝碳管理伙伴关系组织框架下开展合作，积极参与全球气候治理行动。

强化客源地推广合作，完善国际化旅游营销网络

三亚已在全球布局19家旅游境外推广联络处

本报海口5月13日讯（海南日报全媒体记者李艳）5月11日，三亚旅游境外推广联络处（韩国）在韩国正式挂牌。该联络处由三亚市旅游发展局与韩国知名旅游营销机构 Marketing Highlands 株式会社合作共建，是三亚在全球布局的第19家旅游境外推广联络处，标志着三亚面向东北亚市场的国际化旅游营销网络进一步完善、落地走实。

三亚市旅游发展局将与共建机构开展常态化深度合作，涵盖目的地品牌形象推广、定制旅游产品开发、线上线下载整合宣传营销、文旅行业渠道拓展等多项工作。

Marketing Highlands 株式会社深耕韩国旅游营销领域多年，拥有成熟的行业人脉、广泛的市场资源和专业的本土化运营经验。联络处将立足韩国游客出游偏好与消费习惯，全

方位推介三亚滨海风光、海洋文旅、生态康养、免税消费等核心文旅资源，精准触达韩国中高端自由行、家庭度假等核心客群，稳步提升三亚在韩国市场的认知度、美誉度和吸引力。

三亚市旅游发展局相关负责人表示：“韩国历来是三亚重要的人境客源市场，民众出境度假意愿旺盛，对热带滨海休闲、康养度假、体育旅游、免税购物等文旅产品有着稳定需

求，市场合作基础深厚、发展潜力巨大。作为海南自贸港的重要窗口城市，三亚将加速落实国际客源市场精准化运营，统筹‘中国医’‘中国购’等多维度打造三亚特色的国际旅游品牌，为国际旅游消费中心核心区建设持续注入增长动力。”

据悉，三亚旅游境外推广联络处是三亚市旅游发展局设在重点客源市场的海外营销支点，致力于开展常

态化、专业化、精准化的旅游推广与合作。截至目前，三亚已在德国、捷克、白俄罗斯、泰国、马来西亚、印度尼西亚、蒙古、斐济、意大利、哈萨克斯坦、乌兹别克斯坦、土耳其、韩国等地挂牌设立19家旅游境外推广联络处。下一步，还将在俄罗斯、澳大利亚等客源地设立联络处，一张覆盖更广、反应更快、触达更准的全球推广网络正加速成形。

跨境贸易高水平开放试点扩至海南全域以来

全省累计办理试点业务超512亿美元

本报海口5月13日讯（海南日报全媒体记者王培琳）海南日报全媒体记者5月13日从国家外汇管理局海南省分局获悉，自2024年跨境贸易高水平开放试点政策扩大至海南省全域以来，国家外汇管理局海南省分局扎实推进政策落地见效，持续释放外汇便利化改革红利，助力跨境贸易高质量发展。

试点开展以来，国家外汇管理局海南省分局聚焦企业“急难愁盼”，精准落实便利化举措。一方面，扩大优质企业覆盖面，鼓励银行将合规经营、信用良好的外贸企业、高新技术企业、专精特新企业纳入试点范畴，涵盖货物贸易、服务贸易等多个领域。另一方面，简化业务办理流程，推行银行按展业原则自主办理的模式，取消非必要单证审核，企业跨境资金结算实现“秒申请、分钟办”，办理时间压缩超70%。同时，拓宽轧差净额结算范围，有效降低企业资金结算成本。

政策赋能下，海南省跨境贸易收支规模稳步增长。截至今年4月末，全省累计办理试点业务收支超512亿美元，有力支撑外贸进出口稳中有升。企业获得感持续增强，资金周转效率显著提升，融资成本有效降低，经营主体活力与创造力进一步激发。此外，试点推动银行优化外汇服务体系，提升专业服务能力，构建起“越诚信越便

着不行，你得趁歇的时候把地治好。”从升温、到腐熟，再到补菌，一整套下来，土地好像补了一觉醒来伸了个懒腰，更有生命力。

“可是好端端的大棚空两个月，不浪费吗？”谢然庆问。

杨英福笑了一下：“地想种长远，就得伸个懒腰。这也是一种收成。”这一套系统做法，让谢然庆和其他农民觉得开了眼界。“以前我们只知道种完一茬接一茬，地越种越硬，就

加化肥。”谢然庆说，“虽然我们有大棚，但养地的理念可以学。种地不能光让地出力，还得让地喘口气。”

随着贾思勰（华融农服）现代农业科技示范基地、富克大棚蔬菜种植基地建设，“寿光模式”正式在雅星镇扎根生长。今年4月，雅星镇入选2026年国家农业产业强镇项目，乡村产业提质增效、多点开花。

（本报那大5月13日电）

让土地也伸个懒腰

孙建平说，这里土地连片、气候适宜，建大棚成本低。“在寿光建大棚，要盖

上厚厚的保温被，在海南就不用。”雅星镇的热情欢迎也是原因之一，当地组织村级党员干部赴寿光学习，还建立“五个一”服务机制，大力开展招商引资活动。

按照“企业+村集体”的发展模式，贾思勰（华融农服）现代农业科技示范基地吸纳450万元村集体资金投入建设蔬菜大棚，除每年给予村集

体固定分红外，还优先聘用本地农民务工。

不过，雅星镇的干部觉得，最有价值的还是让本地农民看见了另一种种法。

基地里，有附近农民来转悠。种植户谢然庆来参观学习，他觉得这种模式也挺熟悉：“这不就是休耕吗？我们老一辈也知道，地要轮着种、歇着种。”

杨英福却摇头：“不太一样。光歇

着不行，你得趁歇的时候把地治好。”从升温、到腐熟，再到补菌，一整套下来，土地好像补了一觉醒来伸了个懒腰，更有生命力。

“可是好端端的大棚空两个月，不浪费吗？”谢然庆问。

杨英福笑了一下：“地想种长远，就得伸个懒腰。这也是一种收成。”这一套系统做法，让谢然庆和其他农民觉得开了眼界。“以前我们只知道种完一茬接一茬，地越种越硬，就

加化肥。”谢然庆说，“虽然我们有大棚，但养地的理念可以学。种地不能光让地出力，还得让地喘口气。”

随着贾思勰（华融农服）现代农业科技示范基地、富克大棚蔬菜种植基地建设，“寿光模式”正式在雅星镇扎根生长。今年4月，雅星镇入选2026年国家农业产业强镇项目，乡村产业提质增效、多点开花。

（本报那大5月13日电）

上接A01版

“我们寿光那边，从种棚开始就这么干。连续种的地，跟养过两个月的地，长出来就是不一样。”孙建平说，他们曾经做过对比，养过的地产量能提高20%。更关键的是，养地之后，病虫害也少了。“下一茬种下去，长势旺，作物不易得病。”正是靠着“寿光经验”，这里种出来的吊瓜又大又好，深受市场喜爱。

为啥选择走出寿光、扎根儋州？