



在海口,“信用”正从抽象概念转变为实实在在的营商便利。

“开店选址至关重要,营商部门的介入指导为我们规避了许多风险。”6月10日,海口市龙华区龙湖天街音悦派KTV店经办人肖海芳向记者介绍。去年6月,该店在筹备开店选址时,借助“信用+全链条”服务体系中的“预选址”服务,仅用2个工作日就顺利完成了互联网上网服务营业场所经营审批的合规性核验。“近期我们正计划开设分店,有了营商部门的全程护航,心里踏实多了。”

高效、安心的体验背后,是海口市以“信用+全链条”赋能政务服务改革的生动实践。近年来,海口市以社会信用体系建设为抓手,创新推出“信用+全链条”政务服务模式,通过信用分级管理、预选址服务、智能审批、远程踏勘等举措,打破传统“重审批、轻监管”的桎梏,实现群众办事效率提升、企业成本降低、监管效能增强的多方共赢局面。

□本报记者 龙易强/文  
苏弼坤/图



▲6月9日,在龙华区营商环境建设局,前来办理相关业务的市民展示其龙华区区级办事预约系统中较高“金椰分”,所享受到的预选址服务。

# 我市创新推出「信用+」让海口政务服务更「+」

## 「信用+全链条」政务服务新模式

▼在海口市政务服务中心,工作人员展示某“红档”企业的信用等级,法人也可因此享受办理业务提速等多种服务。



◀在海口市政务服务中心信用服务窗口,工作人员为市民办理信用修复相关业务。

### 监管闭环从「多头检查」到「综合查一次」

信用便利是否弱化监管?海口的答案清晰而坚定:依托信用分级构建动态、精准的监管闭环,让监管更智慧、更有效。

“审批人员通过手机进行远程踏勘,虽然不用去现场,但并不意味着企业可以弄虚作假。”美兰区营商环境建设局副局长莫静强调,虽然审批服务更便捷了,但事中事后监管将同步强化,并直接关联企业信用。若企业提交虚假材料,不仅后续办事将受限,其信用记录也将同步扣减,通过闭环管理,可进一步促进“承诺—践诺”的良性循环。

在企业日常监管方面,海口从“多头检查”到推行“综合查一次”模式,整合住建、市场监管等执法部门力量,对建筑工地、餐饮企业等重点领域开展联合检查,实现“进一次门、查多项事”。其中,信用良好的“白名单”企业检查频次减少,问题企业则纳入跟踪督办。截至目前,全市各部门开展“综合查一次”784次,减少企业干扰806次,覆盖261个场景。

从“预选址”前端指导到信用分级审批,从“远程踏勘”过程优化到“综合查一次”后端监管,再到经营主体信用修复,海口市构建起贯穿经营主体全生命周期的信用服务体系。这种差异化监管模式有效降低执法扰企,形成“审批—监管—执法—信用”的全链条闭环。

“信用+全链条”政务服务改革的核心是让信用贯穿其中,让守信者享受便利,从而更加珍视信用、规范行为,推动社会健康可持续发展。”汪储慧表示,未来将持续拓展“信用+”应用场景,让“诚信得便利,失信受制约”成为社会共识,为海南自贸港建设注入强劲的“信用动能”。

### 记者手记

## 让诚信成为城市竞争力

□本报记者 龙易强

当抽象的信用概念转化为实用的社会治理工具,城市治理便获得了新的发展动能。海口创新推出“信用+全链条”政务服务模式,以信用建设为笔,在城市治理的画卷上,勾勒出效率与温度并存的生动图景。

信用赋能,政务服务提速升温。海口将信用评价深度嵌入审批全流程,构建起“红橙蓝黑”四级信用体系,为守信主体开辟绿色通道;“远程踏勘”服务打破时空限制,将现场踏勘时间从180分钟大幅压缩至30分钟;“信用修复一件事”机制高效助力2418家企业重塑信誉。这让我们看到,信用建设的价值不仅在于有效约束,更在于精准激励——它显著降低了企业运营成本,为激发经营主体活力提供了有力支撑。

“信用+”潜力无限,治理升级任重道远。未来,随着海南自贸港建设的深入推进,还需着力打通各部门间的“信息孤岛”,推动信用数据的充分共享与高效联动。同时,必须筑牢隐私保护的堤坝,严格规范数据采集与使用边界,让市民在畅享信用红利时全无后顾之忧。

海口的实践深刻证明:信用建设绝非简单的奖惩机制,而是驱动治理现代化跃升的关键密钥。随着“信用+”应用场景的持续拓展与深化,诚信必将成为城市最硬核的竞争力,为海口打造市场化、法治化、国际化一流营商环境注入澎湃而持久的动力。

### A 信用筑基 从“被动审批”到“主动服务”

在海口,“诚信红利”看得见、摸得着、用得上。

正如龙华区预选址服务的实践所示,通过信用赋能、数据共享和服务前置,海口市将传统“依法申请”的被动模式转变为“证前指导”的主动服务模式。这不仅有效降低了创业者的前期投资成本与风险,更显著减少了企业在选定经营场所后因不合规而面临监管处罚的几率。“开业后,营商部门一直提供政策咨询和合规经营指导,帮助我们有效避免经营过程中的政策理解偏差。”肖海芳的切身经历,印证了“信用+全链条”服务的价值。

“开店之前,工作人员会结合区域规划、土地性质、政策规定等因素,为信用良好的企业或个人提供合规预选址建议,提升选址的科学性和效率。”龙华区营商环境建设局常务副局长刘海琼介绍。目前,该区预选址服务适用于互联网上网服务营业场所经营单位设立许可、从事娱乐场所经营活动许可、托育机构备案等三类政务服务事项,能有效避免群众因不了解政策提前购买或租赁、装修经营场所而造成投资经济损失。

据介绍,审批人员在服务前端,依托海南个人诚信积分“金椰分”,对信用良好的红档、橙档主体提供优先选址、简化材料等便利。“通过信用赋能,预选址服务整体时效提升60%,截至目前,累计服务经营主体40余家,有效激励更多企业在享受高效政务服务的同时自觉维护良好信用记录。”刘海琼说。

这种让信用好办事、快办事的逻辑,在审批环节被进一步具象化为一套精准高效的分级服务标准。目前,海口在政务服务审批环节中,构建起“红橙蓝黑”四级信用等级审批机制:最高信用级别的“红档”企业/个人可享受容缺受理、告知承诺等便利,审批提速30%。“信用标签不同,审批服务速度也会不一样。”今年4月,海口市民王先生前往政务服务中心办理涉外演出审批时,因其信用等级为“红档”,原本需要5个工作日才能领到的证件,仅用2个工作日就拿到手。

信用越好,审批越快;信用不好,则处处受限。对于信用标签为“黑档”的主体,根据规定,不仅不可办理“海口失信人负面清单”事项,其他事项也无法享受告知承诺和容缺受理服务。“目前,全市2603项政务服务事项中81.8%已实施信用分级审批,497项行政许可可改为备案制,企业准入门槛大幅降低。”海口市营商环境建设局信用建设科负责人汪储慧介绍。



▲在龙华区营商环境建设局,工作人员使用“信用+全链条”服务系统为市民在网上办理预选址服务。



▲在海口美兰区营商环境建设局,工作人员利用互联网技术进行“远程踏勘”服务,实现远程操作替代现场实地踏勘。

### B 技术赋能 从“跑断腿”到“指尖办”

“过去到现场踏勘要等3天,简直是跑断腿,现在只需指尖操作,30分钟就能完成!”今年3月,海口市美兰区一家校外培训机构申请设立的时候,其负责人徐先生通过登录微信小程序“远程踏勘”,与美兰区营商环境建设局的工作人员进行视频通话完成线上复验,审批随即完成。

据悉,为解决镇村多、距离远导致的踏勘耗时长、效率低、企业负担重的问题,海口市在美兰区首发推出“远程踏勘”服务改革,利用互联网技术实现远程操作替代现

场实地踏勘。“信用良好的企业只需在手机端上传场地影像资料,即可完成线上联合踏勘。”美兰区营商环境建设局审批工作人员张鑫介绍,该服务不仅提升了群众办事效率,也有效提升了工作人员的工作效率。

如今,美兰区的平均踏勘时间从180分钟压缩至30分钟,效率提升了83%,最快1小时即可办结。该系统支持多人同步踏勘,专家在线参与,确保公平公正,踏勘记录永久保存,从源头上杜绝廉政风险。截至目前,仅美兰区的93个踏

勘事项中就有41.7%已落地远程办理,累计办理1015宗业务,让企业少跑腿、快开工。

技术赋能,推动政务服务模式不断实现新突破。去年4月,海口市营商环境建设局上线“信用修复一件事”服务,支持企业通过“海易办”APP或政务服务中心专窗一次性提交多条失信记录修复申请,办理时限明确为5个工作日,助力企业快速恢复信用,避免在招投标、融资贷款等市场活动中受限。截至目前,已帮助2418家企业完成信用修复。

