



▲在海口国兴大道,优质企业入驻全球贸易之窗、海南大厦等商务楼宇共谋发展。 本报记者 杨忠凯 摄



远眺海口湾,企业发展的活力与城市繁荣的气息交融共生,尽显海口安商惠企、加速前行的蓬勃气象。 本报记者 康登林 摄

企业是经济发展的主力军,服务企业就是服务发展大局。日前,省政府印发《海南省安商惠企重点举措二十条》,着眼企业全生命周期,构建高效便捷的统筹性企业服务体系,让“选择海南、投资海南、赢在海南”成为现实。

在海口,一项深化完善的企业服务专员制度正从纸面走向实践,广大服务专员下沉一线、精准对接,用心用情用力破解企业发展中的堵点、难点、痛点问题,用“保姆式”“一站式”暖心服务,跑出项目建设“加速度”、筑牢企业发展“强信心”。

□本报记者 龙易强 陈丽园 陈歆卓
李欣 陈晓洁 曾昭娟

A 破解发展难题 打通企业发展“快车道”

项目建设推进受阻、证照办理流程复杂……这些企业发展中的“肠梗阻”,正是海口企业服务专员队伍着力破解的重点。他们主动靠前、精准发力,用高效协同的服务,为企业打通发展“快车道”。

“从求助到办结不到两天时间,帮助我们解了燃眉之急!”近日,海口容晟置业有限公司财务负责人李俊可谈及市营商环境建设局高效办结企业迈瀛片区城市更新项目在建工程抵押手续时,感触颇深。该项目为市级重点民生工程,年末企业面临资金压力。市营商环境建设局迅速启动应急服务,专人全程跟进,联动多部门及银行打通审批堵点,大幅压缩办理时限,及时保障项目资金到位。

5月13日,海南协通康复医疗装备智造中心项目(一期)施工现场,一派热火朝天景象。“多亏服务专员全程对接指导,我们才顺利拿到《建设工程规划许可证》。”项目负责人刘子杰说。此前,该项目因地块控规未入库、审批边界不明陷入停滞。秀英区营商环境建设局第一时间组建专项专班,量身定制“一企一策”,牵头自然资源、住建等部门协同发力,最终妥善解决控规入库问题,顺利办结许可证。“我们全程紧盯督办落实,全力为项目建设抢时间、赶进度。”企业服务专员王凯泳说。

在琼山区,一项破解“经营地址

已办证”痛点的创新实践,让众多企业感受到了服务的温度。“全程有人帮办代办,不用等旧证注销再办新证,业务不受影响。”海口美佳医疗美容美容公司相关负责人说。去年以来,琼山区营商环境建设局锚定医疗机构、娱乐场所等行业“经营地址已办证”的痛点,联动多职能部门优化审批服务,实现新证办理与旧证合法注销高效衔接,切实破解企业办证难题。

今年3月底,云炉一号(海口)人工智能科技合伙企业因注册名称不规范办证受阻时,美兰区招商服务中心企业服务部部长陈海玉第一时间对接市场监管部门,开设审批绿色通道,企业提交修改材料后仅用一天半就办结营业执照。“太给力了,美兰区招商团队提供的全流程一站式服务,帮我们省去了不少麻烦。”该企业负责人如是说。

龙华区除常态化企业服务专员外,还有一支营商网格员队伍深耕楼宇商圈。“聚焦辖区中小微企业和初创企业等,我们建立起‘一企一档’动态档案,精准记录企业经营状况与服务需求。”龙华区国贸街道楼宇党建指导员、营商网格员吴伯阳介绍,营商网格员还会对已解决的问题开展“回头看”,通过电话回访、实地复查保障服务成效,形成“问题发现—解决—评价”完整服务链条,主动发现并帮助企业破解发展难题。

B 优化服务供给 激活产业发展动能

从“服务一家企业”到“激活一条产业链”,海口各区、各园区着力优化服务供给,完善产业生态,为产业发展注入强劲动能。

近日,海南省药品监督管理局与海口国家高新区协同发力、同向赋能,以一场彰显“自贸港速度”的审批服务,为医药产业高质量发展写下生动注脚——原本需数周完成的医疗器械注册审批流程被大幅压缩,仅用5个工作日便成功为驼人集团完成10项二类医疗器械注册证的迁入,用专业与高效打破审批壁垒,让企业感受到自贸港服务的“力度”与“温度”。

这场“速度跃升”的背后,是海口国家高新区长期深耕营商环境,迭代升级服务体系的生动缩影。园区组建懂产业、通政策的专业团队,构建“N+4+1”三级闭环服务体系,聚焦药械注册等8大核心需求延伸服务。今年3月,新紫光海南智造产业园开工奠基仪式暨首批生态合作伙伴集中签约活动在海口国家高新区举行,一批生态合作伙伴落户。好的营商环境,吸引了好的商家。

“项目落地过程中,海口国家高新区优化审批流程,企业秘书提前介入,

高效务实的服务尽显‘速度’与‘温度’,坚定了我们扎根园区的信心。”新紫光集团海南市场负责人李泽华说。目前,高新区配备130名企业秘书,服务覆盖417家企业和175个项目。

海口翰方文化传播公司自2024年落地秀英区以来发展迅猛,截至2025年11月底年营收突破3亿元。“企业刚落地时,区旅文局工作人员主动上门,全程指导入库纳统、政策适配等工作。”企业负责人感慨道。为助力辖区企业发展,秀英区常态化走访企业,宣讲扶持政策,现场协调解决实际难题,推动各项政策红利精准滴灌,直达企业发展一线。

琼山区商务局推行服务专员常态化上门服务机制。该局四级主任科员冉哲鸣介绍,国家以旧换新补贴政策落地后,服务专员主动下沉,手把手指导商户梳理申报材料,助力取得国补资质。同时,提前联动税务部门,上门解读税收优惠政策,打消企业后顾之忧。此外,琼山区推出全流程代办服务,聚焦项目用地、员工住房等刚需,主动统筹协调,协助完成工商注册、海关备案等手续,大幅压缩项目投产周期。

当好企业 贴心人 跑出发展 加速度

——海口深化企业服务专员制度助力安商惠企



▲海口市秀英区营商环境建设局服务专员王凯泳(左)与海南协通康复医疗装备智造中心项目负责人刘子杰在工地现场交流。 本报记者 石中华 摄



▲海口市政务服务大厅“党员先锋岗”的工作人员帮助企业代表办理业务。 本报记者 苏弼坤 摄



▼在江东新区政务服务中心,工作人员为企业办理业务。(资料图)

C 强化队伍建设 筑牢服务企业根基

一支专业化、高效率的服务队伍,是深化企业服务专员制度的根本保障。海口从队伍建设、机制创新等多维度发力,筑牢服务根基。

秀英区持续深化“三级服务专员”机制,创新“企业接单、政府上菜”服务模式,做好问题筛分、分流流转、跟踪督办全流程工作。同时配齐配强楼宇服务专班,建立“楼长负责、一楼多员”机制,组建由党建指导员、市场监管专员、税务专员、人才专员等构成的专业队伍,开展组团式服务。

去年以来,琼山区在全市首推“政企有约”服务,7期座谈会解决12个难点问题;构建“区领导+职能局长+业务骨干”三级服务体系,走访287家规上企业,解决70余个难题;企业服务中心年内帮办代办667次,项目审批周期平均缩短30%。从“企业找服务”到“服务找企业”,琼山区用暖心服务精准赋能。

在市级层面,海口组建了涵盖工信、商务、旅文、住建、农业、交通

等部门,市、区、镇(街)三级贯通联动的企业服务专员队伍,坚持“无事不扰、有事必应”。重点园区创新特色服务:江东新区推出“链长+管家+专班”服务,高新区实行企业秘书“一对一”机制。2025年以来,海口聚焦跨境贸易、金融服务等重点领域,举办政企交流活动超120场次,累计服务企业上万家次。同时,推出监管服务“一件事”,建立行政合规指导机制。

针对企业个性化难题,海口推行“标准化+非标准化”服务模式,将“非标准化”案例经验转化为“标准化”流程,做到“回应一个诉求、解决一类问题、规范一个领域”。2025年以来,我市形成“香化产品直达联动通关”“金融租赁管理SPV模式落地”等20余个服务案例。海口市营商环境建设局相关负责人表示,下一步将持续深化企业服务专员制度实践,以企业需求为导向,提供更加精准高效的服务,让企业在海南自贸港放心投资、安心经营、专心创业。

记者手记

让服务专员成为服务企业“贴心人”

□本报记者 龙易强

企业是经济发展的基石,建强用好企业服务专员队伍,是优化营商环境、助力企业高质量发展的关键抓手。

如何让企业服务专员真正成为企业的“贴心人”、高质量发展的“助推器”?

相关部门要“搭好台”,让服务专员“会服务”。严把“选人关”,选派懂政策、懂产

业、懂企业的骨干力量。抓实“培训关”,定期开展惠企政策、项目申报、金融财税等专题培训,让服务专员成为“政策通”。完善“考核关”,建立以企业满意度为核心的评价体系,对敷衍塞责者及时调整,对表现突出者优先激励。

服务专员要“沉下去”,把企业“服务好”。服务专员要当好政策宣传员,变“企业找政策”为“政策找企业”,精准推送、耐

心解读。要深入一线摸清真实需求,建立问题台账,实行简单事当场办、复杂事限时办、疑难事提级办,做到“无事不扰、有事必应”。

企业服务专员是政府与企业的“连心桥”。只有沉下去,服务跟上来,企业才能放心投资、安心经营、专心创业。唯有如此,才能让“选择海南、投资海南、赢在海南”成为现实。