

海南省人民政府文件

琼府〔2026〕16号

海南省人民政府关于印发 《海南省安商惠企重点举措二十条》的通知

各市、县、自治县人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《海南省安商惠企重点举措二十条》已经八届省政府第89次常务会议审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



（此件公开发布）

海南省安商惠企重点举措二十条

企业高质量发展是中国经济高质量发展的微观基础。营商环境是企业生存发展的土壤。为加快打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，高标准建设海南自由贸易港，积极构建高效便捷的统筹性企业服务体系，打造放心、安心、舒心的生产经营环境，推动海南自由贸易港企业高质量发展，根据有关法律法规和政策规定，提出以下措施：

一、落实促进企业高质量发展职责

各市县、各部门要将支持企业高质量发展作为重要职责，列入重要议事日程，聚焦具有海南特色和优势的现代化产业体系，完善基础制度措施，统筹质的有效提升与量的合理增长，补强产业链供应链配套体系，促进技术创新与科技成果转化，实质性解决涉企发展问题，持续降低综合营商成本。

二、畅通常态化政企沟通协商渠道

各市县、各部门主要负责人和领导班子成员要结合职责与客观实际，通过“蓝海”营商环境对话会、外资企业圆桌会议、民营企业“老爸茶”座谈会等方式，定期组织沟通交流活动，及时听取、回应、解决企业高质量发展过程中的各类合理诉求。各市县、各部门负责同志要主动联系本地区、本行业的典型性、代表性企业，动态了解相关行业企业生产经营情况，研究解决相关地区、行业企业遇到的共性问题 and 重点问题。营商环境建设等部门

要与工商联深化沟通协作机制，促进民营经济高质量发展。各市县、各部门要积极与相关行业协会、商会建立常态化沟通联系机制，持续完善营商环境体验员制度。

三、优化“政企约见”服务

持续完善分级分类“政企约见”服务机制。各市县、各部门要主动依托 12345 热线、企业综合服务平台（以下简称“企业码”）等约见渠道，相关负责人在接到约见诉求后，原则上要在 7 个工作日内安排与企业见面；有特殊情况的，经报主要负责同志同意后，在 7 个工作日内委托相关负责人与企业见面，听取意见建议，并推动问题解决。

四、建立实施企业服务专员制度

各市县、各部门要结合职责和企业实际需求，建立企业服务专员制度，明确联系服务企业的服务专员，定期开展常态化联系服务，动态了解相关企业政策兑现、用工、投融资等生产经营情况，倾听企业意见建议，研究解决企业发展过程中遇到的困难问题，宣传解读自贸港政策并指导落地。省级行业主管部门依据所属行业类型、投资经营规模、用工人数等因素，分类建立本领域省级行业主管部门联系服务企业清单。各市县、重点园区（以下简称园区）要建立本地区、本园区联系服务企业清单。省营商环境建设厅要会同相关省级行业主管部门按照职责贴近、服务高效、避免重复的原则，统筹企业服务专员联系服务企业名单，并通过“企业码”进行匹配。

五、构建项目招引落地运行统筹性服务机制

省发展改革委、省商务厅、省市场监管局、省营商环境建设厅要会同相关省级部门以及市县、园区，强化联动协作，建立覆盖项目招引、落地、运行的全生命周期统筹性服务机制。积极推进“全省投资项目管理监测平台”建设，加快推进投资项目“一本账”、招商项目“一本账”、自然资源“一张图”等数据联通，实现数据共享，强化跨层级、跨领域、跨行业项目的联动服务。明确招商项目服务专员，结合企业实际需要，为企业项目定制前期工作表和流程图以及全流程个性化服务方案。加快建立招商安商互动衔接机制，项目落地后由项目招商团队与企业服务专员协作开展服务。

六、实施企业（项目）服务专员“首问负责制”

对于企业（项目）问题诉求，企业（项目）服务专员要快速响应，建立问题台账，全程负责解答、跟进和处置，并主动协调相关部门和市县，直至问题诉求得到实质性解决。各市县、各部门主要负责同志要支持企业（项目）服务专员协调处置企业（项目）诉求工作，并研究解决重点难点问题。

七、构建主动发现研判解决问题机制

省级部门要加强协作联动，强化数据共享，分级分类就企业生产经营过程中的生产要素保障、产业链供应链配套、政策项目落实、法规制度执行、企业合法权益保护等生产经营情况进行动态监测分析研判。对影响行业、区域内企业高质量发展的基础性

矛盾、制度性障碍、突出性问题等共性问题，各市县、各部门要完善相关制度政策举措，予以推动解决；对企业发展的个性化问题，企业服务专员提前介入，了解企业实际情况，开展精准服务。

八、强化自贸港政策解读落实落地

省级部门要按照“45432”现代化产业体系和政策类型建立自贸港政策分众化解读机制，设立自贸港政策解读专员，向企业提供全面、精准、科学、及时的政策解读。省营商环境建设厅汇总自贸港政策解读专员联系方式向社会公开，提供咨询服务。建立常态化自贸港政策落地“高效办成一件事”机制，按照“应纳尽纳”原则，将自贸港政策纳入“高效办成一件事”。针对自贸港政策落地问题，市县、园区等向相关省级部门提出明确意见请求的，省级部门原则上要在10个工作日内给予答复。情况复杂，需要组织研究论证明确意见的，应当及时告知。

九、提升12345热线“总客服”服务质效

不断提升12345服务保障能力，充分发挥12345热线为企业群众提供咨询服务的“总客服”作用。设立12345热线自贸港政策咨询解读专席，建立标准化、规范化、问答式“政策解读知识库”，对政策项目落地予以指导；创新完善自贸港政策咨询三方通话机制，提高解答效率。依法探索AI智能检索，提供精准适配的检索咨询服务。依托12345热线建立健全侵害企业合法权益违法行为投诉举报处理机制，依法保护民营经济组织及其经营者合法权益。

十、增强惠企政策智能化兑现质效

通过“海易兑”全量归集国家、省、市（县）各级惠企政策，加强各级各类惠企政策的统筹管理，推行“免申即享”“即申即享”等模式，扩大“免申即享”事项清单范围，优化“免申即享”工作流程，实现惠企政策“免申请、零跑腿、快兑现”，变“企业找政策”为“政策找企业”，着力提升政策获取的便利度。

十一、强化企业合规性指导服务

各市县、各部门要积极响应企业在日常经营、新增投资、项目扩建、政策落地、市场开拓等方面提出的合规性指导诉求，强化沟通协调，积极构建“一业”“一项目”合规指导服务机制，引导企业分析、研判、预防、解决生产经营过程中可能发生的违法违规风险。有条件的市县和部门可探索在重点行业、重点领域编制“合规指导服务清单”。有关部门通过监测、沟通等途径发现企业出现合规风险时，在严守安全风险底线的基础上，通过风险提示、提醒教育、约谈指导等方式引导企业合规经营。

十二、建立营商环境问题多元协调解决机制

全量归集企业通过各类渠道反映的问题诉求和意见建议，建立涉企历史遗留问题、企业日常经营中的难点堵点和阻碍企业高质量发展的基础性、战略性、系统性重大问题库；对问题进行科学分办、核实处置、跟踪督办、反馈评价全流程闭环管理，动态推进解决行业企业提出的问题。各市县、各部门及园区要落实营商环境问题核实处置属地（园区）管理和部门管理责任，建立营

商环境问题台账。推行主要负责人“呼应解决”机制，各市县、各部门及园区主要负责人要牵头推动投资项目和行业企业高质量发展相关重点问题实质性解决。

十三、建立紧急诉求快速直通会商机制

企业发展过程中遇到重大紧急困难和问题，可以通过企业服务专员、12345 热线、“企业码”等渠道，向省级行业主管部门或者市县县政府提出组织会商研究的紧急诉求。相关市县、部门负责同志经研判认为有必要的，原则上要在 3 个工作日内自行或者委托相关负责人听取意见，组织会商研究，推动实质性解决企业诉求。对于跨部门、跨领域、跨层级的紧急诉求，相关市县或者省级部门职责不明确的，营商环境建设部门可根据企业诉求，组织会商研究，推动解决。营商环境建设部门负责人经研判认为有必要的，原则上要在 3 个工作日内组织会商研究，依法采取有效措施，实质性推动解决企业紧急诉求。情况特别紧急的，相关市县和部门要第一时间予以回应，听取意见，研究会商，推动解决。

十四、着力降低企业综合营商成本

持续开展优化重点产业企业营商环境行动，加强服务保障，实施帮扶企业降本增效专项行动，着力降低用地、用电、用气、物流、融资等要素成本。研究制定规范中介服务措施，降低中介服务成本。依法规范涉企收费管理，定期开展涉企收费专项检查，推进涉企乱收费治理。拓展专项信用报告替代有无违法违规记录证明适用领域。各市县、各部门要采取有效措施，支持促进个体

工商户、小微企业健康发展，依法落实减税降费相关政策。

十五、依法严格规范涉企行政执法监管

全面推进严格规范公正文明执法，严格规范涉企行政检查，坚决遏制乱检查，切实减轻企业负担。实行监管事项目录清单管理制度，推行监管事项清单之外无检查制度。落实以信用评价为基础的分级分类监管，省级行业主管部门要积极推动完善本领域信用监管事项清单，定期对企业开展信用评价，对信用状况良好的企业，在日常监管中降低抽查比例，减少检查频次，更多适用非现场检查方式。加强统筹本地区、本领域“综合查一次”工作，部门内、部门间、层级间对企业的检查，能合并的合并，能联合的联合。全面实施“亮码检查”，在检查时主动向企业“亮码”，接受企业监督。开展行政检查不得干扰企业正常生产经营，侵害企业及其人员合法权益。梳理完善并严格执行不予行政处罚、减轻行政处罚、从轻行政处罚和不予实施行政强制措施等四张清单。坚持包容审慎监管，更多采用柔性监管方式。

十六、切实减少涉企重复调研

各县市、各部门在开展入企调研、邀请企业参加会议时，原则上应提前3个工作日通过“涉企活动统筹监测系统”进行预约，紧急情况下应当提前与企业进行沟通，并进行登记。在保护企业商业秘密的前提下，将调研了解企业生产经营情况、问题诉求、意见建议通过“涉企活动统筹监测系统”进行共享。通过信息共享能够实现调研目的的，不得开展重复调研。

十七、强化企业服务体系信息化支撑

强化制度改革与数字赋能联动，推动“企业码”与“纸质营业执照二维码”“电子营业执照应用程序”等各类涉企“数字码”的互联互通，以企业开办、投资、经营、退出等全生命周期服务应用为重点，通过电子证照授权、数据共享、专员服务等方式，构建场景化多业务协同应用，推进企业诉求“一站式”解决。集成各种高频创新应用场景，整合涉企政策、政务、金融、人才、法律等各类服务资源，不断满足企业生产经营需求。

十八、推进设立企业服务专区

省级和市县政务大厅根据实际需要，设立企业服务专区，与政务服务窗口双向联动，开展帮办代办服务，受理企业咨询建议、投诉举报，协调解决企业遇到的政务服务、要素保障、融资服务、人才服务、科创服务、供需融通等方面的问题。有条件的市县结合实际需求建立街道（乡镇）企业服务中心。

十九、着力提升行政效能

按照建设诚信政府、法治政府、效能政府、廉洁政府的要求，打造稳定、公平、透明、可预期的营商环境。严格落实全国统一大市场建设要求，依法维护公平竞争秩序，清理和废除妨碍统一市场和公平竞争的各种规定和做法，一视同仁支持各类所有制企业发展壮大。坚持企业需求导向，出台涉企政策时，充分听取企业意见，对涉企政策进行常态化评估清理，政策调整预留合理的过渡期。推进清廉自贸港建设，健全营商环境工作和巡视工作联

动机制，监督职能部门履职尽责，推进行权数字化、监督数字化如影随形，协同“监督一张网”建设，推行“机器管+”系统，深入整治不正之风和腐败问题，持续为优化营商环境清障护航。对漠视企业问题诉求、推卸解决问题责任的，依规依纪依法严肃处理。

二十、积极营造尊商亲商安商的营商文化

各市县、各部门要把构建亲清新型政商关系的要求落到实处，大力弘扬企业家精神，营造尊重企业家、维护企业家声誉、保护企业家合法财产、支持企业家创新的良好制度环境和文化氛围，全力提升营商环境软实力。构建精准高效、双向互动的多元化、立体化媒体传播矩阵，加强对优秀企业家先进事迹的宣传报道，引导、支持企业和企业家履行社会责任，展现良好形象，增强企业家的荣誉感和社会价值感。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，驻琼部队，省高院，省检察院，中央国家机关驻琼单位，各人民团体，各高等院校，各民主党派省委会，各新闻单位。

海南省人民政府办公厅

2026年3月21日印发
