

记者来信

听「吐槽」

解「难题」以修课

编辑部：

网上预订的酒店临入住涨价、心仪的热门景点因限流难入、赶路通道被流动摊位堵塞……旅游途中总会有诸如此类的糟心事。随之而来的两个问题更值得深思：广大游客遭遇糟心事时如何快速有效维权？相关部门面对游客的投诉与建议，又该如何精准及时回应？

记者了解到，日前，为期6个月的2025多彩贵州满意旅游“痛客行”活动落幕，为这些问题的解答提供了借鉴。所谓“痛客”，是在旅游中遭遇不开心、难回应的糟心事。连续三年，贵州旅游“痛客行”活动以游客视角为导向，以倾听和解决游客投诉与痛点为切入点，致力于提升游客的体验感与满意度。

本质而言，这一活动就是鼓励游客大胆“挑剔”“找茬”，将旅游过程中的痛点转化为优化服务的亮点。

面对游客“差评”，唯有不回避、不敷衍，认真聆听、扎实整改，才能得到游客好评。旅途之中出现意外状况，若正规渠道无法及时有效回应游客“吐槽”，社交媒体便会成为情绪汇集的平台，各类“避雷帖”应运而生，甚至引发舆情危机，让精心培育的旅游品牌“翻车”。比如，此前西南某地旅拍行业协会公开“喊话”社交媒体平台强化信息审核监管的案例，便从侧面印证了负面舆情发酵的风险，也凸显了正视游客诉求的重要性。

春江水暖鸭先知。游客作为文旅服务的核心对象，最有资格评判服务质量的优劣。他们的观察视角细微、感受直接、评价也真实。在旅游业竞争日趋转向品质化、精细化、人性化的当下，谁能读懂游客需求、快速响应诉求、诚心完善服务，谁就能在激烈的市场竞争中抢占先机，赢得口碑。与此同时，游客群体数量庞大，能深入旅游体验的各个环节，充分发挥他们的监督作用，有助于打破管理部门自查或行业内互评局限，精准发现那些容易被忽略的服务“盲区”，弥补监督体系的不足。

要让游客愿意“吐槽”、放心“吐槽”，关键在于构建“零门槛、低成本、高效率”的表达网络，畅通意见建议渠道。在贵州，从最初的官网留言、热线反馈，到去年新增小程序一键提交、景区智能终端扫码建议等数字化渠道，持续降低游客意见表达的门槛，让游客实现“随时能说、随地可说、随手可说”。

畅通渠道只是第一步，快速响应、切实解决问题才是核心。要让游客的“吐槽”真正“说了有人听，意见有人办”，避免吐槽止于吐槽。这就需要联动文旅、公安、市场监管等多部门力量，建立科学分类处置机制。对游客提出的个性问题即知即改、立行立改，做到简单问题当日解决、复杂问题明确时限，用高效的处置效率赢得游客信任。

更要清醒认识到，单一问题的解决只是治标，从共性问题中提炼规律、完善制度才是治本。在妥善处理个案的基础上，相关部门还需综合研判分析游客的意见建议，找准共性问题与深层症结，出台系统的改进措施，实现从解决“一个点”的问题向提升“一个面”的服务水平跃升，推动旅游服务体系持续迭代升级。

记者吴秉泽于贵阳
2026年1月9日

各地新亮点

海南零关税低税率效益渐显

在海南自由贸易港建设进程中，“零关税”“低税率”税收制度体系凭借独特政策优势，成为激发产业潜力、联通内外市场的关键抓手，推动海南升级为前沿加工基地、区域价值增值中心。从政策迭代升级到产业深度受益，再到营商环境持续优化，税收新政正全方位为海南自贸港高质量发展注入动能。

赋能企业发展

2025年12月18日，海南全岛封关首日，一批产自正大（海南）兴隆咖啡产业发展有限公司的拼配咖啡豆从博鳌机场起飞，经停深圳发往北京。这批来自哥伦比亚的优质生豆，在正大兴隆咖啡文化园全自动化烘焙工厂完成烘焙、拼配、品控等多道工序后，增值率超30%，成为万宁市首批享受加工增值免税政策内销的食品。

政策早有铺垫。2025年2月，财政部、海关总署、税务总局联合发布《关于调整海南自由贸易港原辅料“零关税”政策的通知》，将未烘焙咖啡豆等297项商品新增纳入“零关税”原辅料清单。正大（海南）兴隆咖啡产业开发有限公司总经理叶剑介绍，政策实施当天，公司便以“两头在外”模式（原料从国外进口、产品向国外出口）开展咖啡类商品进出口贸易，首单出口澳大利亚的咖啡交易中，成功减免咖啡生豆进口环节8%的进口关税和13%的增值税。

系列政策为企业发展划定清晰导向，其核心框架可概括为两点：以“两头在外”模式生产加工所消耗的原辅料，免征进口关税、进口环节增值税和消费税；《中华人民共和国海关对海南自由贸易港加工增值免税货物税收征管暂行办法》则明确，海南自贸港封关运作前，鼓励类产业企业生产的含进口料件加工增值超过30%的货物，进入内地可免征进口关税。

政策的落地深化，正为企业带来实实在在的发展机遇。“最深刻的变革来自于制度型开放。”叶剑表示，海南自贸港的政策优势让企业得以在全球范围内优化资源配置，构建起“全球采购、海南加工、国际市场”的新型业务模式。

随着海南自贸港封关运作，税收制度体系迎来新一轮优化升级，政策惠及面进一步扩大。海关总署会同相关部门制定的新版管理办法明确，封关后加工增值累计范围从海关特殊监管区域扩展至全岛，企业间深加工结转增值可合并计算。“以前是单个企业独自达到增值标准，现在A企业到B企业再到C企业，累计增值超过30%就能享惠，这



会吸引更多配套企业落户海南。”海口海关关长高端峰说，这一调整旨在有效拉长产业链条，促进产业集群发展。

“‘零关税’‘低税率’政策为企业增长提供新机遇。”海南省财政厅厅长蔡强表示，以“零关税”为核心的税收制度体系已成型，税收改革有力撬动产业结构优化升级，也激发了经营主体活力。

产业借势升级

“海南自贸港税收制度体系从‘零关税’‘低税率’两方面，为企业降成本、稳预期提供了有力制度保障。”海南省财政厅副厅长周正介绍，封关至今，“零关税”政策覆盖商品品类已提升至6637项，零关税覆盖商品占企业生产所需品类的比例达74%，企业生产所需的原材料、零部件、生产设备等绝大多数纳入“零关税”范围（含进口关税、进口环节增值税、消费税）；“低税率”方面，在海南自贸港实质性运营的鼓励类产业企业及各行业高端紧缺人才，

均可适用两个15%所得税优惠政策。政策红利已深度渗透至多个重点产业，为企业扩容升级提供强劲动力。

入冬以来，医药产业进入生产销售旺季，海南倍特药业有限公司第二厂区内各条生产线满负荷运转。“计划将现有产品从1个增加到十几个品种，并在第三厂区建设国际化工厂。”公司总经理刘争光表示，借助自贸港“零关税”“低税率”，企业已在加工生产环节加大布局，全力推动更多优质产品走向全球市场。

在海口国家高新区生物医药产业园，海南皇隆制药有限公司生产车间内生产有条不紊。“自2024年9月30日获批免税试点企业以来，公司已有3单货物出区，单一产品已享受免税额7.45万余元。”公司对外事务部部长陈雪君说，下一步将依托海南自贸港政策优势，推动产品增量扩容。

两家药企的扩容规划，是“零关税”“低税率”政策降低企业成本、稳定发展预期的直接体现，也折射出政策对高新技术产业的培育作用。

从单一产业到全岛全域，政策辐射力的持续扩大让惠及面不断拓宽。海口海关关税处处长冯云云表示，政策之所以关键、有效，关键在于精准对接自贸港产业发展方向，将“零关税”“低税率”政策与内地庞大市场容量有效联通，实现政策供给与市场需求的高效匹配。从2021年洋浦保税港区2.3平方公里试点，到2024年“三不限”原则全省覆盖，“免关税”政策完成“特殊监管区域—重点园区—全岛全域”的三级跳。以加工增值免关税为例，从洋浦保税港区首单突破到全岛全域覆盖，再到税收政策持续优化，累计为54家企业减免关税约8.4亿元，推动加工增值内销货值突破110亿元。

红利化为实效

“对企业而言，并非单一享受某项政策，而是在生产发展全链条中可叠加享受多项政策。”蔡强说，企业从创新实践中获得红利，也感受到海南自贸港的营商环境优势。

1月5日清晨，海南京润珍珠科技股份有限公司加工车间内，工人正忙着对进口海水珍珠进行分拣、设计、检测。“目前已开发出4000多款产品。”公司副总经理林志成介绍，截至2025年12月，企业累计进口原材料20批次、出区商品4274件，累计内销货值1731万元，享受免税178万元。

作为海南自贸港进口珍珠加工增值业务示范基地，该公司是珍珠全产业链优质品牌供应商和服务商，产品涵盖珠宝首饰、护肤、保健等5个品类，年产值突破7亿元。京润珍珠海口科技园会馆店经理黄润琼说：“公司的快速发展，既得益于‘零关税’政策带来的成本优势，更离不开海南全方位的营商环境保障。”

通过政策创新、服务升级与规则衔接，海南正积极打造市场化、法治化、国际化营商环境，推动政策红利转化为产业实效。自贸港建设以来，海南已出台60余部营商环境相关法规，构建起稳定透明的制度体系；推进国际商事纠纷解决中心建设，为外资企业提供多元纠纷解决渠道；主动对标国际高水平经贸规则，开通加工增值试点线上申报系统，完善国际贸易“单一窗口”，培育AEO高级认证企业，推动资金自由便利流动。

为畅通服务机制，《海南省优化营商环境重点举措（2025年版）》推出166条具体任务，通过“综合查一次”“亮码检查”等创新监管模式，实现“无事不扰、有事速办”。海南省商务厅、省工信厅、海口海关等部门建立常态化协同机制，通过现场办公、政策宣讲、企业调研等方式主动对接企业需求；海口国家高新区发挥“企业秘书”服务机制，联合职能部门将政策信息第一时间精准推送给园区企业并提供申报指导；儋州建立“一对一”帮扶机制，协调解决企业料件备案、系统对接等实际问题；三亚海关则在加工贸易账册备案、增值率核算、报关等环节为企业提供精准服务。

数据见证发展成效。近5年，海南实际利用外资151.5亿美元，吸引176个国家和地区投资、8089家外资企业落户；2025年，海南高新技术产业领域累计签约项目238个，总签约额超1000亿元。

近年来，河南省南阳市抓住产业结构调整新机遇，积极延链补链强链，加快新旧动能接续转换，印刷包装产业进入发展快车道。图为南阳金誉科技有限公司智能印刷包装新材料产业基地，生产线开足马力，工人们忙生产、抢进度、赶订单。

王小军摄(中经视觉)



河北保定 打造创新生态链

本报记者 王胜强

在河北省保定燕赵电力实验室能源电力产业研究中心内，博士研究生张嘉航紧盯着眼前的示波器，屏幕上跳动的波形记录着设备输出电压与驱动信号的实时状态，他一边调试参数一边介绍，这套装置未来将用于高压大容量高功率密度电力变换领域。

张嘉航说，眼下最大的挑战是探索现有新型电力电子器件的运行极限和适用的铁磁材料，并进一步提升设备的功率密度与运行效率。

这一致力于突破关键技术瓶颈的研发场景，是燕赵电力实验室推动科技成果从实验室走向生产线的生动案例。实验室于2024年12月正式启动筹建，目前已进入实体化运行阶段。

“燕赵电力实验室建设思路是以国家重大战略和行业重大需求为导向，以校企深度融合与产学研协同创新为路径，构建‘基础研究—技术研发—中试验证—成果转化—产业孵化’的全链条科技创新体系。”华北电力大学副校长、燕赵电力实验室执行主任刘云鹏说，机制创新激发团队活力，资源集

聚赋能技术突破，科研组织模式重构打通成果转化卡点，致力将实验室打造成开放、流动、活跃的创新共同体。

为打通创新梗阻，实验室构建了“校内研发+校外转化”双轮驱动机制。“校内研发中心聚焦前沿技术攻关，校外设立的能源电力产业研究中心则专职负责中试熟化与成果转化。”华北电力大学科学技术处处长刘志坚说，为让科研人员心无旁骛地投身于有价值、能落地的创新，实验室明确成果转化收益的60%归团队所有。张嘉航深有感触地说：“在产业研究中心，我不仅要做理论研究，更要直面产业需求，以市场实际需要为导向推进产业化。”

在校外产业研究中心的实验车间里，保定天威线材制造有限公司的技术总监李雄壮正与研发团队一起调试新型漆包机生产线。“过去校企合作往往是一锤子买卖，现在我们是创新共同体。”他指着正在试产的设备说，“从实验室样机到产业化产品，我们的工程师全程参与，共同解决了10多项工艺

难题。”

这种深度协同已结出硕果。在天威保变电气股份有限公司的线圈制造车间，高效高洁净换位导线生产线正高速运转。“此前生产漆包线面临漆膜厚度不均、易短路、生产效率低等痛点。”天威线材研发中心主任曹士亮介绍，实验室与公司联合研发的“高质高效数字环保漆包生产线”，将产品合格率从85%提升至99%以上，生产能耗降低20%，操作人员减少60%。

实验室联合国网新疆、河北电力公司开发的新型电力系统源网荷互动运行技术，已在“沙戈荒”新能源基地百余座风光场站推广应用，带动了保定新能源发电装备、新型输配电设备产业升级。电力机械装备智能运维研发团队正着力强化产业链中游的装备制造与服务能力。

“上游链接华北电力大学等高校的基础研究力量，中游依托产业研究中心开展中试熟化，下游通过龙头企业实现就地转化，一条由燕赵电力实验室牵引的创新生态链已初具雏形。”刘云鹏说。



近年来，宁夏回族自治区石嘴山市充分盘活戈壁、荒坡、高速公路周边零星地块等场地，建设光伏、风力发电项目，推动绿色低碳发展。图为石嘴山市惠农区的一处清洁能源发电站。

袁宏彦摄(中经视觉)