



## 鄂州“首席服务员”推动项目落地企业发展

311名干部下沉一线  
担纲破难“急先锋”湖北日报全媒体记者 周鹏  
通讯员 陈刚 李佳程 柳影葛店经开区“首席服务员”下沉企业一线，帮助圆通智创园项目快速投产。  
(湖北日报全媒体记者 薛婷 摄)

今年7月，鄂州市创新推出“首席服务员”制度，311名经过严格遴选的领导干部下沉一线，为全市626个重大项目和1132家“四上”企业提供一对一精准服务。他们既是政策“活字典”、资源“多面手”，更是破难“急先锋”，以“一人对接、全程服务”模式，推动项目加速落地、企业高效发展。

在项目端，首席服务员围绕全生命周期提供“帮办代办”，从立项审批到投产达效全程跟进，紧盯要素保障，化解堵点难点。

在企业端，他们化身“贴心保姆”，主动送政策上门，快速响应企业经营难题，对接创新资源与人才。作为深化“放管服”改革的关键举措，该制度以“穿透式”服务打通梗阻，以“店小二”精神厚植发展沃土。

## “首席”跑省城，审批“加速度”

“这帮助我们拓展海外业务向前跨越了一大步！”11月4日，手握一纸珍贵的境外投资批复，杜肯新材料（武汉）集团股份有限公司的相关负责人由衷感慨。此前，这笔3亿美元以下、审批权在省级层面的投资，曾是横亘在企业出海路上的一道难关。

杜肯新材料，这家扎根鄂州葛店经开区20多年的国家级专精特新“小巨人”企业，已是全球排名前五的绝热材料供应商。其产品遍布全球70多个国家。业务扩张迫在眉睫，但复杂的境外投资审批流程，尤其是动辄数月甚至半年的审批周期，让企业倍感压力。

转机，在一次会议上悄然降临。鄂州市发改委负责人、首席服务员敏锐地捕捉到了企业的这份急难愁盼。他没有坐等企业上门求助，而是立即带队主动走进杜肯，面对面了解详情。

返回办公室，该首席服务员化身“政策研究员”，带着同事连夜梳理审批的定义、程序和关键节点，为企业量身定制了一份清晰明了的“操作指南”。但这仅仅是第一步。紧接着，他亲自带着企业团队，直奔省发改委相关处室，进行“面对面、手把手”的汇报与沟通。

在这一系列“跑上跑下”的精准协调下，审批流程被极大提速。从对接诉求到成功获批，时间被压缩至最短，为企业抢占了宝贵的市场先机。

这次成功的护航，被凝练成两条接地气的工作心得：

既要“磨破嘴皮”搞懂，更要“踏破铁鞋”跑通。企业遇到的许多新问题，对政府部门而言也可能是新课题。首席服务员不能当“门外汉”，必须快速学习，把自己变成“半个专家”，才能说内行话、办专业事。同时，绝不能坐在办公室里“等”流程，必须迈开腿、勤跑腿，带着企业一起向上协调，成为连接企业与上级部门的“活枢纽”。

服务要“送货上门”，莫等企业“上门求货”。真正的优化营商环境，是变“企业找政策”为“政策找企业”，变“企业跑断腿”为“专员多跑路”。首席服务员要有“侦察兵”的敏锐，主动发现需求；要有“快递员”的勤快，主动送上服务。只有把企业的“心事”当成自己的“心头事”，才能在企业开口前，就将解决方案“送货上门”。

## 一条路通了，一个项目活了

初冬时节，鄂州市葛店经开区复兴大道上车流如织。新贯通的道路笔直开阔，一辆辆重型货车平稳驶入圆通湖北智创园，将数以百万计的包裹发往全国各地。

“路通了，心就顺了。现在大货车进出便

“首席服务员”助力跨境电商产业园蓬勃发展，图为主播正向外推介cosplay手办。  
(湖北日报全媒体记者 周鹏 摄)

捷，运输效率大幅提升！”一位常年往返于此的货车司机感慨道。这条刚刚完工的复兴大道综合管廊路段，不仅是交通动脉，更成为当地物流产业高质量发展的“关键一环”。

“得益于新园区高效率的分拣系统，包裹基本能实现当日下单、次日达。”圆通智创园负责人刘得胜介绍，园区自今年9月正式投产以来，在刚过去的“双十一”业务量同比激增70%。

然而，这份“高效”的达成，并非一帆风顺。园区建设的“最后一公里”——进出通道问题，曾是企业投产前最急迫的担忧。这时，一位关键人物站了出来，他就是葛店经开区项目首席服务员刘绪斌。

“亲眼见证这块土地从‘村部’到‘总部’、从‘菜园’到‘科创园’的变迁，我成就感满满。”复盘圆通湖北总部项目从签约到投产的全过程，刘绪斌用投资方的一句评价概括：“环环相扣、步步领先、一气呵成、丝般顺滑。”

这“丝滑”体验的背后，是刘绪斌“想在前、做在全”的主动服务。他用四个生动比喻，道出了首席服务员的“工作心法”：

一是“拿盘子”，统筹安排做周全。项目建设千头万绪，征地拆迁、杆线迁移、土地招拍挂等环节环环相扣。刘绪斌像一位总调度师，精准把握每个环节的逻辑顺序与时间节点，打好提前量，确保流程无缝衔接，避免了“你等我、我等你”的窝工窝火。

二是“卖面子”，亲自协调挺在前。“在项目服务中，我们不再是局长和主任，就是个服务员。”刘绪斌说，他这个“两鬓斑白、一脸沧桑”的首席服务员，为了项目放下架子、亲自上门沟通的姿态，往往能赢得各职能部门的最大支持，高效破除梗阻。

三是“钉钉子”，跟踪落实做到位。“马上”是多久？刘绪斌的答案是“打个钉子回个脚”。当职能部门说“马上安排”，他会追问“安排给谁”；找到具体负责人后，他会再确认“具体哪天去、几点去，我陪你一起去”。正是这种一追到底的钉钉子精神，让承诺迅速转化为项目现场的“形象进度”。

四是“保底子”，坚守底线树形象。项目工程涉及利益，服务者的人品就是营商环境的试金石。刘绪斌坚信“公生明，廉生威”，唯有出于公心、坦荡无私，拒绝任何“乱开口、乱插手”，才能保住个人和城市的“底子”，说话才有权威，协

调才有力度。

## 打好“提前量”，当好“变压器”

10月28日，制约沪渝高速武黄改扩建工程的最后一道“关卡”被成功清除——历时15个月的7条高压线路迁改工程全面竣工。这条被誉为“楚天第一路”的交通大动脉，在扫清关键障碍后，向着2025年底通车的目标迈出了最坚实的一步。

在这场与时间赛跑的省级重点工程中，国网鄂城区供电公司客户经理、首席服务员丁志豪，以其“电力先行”的主动服务，为项目全程保驾护航。对他而言，这条73.79亿元的投资走廊，不仅是交通要道，更是他的主战场。

丁志豪的服务，精准地打在工程的“七寸”上。8月，工程配套的3处新建收费站用电报装迫在眉睫。若按传统流程，从申请、勘查到方案答复，至少需要数个工作日。丁志豪和他的团队打破了“坐等申请”的常规，主动前移服务关口。他们提前上门解读政策，并在勘查当日，组织营销、运检等多专业联合出动，一次性完成3处站点的现场负荷核实、电源勘探和路径规划。更让项目方惊喜的是，勘查一结束，初步供电方案当场就已答复，将传统流程压缩至“即时完成”。

“从‘等着办’到‘现场定’，这个效率是我们没想到的，”项目负责人丁良虎赞叹道，“这不仅为我们抢出了宝贵时间，也规避了后期返工的风险。”这种“勘察即答复”的创新，正是丁志豪践行首席服务员职责的生动缩影。

在长达15个月的线路迁改马拉松中，丁志豪的角色远不止于一个快速的响应者。他更像是一个全天候的“电力协调中枢”，需要精准把握高速公路的施工节奏，在无数个交叉作业面中，为电力施工找到最佳“窗口期”。

从一线实战中，丁志豪也总结出自己独特的“工作心得”：

一是服务要“跑在需求前”，当好“预报员”。他认为，对重大工程不能被动等指令，必须主动研究规划，预判用电瓶颈，把工作做在正式流程之前，才能掌握主动权。

二是沟通要“当好转换器”，化“专业术语”为“解决方案”。电力专业性强，首席服务员不能当术语的“传声筒”，而要善于将复杂的规程转换成项目方能一听就懂的可行路径，用专业的沟通成为项目中值得信赖的“自己人”。

## 公安年办出入境证件3万件

## 助力企业出海 暖心外籍客商

湖北日报全媒体记者 周鹏 通讯员 王厅

随着花湖国际机场加速连接全球，鄂州市公安局出入境管理支队的服务窗口愈发繁忙——年均办理出入境证件量突破3万件。这支队伍用专业高效的服务，架起了鄂州联通世界的桥梁。

企业“出海”遇急难？  
“绿色通道”秒响应

“这条供应链对我们太关键了，必须马上飞越南实地考察！”11月7日，某跨境电商公司负责人杨先生匆匆赶到鄂州市公安局出入境管理支队求助。因业务拓展需要，公司急需派遣5名骨干赴越。

支队立即启动“企业专办”机制，通过集中预约、材料预审、专场受理等“组合拳”，为5名员工提供一站式证件办理服务。最终，跨境合作项目顺利推进。

这是支队护航企业“扬帆出海”的生动写照。为支持涉外企业发展，支队优化“一对一”“专场办”“加急通道”等服务模式，简化护照、港澳通行证等申领流程。

“我们创新推出‘全生命周期护航’机制。”出入境支队支队长梁婷介绍。从材料预审到境外风险提示，安排专员全程跟进。10月底，某材料公司13名技术人员急需赴韩支援新产线，专员提前介入预审材料，协调加急制证，确保团队如期出境。

据统计，今年以来，支队已为17家涉外企业的200余名员工高效办理出入境证件，成为本土企业开拓国际市场的坚实后盾。

外籍客商留鄂州？  
“家的服务”暖人心

鄂州公安出入境管理支队充分发挥政策优势，让移民管理服务红利切实惠及企业和人才，为外籍人士营造宜居宜业环境。

澳大利亚商人贝克特·里德长期在鄂州经商。11月1日，他为女儿来华探亲的签证问题发愁时，民警主动介绍144小时过境免签政策，并指导其购买“澳大利亚—中国—第三国”联程机票，助其家人顺利团聚。

支队推出一系列便利措施：短期来鄂从事商贸、交流等事务的外籍人员，可直接在支队申请签证延期；通过信息系统能查询的信息无需重复提交纸质证明。“我们简化了申报材料。”支队长梁婷说。

某科技公司引进10名韩国技术人员时，支队民警加班加点，仅用7天就完成全部签证办理。“速度快、业务熟，帮了大忙！”公司负责人称赞道。

支队还主动对接市委人才办、市科技等部门，加入鄂州市人才服务联盟。今年以来，已为138名海内外人才提供出入境便捷服务，助力优秀人才在鄂州安居乐业。

“这场讲座真是‘及时雨’，让我对德国商务考察安心多了！”湖北千悦建设工程有限公司负责人对鄂州市公安局出入境管理支队送来的“法治护航套餐”赞不绝口。

支队民警用通俗语言和生动案例，从出行注意事项到防范海外电信诈骗，开展沉浸式讲解，特别提醒员工提前了解目的国法律法规和风俗习惯，避免文化差异带来的麻烦，并现场答疑解惑。

这种定制式送教上门服务，为优化营商环境提供了有力支撑。

该支队专门成立涉外服务队，主动走进企业宣传出入境便利措施和“引才引智”政策，提供签证办理、法律援助等咨询，并贴心提醒外籍人员注意签证有效期，避免非法居留。

针对有意在华创业的外籍留学生，支队通过参加创业沙龙等活动，主动宣讲签证政策和出入境便利措施。

鄂州市公安局相关负责人表示，出入境管理支队将持续以高效专业的服务，为鄂州国际化发展贡献公安力量。



鄂州民警向外籍人才介绍出入境便利措施。(受访单位供图)

鄂州本外币合一业务  
网点数量增加近3倍

湖北日报讯（记者周鹏、通讯员邵雅、鲁冠婷）中国人民银行鄂州市分行最新数据显示，随着花湖国际机场国际货运航线网络持续加密，全市外汇业务呈现快速增长态势。截至9月末，鄂州市可办理本外币合一业务的网点数量较去年同期增长275%，本外币合一账户达97户，同比增长超12倍。全市外汇衍生品交易额达5929.36万美元，套保率20.71%，位居全省前列。

“以前跨境汇款需要开立多个外币账户，现在一个本外币合一账户就能搞定。”湖北某机械有限公司财务负责人表示。该公司客户遍布东亚、欧美等地，新账户体系实现了多币种资金一体化管理，大幅

提升了资金运作效率。

今年以来，人行鄂州市分行充分发挥花湖国际机场和跨境电子商务综合试验区双重优势，牵头制定专项推广方案，推动金融机构服务从单一账户向“账户+结算+融资+避险”全链条升级。通过简化流程、优化服务，实现“跑一次银行、填一张表”即可开通本外币合一账户。

数据显示，本外币合一账户较传统分立式账户优势明显：中国银行鄂州分行的企业客户资料提交量减少60%，业务处理时间缩短20%，跨境结算效率提升40%，汇兑成本降低约5%。建设银行鄂州分行创新推出的“汇率避险+账户服务”组合产品，已为6家企业办理550万美元相关业务。

鄂州市瑞辰低空经济有限公司投入运营  
“低空经济”与“航空港”比翼齐飞

湖北日报讯（通讯员葛旭耀）11月18日，鄂州市瑞辰低空经济有限公司已完成全部注册程序并揭牌投入运营。该公司的成立，是鄂州市前瞻布局低空经济产业、加快发展新质生产力的关键举措，标志着鄂州在发展低空经济的宏伟蓝图上实现了从“规划图”到“实景图”的重要跨越。

瑞辰低空经济有限公司由市工贸有限公司、市吴都资管公司、湖北天地云地信科技集团公司、湖北莲花山人工智能研究院、市城市大数据产业发展有限公司等五家单位共同出资组建。这一多元化的股东结构，整合了资产运营、数据技术、人工智能与地理信息等关键要素，为公司未来发展提供了坚实基础。

鄂州市工贸公司党委书记、总经理周

益波表示，此次成功注册并运营，不仅是一家新市场主体的诞生，更代表着鄂州市抢占未来产业制高点的决心已转化为实质性行动。它象征着鄂州正发挥以花湖机场为核心的强大航空货运优势，加速向更广阔的低空领域拓展延伸，旨在构建“航空港”与“低空经济”比翼齐飞的新发展格局。

值得注意的是，参与组建的湖北莲花山人工智能研究院，作为湖北省内重要的人工智能新型研发机构，其深厚的技术积累和高端人才培养能力，将为瑞辰公司乃至鄂州低空经济产业的发展注入强劲的科技动力。研究院在计算机视觉、大数据等领域的专业优势，有望与低空经济在飞行器感知、航线规划、智能运维等应用场景实现深度融合。