

三亚市海棠区应急联动中心

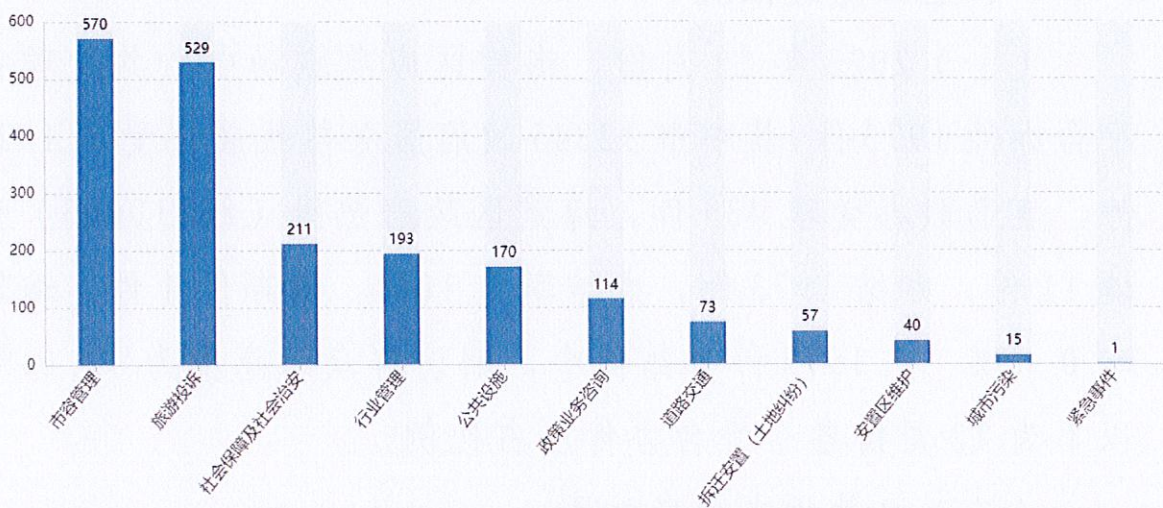
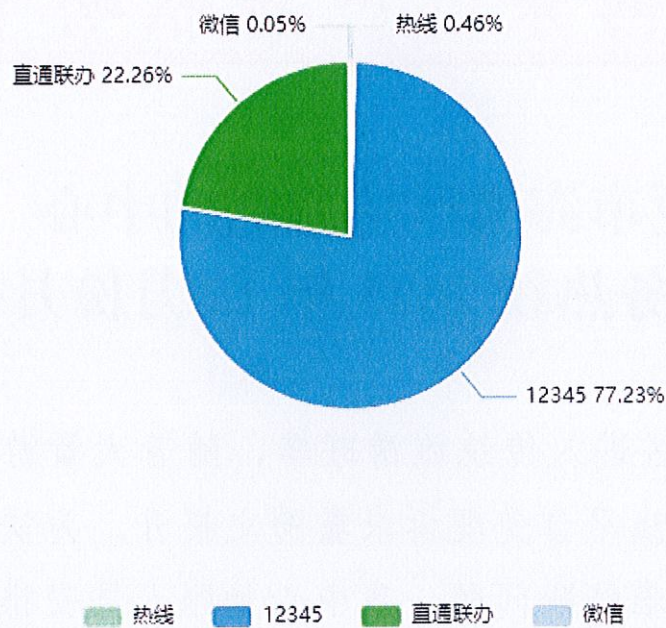
三亚市海棠区应急联动中心 政府服务热线 2023 年 12 月份月报

12 月，我区进入传统旅游旺季，随着大量游客及旅居人员的到来，热线平台受理诉求量随之提升。为快速、有效解决市民游客急难愁盼问题，我中心加强人员安排，整合力量，科学排班，做到即时响应、接诉即办、快速解决，提升市民游客满意度，我中心将继续畅通市民游客咨询投诉渠道，全力维护我区旅游旺季市场稳定繁荣。

一、工单受理情况

(一) 2023 年 12 月份，海棠区应急联动中心共受理各平台办件 1973 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 1523 件，直通联办受理 439 件，海棠区政府热线（88810003）受理 11 件，办结 1973 件，办结率为 100%，逾期件 1 件，逾期率 0.05%。在 1973 件办结件中，回访群众满意度为 92.61%。以下为 12 月份各个平台办件所占比例：

(二) 办件诉求排名如图：



(三) 本月市民游客诉求热点主要集中在市容管理、旅游投诉、社会保障及治安、行业管理、公共设施、政策业务

咨询。重点区域集中在：海棠南北路、藤海社区主干道、林旺市场、藤桥、南田片区（占道经营、污水外溢、卫生保洁、噪音扰民、路面积水等问题）；海棠区辖区内酒店及民宿（酒店房费纠纷、服务态度等问题）；各村居委会、风情小镇及商业小区（树枝修剪、公共设施损坏、居民生活受影响等问题。

二、办件处理情况

（一）市容管理类办件共 570 件，已办结 570 件，办结率为 100%。主要为流动商贩占道经营、卫生保洁、污水乱排放（溢出）、噪音扰民等问题。诉求热点为占道经营、卫生保洁、污水乱排放、溢出，集中在南田温泉内小区，龙海、龙江等风情小镇，由区住房和城乡建设局进行处理。

（二）旅游投诉类办件共 529 件，已办结 529 件，办结率为 100%。主要诉求为酒店及民宿房费纠纷、服务态度等问题。诉求热点为酒店房费纠纷，集中在海棠区各大酒店、民宿及旅租，主要由海棠区旅游和文化广电体育局进行处理。

（三）社会保障及社会治安类办件共 211 件，已办结 211 件，办结率为 100%。主要为居民生活受影响、群众利益受损等问题。诉求热点为小区房屋质量、景区退费问题，由海棠区住房和城乡建设局和海棠区旅游和文化广电体育局进行处理。

（四）行业管理类办件共 193 件，已办结 193 件，办结率为 100%。主要为物业管理、申请报建等问题。由海棠区住房和城乡建设局进行处理，同时对市民做好解释工作。

（五）公共设施类办件共 170 件，已办结 170 件，办结率为 100%。主要为路面破损、路灯不亮影响出行等问题。诉求热点为路灯损坏，集中在南田片区、各村居和安置区，由海棠区住房和城乡建设局和各村（居）委会进行处理。

（六）政策业务咨询类办件 114 件，已办结 114 件，办结率为 100%，主要为市民咨询、村委会管理等问题。主要由海棠区委区政府及各村（居）委会进行处理。均已及时进行转办处理。

（七）道路交通类办件共 73 件，已办结 73 件，办结率 100%。主要为道路修整、违规停车等问题，诉求热点为道路修整，较为集中在南田片区、藤海社区、龙海风情小镇、龙江风情小镇。主要由海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（八）拆迁安置（土地纠纷）类办件共 57 件，已办结 57 件，办结率为 100%。主要突出在征地安置赔偿、生活补贴问题，诉求热点为征地安置赔偿问题，涉及三灶、风塘、铁炉、龙江、龙楼等村（居）委会，主要由海棠区项目推进服务中心、海棠区安置办及各村居委会进行处理。

（九）安置区维护类办件共 40 件，已办结 40 件，办结率 100%。主要为房屋及配套设施报修及居民环境卫生等问题，热点诉求为居民环境卫生，集中在各风情小镇。由海棠区住房和城乡建设局和各村（居）委会（涵盖物业公司）进行协调处理。

（十）城市污染类办件共 15 件，已办结 15 件，办结率

为 100%。主要为焚烧垃圾等问题。由市综合行政执法局海棠分局等职能部门进行处理。

(十一) 紧急事件类办件共 1 件，已办结 1 件，办结率为 100%，主要安全隐患问题，为三亚海棠湾开维费尔蒙酒店安全设施不合理的问题，由海棠区旅游和文化广电体育局进行处理。

三、“红榜”和“黑榜”办件榜

(一)“红榜”办件

1. 【20231212335800】市民来电反映：其通过携程网预订 12 月 19 日-30 日入住海棠湾万达嘉华度假酒店，花费 19924 元，由于行程有变，与酒店沟通退订，但酒店告知需要取消 11 天行程，必须先要预订 5 天的行程，否则无法取消，来电望职能部门督促全额退款。海棠区旅游和文化广电体育局接单后立即为其协商退款问题，12 月 12 日市民来电表扬海棠区旅游和文化广电体育局服务态度好，诉求得到处理。

2. 【20231227420118】市民来电表扬：其 12 月 12 号左右因医保名字登记错误到三亚市人力资源保障局医保窗口办理更改，跑了数次无法办理，但 12 月 26 号 16:30 分在海棠区人力资源和社会服务综合保障局医保服务窗口工作人员直接给其办好，现来电表扬其服务态度好业务熟练。海棠区人力资源和社会保障局接到工单核实，7 号窗口是海棠区医疗保障局所设立专门办理城乡居民医保相关业务的服务窗口，

感谢市民的来电反馈。

3. 【20231206296364】市民来电表扬：三亚市海棠区住建局工作人员（姓名：张腾）12月5日晚上前往其小区开座谈会，表扬工作人员及当地政府能及时前往现场听取民声，希望当地政府能及时核实沟通解决业主提出的问题。海棠区住建局接单后表示，首先感谢市民对我局工作人员的鼓励和支持，关于市民反映海棠保利一期太阳能热水器的问题，12月5日经我局工作人员与部分业主现场沟通，针对业主提出的相关问题和建议，我局将与物业服务企业和开发建设单位进行沟通协调，经征得市民同意，后续以协调工作推进的情况为准。

（二）“黑榜”办件

1. 【20231222397075】关于海棠区 223 国道新民路龙楼村二组林鸿跃片区通信光缆被剪断的问题。市 12345 热线平台先联系中国移动三亚分公司，该公司答复“涉及多家运营商光缆，该区是海棠区政府牵头整改的线路，请政府牵头协同处理”。办件转至海棠区教育局后，区教育局答复“建议市民向通信运营官方客服反映相关情况处理”。区教育局办在办件处置过程中态度懈怠，处置效率差。

2. 【20231220382908】市民来电反映：海棠区后海村喜洋洋冲浪对面沙滩上每天上午 11:00 开始有十几个人在非法揽客，推荐游客玩海上项目，一直到下午四五点，且还有专

人负责在沙滩上面的马路边拦车揽客，现要求有关部门查处非法拉客的人员，望核实处理。市综合行政执法局海棠分局答复：“根据《海棠区后海村建设管理提升专项行动工作方案》请转后海派出所查处。”，后海派出所答复“根据《海棠区后海村建设管理提升专项行动工作方案》打击非法拉客行为的责任单位是：市综合行政执法局海棠分局、藤海社区居委会，请海棠区政府牵头跟进落实，若需其他部门协助可主动发起联办处理。”该工单市综合行政执法局海棠分局与后海派出所相互推诿，造成该办件多次无效流转。

四、工单处理情况

政府服务热线平台 2023 年 12 月总体处理工单效率排名前三的单位依次是：海棠区住房和城乡建设局、市综合行政执法局海棠分局、海棠区农业农村局。

12 月工单处理情况表

部门	总办件数	已办结数	处理中	逾期	办结率
合计	1973	1973	0	1	99.9%
政府部门	1796	1796	0	1	99.99%
海棠区住房和城乡建设局	482	482	0	0	100.00%
市综合行政执法局海棠分局	410	410	0	0	100.00%
海棠区教育局	57	57	0	0	100.00%
海棠区农业农村局	55	55	0	0	100.00%

海棠区安置办	34	34	0	0	100.00%
海棠区卫生健康委员会	26	26	0	0	100.00%
海棠区应急联动中心	20	20	0	0	100.00%
海棠区商务和金融发展局	18	18	0	0	100.00%
海棠区司法局	11	11	0	0	100.00%
海棠区水务局	11	11	0	0	100.00%
海棠区民政局	9	9	0	0	100.00%
海棠区项目推进服务中心	8	8	0	0	100.00%
海棠区应急管理局	5	5	0	0	100.00%
三亚市市场监督管理局海棠分局	5	5	0	0	100.00%
三亚市资规局海棠分局	5	5	0	0	100.00%
海棠区医疗保障局	5	5	0	0	100.00%
海棠区营商环境建设局	4	4	0	0	100.00%
市生态环境局海棠分局	3	3	0	0	100.00%
区政府办公室	3	3	0	0	100.00%
海棠区财政局	2	2	0	0	100.00%
海棠交警大队	2	2	0	0	100.00%
海棠区武装部	1	1	0	0	100.00%
海棠区人力资源和社会保障局	1	1	0	0	100.00%
区委统战部	1	1	0	0	100.00%
区委政法委	1	1	0	0	100.00%
区政务服务中心	1	1	0	0	100.00%

海棠区旅游和文化广电体育局	616	616	0	1	99.9%
各驻区单位	32	32	0	0	100.00%
三亚坚明实业公司	11	11	0	0	100.00%
穗康物业	10	10	0	0	100.00%
海棠湾开发公司	7	7	0	0	100.00%
海棠湾企管公司	4	4	0	0	100.00%
各村（委）会	145	145	0	0	100.00%
南田居民居委会	30	30	0	0	100.00%
庄大村委会	16	16	0	0	100.00%
北山村委会	10	10	0	0	100.00%
铁炉村委会	10	10	0	0	100.00%
湾坡村委会	8	8	0	0	100.00%
藤海社区居委会	8	8	0	0	100.00%
海丰村委会	7	7	0	0	100.00%
林旺社区居委会	7	7	0	0	100.00%
升昌村委会	6	6	0	0	100.00%
三灶村委会	6	6	0	0	100.00%
龙楼村委会	5	5	0	0	100.00%
营头村委会	5	5	0	0	100.00%
洪李村委会	4	4	0	0	100.00%
永宁社区居委会	4	4	0	0	100.00%
藤桥村委会	3	3	0	0	100.00%

龙海村委会	3	3	0	0	100.00%
龙江村委会	3	3	0	0	100.00%
青田村委会	3	3	0	0	100.00%
东溪村委会	2	2	0	0	100.00%
椰林村委会	2	2	0	0	100.00%
江林村委会	2	2	0	0	100.00%
风塘村委会	1	1	0	0	100.00%

三亚市海棠区应急联动中心
2024年1月26日



报：区四套领导班子

送：区纪委监委、区委办公室、区人大办公室、区政府办公室、
区政协办公室、区各相关单位

三亚市海棠区应急联动中心

2024年1月26日印发