

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 2025 年第二季度季报

4-6 月，我中心主要受理区政府热线（88810003）、12345 政府服务热线等接办事项。海棠区应急联动中心实行 24 小时值班制。值班期间我中心工作人员认真接听值班电话，并做好记录，做到不漏接，礼貌接听、语气亲和，并及时将来电诉求转办至相关部门办理，遇有紧急事项及时汇报。我中心遵循即接即转、实时督办的工作原则，并将办理情况进行反馈，高效解决与群众切身相关的问题，认真履行工作职责。

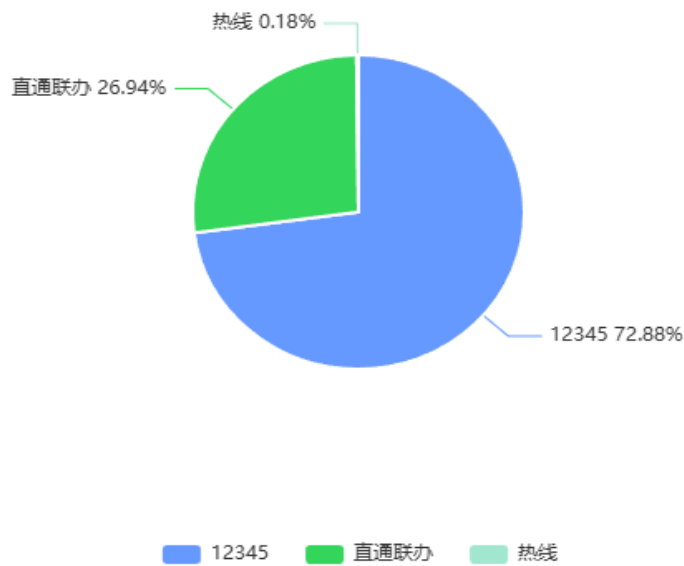
一、工单受理情况

（一）本月市民游客诉求热点主要集中在旅游投诉、市容管理、社会保障及社会治安。重点区域集中在：海棠南北路酒店带、各风情小镇及商业小区、藤海社区巷子、南田片区、林旺大道、蜈支洲岛景区等。主要涉及到：1. 各酒店景区、游客与旅租的退费纠纷；2. 海棠区内各风情小镇卫生保洁；3. 藤海社区、藤桥林旺二期及南田等片区内占道经营、噪音扰民问题。

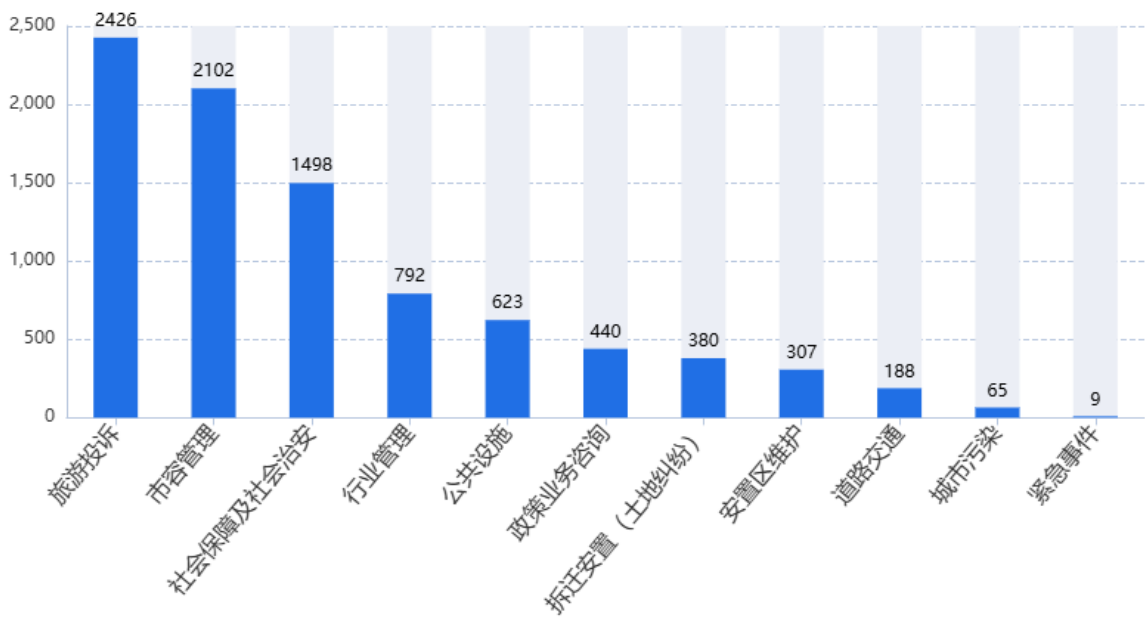
（二）2025 年 4-6 月份，海棠区应急联动中心共受理各

平台办件 8831 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 6434 件，直通联办 2379 件，海棠区政府热线（88810003）受理 18 件。正在办理 49 件，办结 8782 件，办结率为 99.45%，逾期件 14 件，逾期率为 0.16%，逾期件均已办结。在 8782 件办结件中，回访群众满意度为 93.81%。

以下为 4-6 月份各个平台办件所占比例：



（三）4-6 月份办件诉求排名如图：



二、办件处理情况

（一）旅游投诉类办件共 2426 件，已办结 2426 件，办结率为 100%。主要诉求为**酒店房费纠纷、景区管理、酒店服务态度差**等问题。诉求热点集中在：1. 房费纠纷，多数主要由于市民游客行程的变化、个人其他原因等因素导致。2. 网上酒店房间宣传照片与实际情况不符、酒店办理入住时间过久、酒店宾馆房间环境存在卫生隐患，工作人员服务态度等问题，导致的商家与市民游客之间的纠纷。3. 部分景区管理不合理、秩序混乱等问题。接到投诉后海棠区旅游和文化广电体育局已第一时间派员到现场或致电商家及市民进行沟通处理，均得到有效处理。

（二）市容管理类办件共 2102 件，已办结 2085 件，有 17 件正在办理中，办结率为 99.2%。主要为卫生保洁、占道经营、噪音扰民等问题。诉求热点为**卫生保洁、占道经营、噪音扰民、污水外溢**，**污水外溢**问题主要集中在后海巷子及龙海风情小镇。**卫生保洁**问题集中在南田、龙海、龙江等风情小镇，均有垃圾树枝堆积未及时清理问题。**占道经营**主要集中在海棠南北路、龙海风情小镇、林旺大道、林旺二期附近等位置。**噪音扰民**问题集中湾坡路中交麓湖附近、后海蜈支洲岛码头等。上述类型办件目前由三亚市综合行政执法局海棠分局、海棠区住房和城乡建设局、以及各村（居）委会进行处理。

（三）**社会保障及社会治安**类办件共 1498 件，已办结 1492 件，有 6 件正在处理中，办结率为 99.6%。主要为**拖欠工资讨薪**、居民日常生活受影响及学校内管理等问题。主要由海棠区教育局、市综合行政执法局海棠分局、海棠区住房和城乡建设局等进行处理，均已得到有效解决。

（四）**行业管理**类办件共 792 件，已办结 788 件，有 4 件正在办理中，办结率为 99.49%。主要为物业管理及酒店管理问题。诉求热点为商业小区及安置区物业管理不到位，设施损坏、房屋漏水等问题。主要由海棠区住房和城乡建设局与海棠区旅游和文广电体育局进行处理。

（五）**公共设施**类办件共 623 件，已办结 612 件，有 11 件正在处理中，办结率为 98.23%。主要为路灯损坏、下水道和井盖堵塞、（电线、网线）垂落。主要由海棠区住房和城乡建设局以及三大运营商进行处理。

（六）**政策业务咨询**类办件 440 件，已办结 439 件，有 1 件正在办理中，办结率为 99.77%，主要为**市民咨询**等问题。均已转相关单位为市民及时解答。

（七）**拆迁安置（土地纠纷）**类办件共 380 件，已办结 379 件，有 1 件正在处理中，办结率 99.74%。主要为征地安置赔偿问题、房屋分配、土地纠纷等问题，主要集中在各村（居）委会。主要由海棠区安置办、海棠区项目推进服务中心和各村（居）委会进行协调处理。

（八）**安置区维护**类办件共 307 件，已办结 301 件，有 6 件正在处理中，办结率为 98.05%。主要表现在房屋及配套设施报修问题。现阶段主要由海棠区住房和城乡建设局、海棠区安置办进行处理。

（九）**道路交通**类办件共 188 件，已办结 184 件，有 4 件正在处理中，办结率 97.87%。主要为**道路修整**问题，诉求热点集中在安置小区及南田片区道路破损，以及道路未硬板化导致出行不便等。主要由海棠区交通运输局、海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（十）**城市污染**类办件共 65 件，已办结 65 件，办结率为 100%。主要为垃圾污染、焚烧物体等问题。主要由市综合行政执法局海棠分局处理。

（十一）**紧急事件**类办件共 9 件，已办结 9 件。

三、典型案例

（一）满意办件

1. 【20250427734628】诉求人来电表扬：其 4 月份致电海棠区残联委员会（38888091）帮其协调办理残疾人证，工作人员态度很好，效率高，故表扬，望核实处理。区残联工作人员态度很好，办事效率高，积极处理群众诉求。

2. 【20250528850170】诉求人微信自主上报反映：关于海棠区保利栖棠小区至和泓海棠府路段每天下午四点至晚上七点半都有大量流动商贩占道经营的问题，现表扬海棠区南

田片区相关执法工作人员，前期投诉的保利栖棠小区至和泓海棠府路段大量流动商贩占道经营问题已经得到明显改善，虽然仍有少量三轮车占道违停但是已经得到很大改善，给相关职能部门点赞，望核实处理区执法部门高度重视，针对反映多次投诉问题，积极并及时处理群众诉求。

3. 【20250619934967】诉求人来电表扬：关于要求砍伐海棠区铁炉村委会林旺村一小组 46 号后门的乡道上的椰子树的问题，感谢海棠区铁炉村委会工作人员到现场锯枯树，工作人员处理的很到位，故来电表扬，请核实处理。铁炉村委会接到投诉后，第一时间安排人员到场处理，处置效率高，为村民的出行提供强有力保障。

（二）不满意办件

1. 【20250412673725】诉求人来电反映：其表示海棠区和泓海棠府小区前面不到 100 米处都是坟地，影响居民，要求解决，望核实处理。区民政局未能及时办结，导致工单超时。

2. 【20250419700838】诉求人来电反映：其是海棠区林旺北风情小镇临时过度灰房子居住的居民，于 4 月 19 日 0 点左右发现有开始停水，也没有人提前通知，其认为不合理故来电反映，望核实处理。（临时过度的居民居住不用交水费）区安置办未能及时办结，导致工单超时。

3. 【20250615916315】诉求人来电反映：海棠区南田农

场爱国队浪仔队（129号）家中化粪池溢满，望处理。职能局前后答复不一致，未按照政策落实工作，存在推诿行为。

四、工单处理情况

政府服务热线平台2025年4-6月总体处理工单效率排名前三的单位依次是：海棠区农业农村局、海棠区交通运输局、海棠区发展改革局。

4-6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	8831	8782	49	14	99.45%
政府部门	8011	7966	45	14	99.44%
海棠区农业农村局	209	209	0	0	100.00%
海棠区交通运输局	195	195	0	0	100.00%
海棠区发展改革局	76	76	0	0	100.00%
海棠区应急联动中心	72	72	0	1	100.00%
三亚市资规局海棠分局	47	47	0	0	100.00%
海棠区司法局	41	41	0	0	100.00%
海棠区商务局	41	41	0	0	100.00%
海棠区应急管理局	31	31	0	0	100.00%
区政府办公室	19	19	0	0	100.00%
海棠区民政局	18	18	0	0	100.00%
海棠区人力资源和社会保障局	15	15	0	0	100.00%

三亚市市场监督管理局海棠分局	9	9	0	0	100.00%
市生态环境局海棠分局	8	8	0	0	100.00%
海棠区行政审批服务局	8	8	0	0	100.00%
区纪委（监察局）	6	6	0	0	100.00%
海棠区营商环境建设局	5	5	0	0	100.00%
团区委	4	4	0	0	100.00%
退役军人事务局	3	3	0	0	100.00%
共青团三亚市海棠区委员会	2	2	0	0	100.00%
三亚市资规局海棠规划服务中心	2	2	0	0	100.00%
海棠区委办公室	2	2	0	0	100.00%
海棠区区委社会工作部	2	2	0	0	100.00%
海棠区统计局	1	1	0	0	100.00%
海棠区武装部	1	1	0	0	100.00%
海棠湾公安局南田分局	1	1	0	0	100.00%
区信访局	1	1	0	0	100.00%
海棠湾公安分局	1	1	0	0	100.00%
藤桥派出所	1	1	0	0	100.00%
后海边防派出所	1	1	0	0	100.00%
海棠交警大队	1	1	0	0	100.00%
区委宣传部	1	1	0	0	100.00%
区委政法委	1	1	0	0	100.00%
海棠区医疗保障局	1	1	0	0	100.00%

海棠区旅游和文化广电体育局	2492	2492	0	2	99.00%
市综合行政执法局海棠分局	1800	1794	6	2	99.67%
海棠区教育局	132	131	1	1	99.24%
海棠区安置办	225	225	0	1	99.00%
海棠区住房和城乡建设局	2205	2177	28	7	98.73%
三亚市海棠区水务林业局	122	120	2	0	98.36%
海棠区项目推进服务中心	92	90	2	0	97.83%
海棠区卫生健康委员会	117	111	6	0	94.87%
各驻区单位	102	101	1	0	99.02%
海棠湾企管公司	32	32	0	0	100.00%
海棠湾开发公司	19	19	0	0	100.00%
湾坡物业	18	18	0	0	100.00%
青田安置区物业	10	10	0	0	100.00%
区国资公司	3	3	0	0	100.00%
棠东物业	3	3	0	0	100.00%
现代服务业产业园管委会	1	1	0	0	100.00%
三亚后海旅游发展有限公司	1	1	0	0	100.00%
蓝岸旅游发展有限公司	1	1	0	0	100.00%
供电所	14	13	1	0	92.86%
各村（居）委会	711	708	3	0	99.58%
铁炉村委会	75	75	0	0	100.00%
庄大村委会	50	50	0	0	100.00%

龙海村委会	46	46	0	0	100.00%
林旺社区居委会	38	38	0	0	100.00%
三灶村委会	37	37	0	0	100.00%
湾坡村委会	31	31	0	0	100.00%
洪李村委会	29	29	0	0	100.00%
藤桥村委会	26	26	0	0	100.00%
椰林村委会	22	22	0	0	100.00%
江林村委会	22	22	0	0	100.00%
东溪村委会	19	19	0	0	100.00%
海丰村委会	18	18	0	0	100.00%
升昌村委会	17	17	0	0	100.00%
龙江村委会	16	16	0	0	100.00%
林新村委会	16	16	0	0	100.00%
北山村委会	14	14	0	0	100.00%
风塘村委会	12	12	0	0	100.00%
藤海社区居委会	8	8	0	0	100.00%
永宁社区居委会	8	8	0	0	100.00%
龙楼村委会	7	7	0	0	100.00%
营头村委会	1	1	0	0	100.00%
南田居民居委会	167	165	2	0	98.80%
青田村委会	32	31	1	0	96.88%

(此页无正文)

三亚市海棠区应急联动中心

2025年8月28日



