

三亚市海棠区应急联动中心

政府服务热线 2026 年 2 月份月报

2 月，我中心聚焦群众诉求响应，主要承接区政府热线（88810003）、12345 政府服务热线转办事项，严格执行 24 小时值班制度，全力筑牢为民服务保障防线。值班人员坚守“不漏接、态度亲和、文明规范”的接听准则，详实准确登记来电群众诉求，常规诉求第一时间流转至对应责任部门，紧急诉求立即上报并快速处置。始终坚持实时督办、闭环管理、全程反馈的工作要求，高效解决群众急难愁盼问题，认真履职尽责，全面提升服务质量与工作效能。

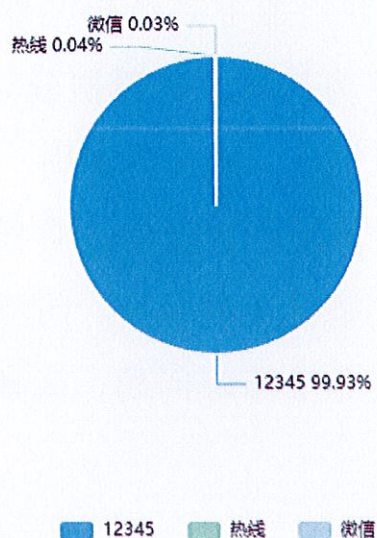
一、工单受理情况

（一）本月市民游客诉求热点主要集中在社会保障及社会治安、旅游投诉、市容管理。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、南田片区、林旺大道等。主要涉及到：1. 海棠南北路、林旺大道及南田等片区内占道经营、噪音扰民问题；2. 各酒店景区、游客与旅租的退费纠纷；3. 海棠区各风情小镇房屋及配套设施报修、居民环境卫生及路灯不亮、损坏等问题。

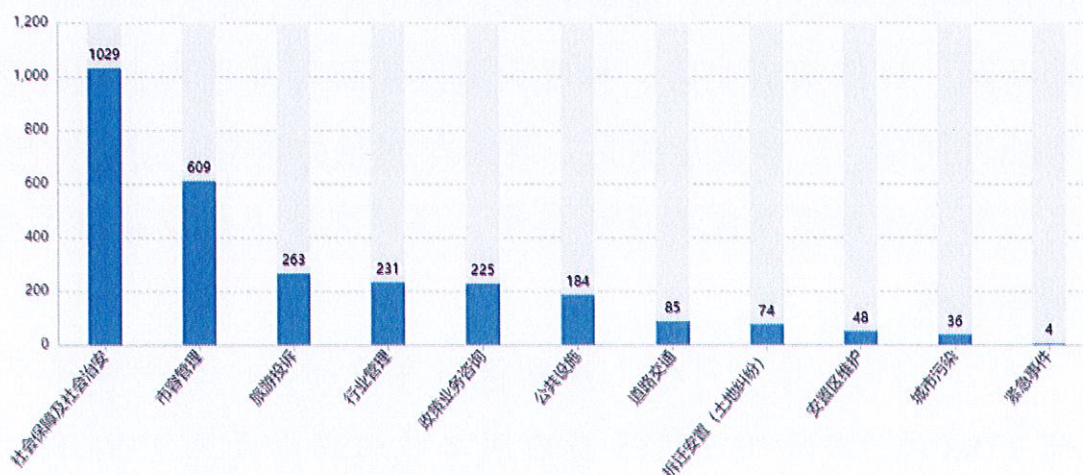
（二）2026 年 2 月份，海棠区应急联动中心共受理各平台办件 2788 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 2786 件，海棠区政府热线（88810003）受理 2 件。正在办理 112 件，办结

2676 件，办结率为 95.98%，逾期件 43 件，逾期率为 1.54%。在 2788 件办结件中，回访群众满意度为 98.99%。

以下为 2 月份各个平台办件所占比例：



(三) 2 月份办件诉求排名如图：



二、办件处理情况

（一）社会保障及社会治安办件共 1029 件，已办结 1003 件，26 件仍在办理当中，办结率为 97.47%。主要为欠薪讨薪、居民日常生活受影响、群众利益受损等问题。主要由市综合行政执法局海棠分局、海棠区住房和城乡建设局、海棠区旅游和文化广电体育局等进行处理，均已有效解决。

（二）市容管理类办件共 609 件，已办结 578 件，有 31 件正在办理中，办结率为 94.91%。诉求热点主要为卫生保洁、占道经营、噪音扰民。卫生保洁问题集中在南田、龙海、龙江等风情小镇，均有垃圾堆积未及时清理问题。占道经营主要集中在海棠南北路、南田社区、龙海风情小镇、林旺大道等位置。噪音扰民问题集中南田、各施工工地、龙海、龙江等风情小镇等。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）旅游投诉类办件共 263 件，已办结 257 件，办结率为 97.72%。主要诉求为景区管理、酒店房费纠纷、旅游纠纷、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，导致的商家与市民游客之间的纠纷。3. 因管理不合理、秩序混乱等问题，在与旅客沟通协调上出现推诿，不作为的现场，导致服务态度恶劣。接到投诉后海棠区旅游和文化广电体育局均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。

（四）行业管理类办件共 231 件，已办结 222 件，有 9 件正在办理中，办结率为 96.10%。主要为物业管理问题。诉求热点为商业小区物业管理不到位，收费不合理不作为、房屋漏水、墙体开裂等问题。主要由海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（五）政策业务咨询类办件 225 件，已办结 211 件，有 14 件正在办理中，办结率为 93.78%。主要体现个人需求对应政府政策信息了解等办理问题，均已转相关单位为市民及时解惑。

（六）公共设施类办件共 184 件，已办结 170 件，有 14 件正在处理中，办结率为 92.39%。主要为市政路灯损坏、公共设施建设及维护、（电线、网线）垂落。主要由海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（七）道路交通类办件共 85 件，已办结 76 件，有 9 件正在处理中，办结率 89.41%。主要为道路修整问题，诉求热点集中在南田片区道路、海棠区龙海路人行道道路坑洼等问题。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。

（八）拆迁安置（土地纠纷）类办件共 74 件，已办结 72 件，办结率 97.30%。主要为征地安置赔偿问题、房屋分配、土地纠纷、土地分红等问题，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。

（九）安置区维护类办件共 48 件，已办结 46 件，办结率为

95.83%。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。

(十) 城市污染类办件共 36 件，已办结 34 件，办结率为 94.44%。主要为噪音扰民、焚烧垃圾等问题。主要三亚市综合行政执法局海棠分局处理。

(十一) 紧急事件类办件共 4 件，已办结 4 件，办结率为 100%。主要为安全隐患问题，均已转办相关职能部门处理完毕。

三、典型案例

(一) 满意办件

1. 【20260216097845】诉求人来电表扬：根据此前反映的问题（20260214086939），三亚市综合行政执法局海棠分局办事效率高，积极为民解决讨薪问题，故来电表扬。

2. 【20260211068101】诉求人来电表扬：关于希望海棠区区委书记前往小区调研督促三亚第一个批准的养老康复社区变好的问题（20260130001063），小区业主接到阶段性答复，其很满意，故来电感谢表扬海棠区区委、海棠区住建局，谢谢重视和关心，物业公司也非常用心维护并提供保障。

3. 【20260204031657】诉求人来电表扬：其之前反映的三亚市海棠区南田片区龙海泉城小区农民撒药影响出行的问题（DH26010446000000554），该问题已经得到妥善解决，海棠区农业农村局工作人员李朝平到小区和农民多次交涉，将问题给予解决，故来电表扬该工作人员。

（二）不满意办件

1. 【20260208052843】诉求人来电反映：其地址在三亚市海棠区，于今天2月8日需要接种狂犬疫苗二倍体（厂家：成都康华），但是致电多家医院都表示没有该疫苗，其表示不合理，根据国家疾控要求，需要备用两种疫苗，故投诉，并需要加急告知哪里可以接种地址。原因：该办件于2月8日下派，2月9日区卫健委进行工单签收，于2月10日进行办结回复。但后续市民再次来电表示答复中每一家医院其都有致电，均被告知没有该疫苗，且对疫苗信息完全不了解，其认为职能局的答复非常敷衍了事，故投诉。

四、工单处理情况

政府服务热线平台2026年2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、海棠区司法局、海棠区应急管理局。

2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	2788	2676	112	43	95.98%
政府部门	2654	2549	105	40	96.04%
海棠区农业农村局	34	34	0	2	100.00%
海棠区司法局	33	33	0	0	100.00%
海棠区应急管理局	14	14	0	0	100.00%
海棠区项目推进服务中心	11	11	0	1	100.00%
海棠区人力资源和社会保障局	9	9	0	0	100.00%
海棠区应急联动中心	5	5	0	0	100.00%
海棠区旅游和文化广电体育局	321	314	7	2	97.82%
海棠区安置办	42	41	1	1	97.62%
海棠区卫生健康委员会	35	34	1	0	97.14%
三亚市综合行政执法局海棠分局	1294	1255	39	9	96.99%

海棠区发展改革局	22	21	1	0	95.45%
海棠区交通运输局	104	99	5	11	95.19%
海棠区民政局	40	38	2	0	95.00%
三亚市海棠区水务林业局	17	16	1	0	94.12%
海棠区住房和城乡建设局	593	552	41	13	93.09%
海棠区商务局	39	36	3	0	92.31%
海棠区教育局	17	15	2	1	88.24%
三亚市资规局海棠分局	7	6	1	0	85.71%
区委组织部	3	3	0	0	100.00%
市生态环境局海棠分局	2	2	0	0	100.00%
三亚市市场监督管理局海棠分局	2	2	0	0	100.00%
海棠交警大队	2	2	0	0	100.00%
区妇女联合会	2	2	0	0	100.00%
海棠区财政局	1	1	0	0	100.00%
区纪委监委	1	1	0	0	100.00%
区政府办公室	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%
各驻区单位	27	25	2	0	92.59%
海棠湾企管公司	7	7	0	0	100.00%
海棠湾开发公司	4	4	0	0	100.00%
青田安置区物业	11	10	0	0	90.91%
湾坡物业	1	1	0	0	100.00%
现代服务业产业园管委会	1	1	0	0	100.00%
区国资公司	3	2	1	0	66.67%
各村(居)委会	105	99	5	3	95.19%
南田居民居委会	34	32	2	1	94.12%
庄大村委会	6	5	1	0	83.33%
林旺社区居委会	4	4	0	0	100.00%
青田村委会	2	2	0	0	100.00%
龙海村委会	4	4	0	0	100.00%
三灶村委会	3	3	0	0	100.00%
江林村委会	5	5	0	0	100.00%
铁炉村委会	7	7	0	1	100.00%
湾坡村委会	4	4	0	0	100.00%
营头村委会	3	3	0	0	100.00%
龙江村委会	5	4	1	0	80.00%
海丰村委会	4	4	0	0	100.00%
风塘村委会	1	0	0	1	100.00%

椰林村委会	4	4	0	0	100.00%
林新村委会	1	1	0	0	100.00%
永宁社区居委会	1	1	0	0	100.00%
升昌村委会	1	1	0	0	100.00%
东溪村委会	4	4	0	0	100.00%
藤海社区居委会	8	8	0	0	100.00%
北山村委会	1	1	0	0	100.00%

三亚市海棠区应急联动中心
2026年3月26日

