三亚市海棠区应急联动中心
政府服务热线2026年9月份月报

9月，我中心紧扣群众诉求办理工作，负责承接区政府热线（88810003）及12345政务服务热线转办事项，切实筑牢为民服务保障屏障。值班人员严格落实来电接听规范，做到来电应接尽接、沟通耐心友善、用语文明得体，详实完整登记群众反映的各类问题。常规类诉求第一时间推送至相关责任单位办理，紧急类诉求第一时间上报、迅速处置。全程实行动态跟踪督办、全流程闭环处置、办结及时回访反馈机制，全力化解群众各类急难愁盼问题，通过严谨务实的履职举措持续优化政务服务品质、提升工作处置效率。

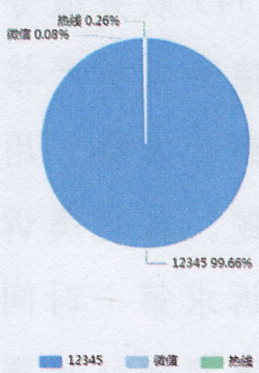
一、工单受理情况

（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、市容管理、旅游投诉咨询。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、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.各片区存在垃圾堆放、树枝过高问题、道路修整问题；3.海棠区安置区内房屋及配套设

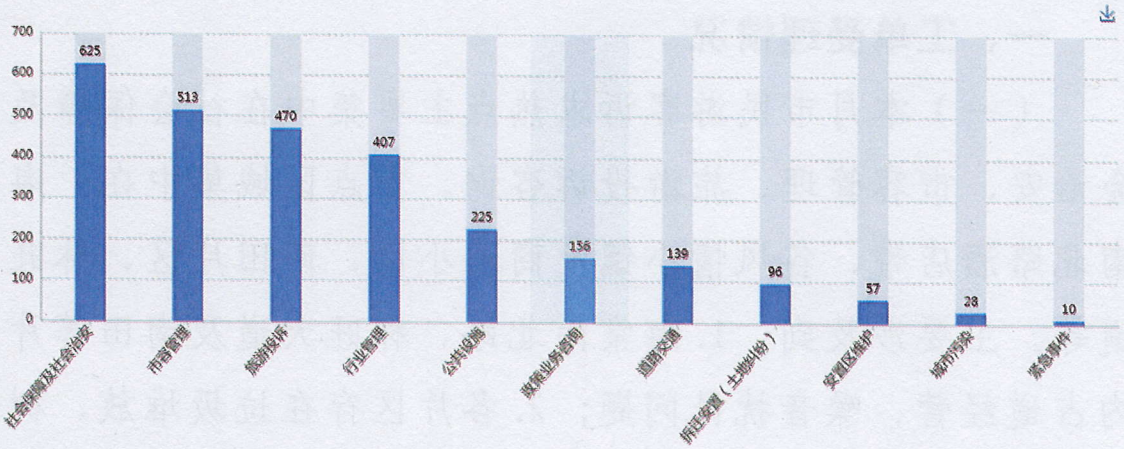
施报修、居民环境卫生及路灯不亮、损坏等问题。

（二）2026年9月份，海棠区应急联动中心共受理各平台办件2729件，其中市12345政府服务热线转办受理2726件，海棠区政府热线（88810003）受理3件。办结2583件，办结率为94.65%，逾期件26件，逾期率为0.95%。在2583件办结件中，回访群众满意度为96.09%。

以下为9月份各个平台办件所占比例：



（三）9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类办件共625件，已办结599件，办结率为95.84%。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等进行处理，均已有效解决。

（二）市容管理类办件共513件，已办结496件，办结率为96.69%。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林旺、龙海、南田片区等，均有垃圾堆放、枯萎树木未及时清理、污水外溢等问题。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。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470件，已办结464件，办结率为98.72%。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.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。上述类型办件目前由海棠区旅游和文化广电体育局、海棠区住房和城乡建设局进行处理。接到投诉后海棠区旅游和文化广电体育局、海棠区住房和城乡建设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407件，已办结381件，办结率为93.61%。主要为物业管理问题。诉求热点为各小区物业管理不到位，收费不合理不作为、房屋漏水、停水等问题。主要由海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（五）**公共设施**类办件共225件，已办结205件，办结率为91.11%。主要为市政路灯损坏、公共设施建设及维护。主要由海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（六）**政策业务咨询**类办件156件，已办结148件，办结率为94.87%。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。

（七）**道路交通**类办件共139件，已办结118件，办结率84.89%。主要为道路修整问题，诉求热点集中在南田片区道路、海棠区内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96件，已办结87件，办结率90.62%。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57件，已办结50件，办结率为87.72%。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28件，已办结25件，办结率为89.29%。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10件，已办结7件，办结率为70.00%。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.【20260916017275】诉求人来电表扬：其于9月16日早上在海棠区庄大村庄大路庄大桥上晕倒，海棠河生态公园工作人员（施队长）将其扶起来并送其回到家，还说后续身体不舒服也可以给他打电话，其非常感谢该名工作人员，故来电表扬，望核实处理。

2.【20260929070213】诉求人来电反映：经向热线反映海棠区星星充电充电站(海棠湾藤林二期)附近人才基地学校，藤桥小学部以及海棠区第八幼儿园门口路段长期存在流动小摊小贩违规占道经营严重乱象的问题，海棠区综合执法局现在已派人在学生放学之后在学校门口进行驻点，流动摊贩占道经营问题得到有效解决，故来电对综合执法局表示感谢。

（二）不满意办件

1.【20260907982454】诉求人来电反映：其要反映海棠区旅文局不作为，关于反映海南亚特兰蒂斯商旅发展有限公司亚特兰蒂斯酒店员工服务态度恶劣并在未经允许情况下拍摄客人的问题，其反映当时三亚亚特兰蒂斯酒店侵犯了其的肖像权并且恶意辱骂顾客，区旅文局处理极其敷衍，并且海棠区的旅文局虚假答复答复内容中说明有联系其，并且说明酒店没有任何问题，但是其并未接到任何的致电，其认为是职能单位包庇酒店，故来电反映，要求海棠区旅文局对其的情况进行解释，并给其提供相应证据，请职能单位核实处理。

四、工单处理情况

政府服务热线平台2026年9月总体处理工单效率排名前三的单位依次是：海棠区教育局、海棠区司法局、海棠区民政局。

9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	2727	2581	146	26	94.65%
政府部门	**2502**	**2383**	**119**	**24**	**95.24%**
海棠区教育局	45	45	0	0	100.00%
海棠区司法局	17	17	0	0	100.00%
海棠区民政局	15	15	0	0	100.00%
三亚市资规局海棠分局	9	9	0	0	100.00%
市生态环境局海棠分局	7	7	0	1	100.00%

区政府办公室	6	6	0	0	100.00%
区信访局	3	3	0	0	100.00%
三亚市市场监督管理局海棠分局	1	1	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%
区委组织部	1	1	0	0	100.00%
海棠区旅游和文化广电体育局	396	388	8	4	97.98%
市综合行政执法局海棠分局	918	891	27	8	98.06%
三亚市海棠区水务林业局	33	32	1	0	96.97%
海棠区农业农村局	58	55	3	0	94.83%
海棠区卫生健康委员会	17	16	1	0	94.12%
海棠区商务局	17	16	1	0	94.12%
海棠区住房和城乡建设局	746	698	48	6	93.57%
海棠区发展改革局	22	20	2	1	90.91%
海棠区人力资源和社会保障局	11	10	1	1	90.91%
海棠区应急联动中心	9	8	1	0	88.89%
海棠区交通运输局	109	92	17	3	84.40%
海棠区安置办	31	25	6	0	80.65%
海棠区营商环境建设局	5	4	1	0	80.00%
海棠区应急管理局	5	4	1	0	80.00%
海棠湾公安分局	2	1	1	0	50.00%
各驻区单位	**23**	**21**	**2**	**0**	**91.30%**

海棠湾企管公司	4	4	0	0	100.00%
区国资公司	3	3	0	0	100.00%
湾坡物业	1	1	0	0	100.00%
青田安置区物业	12	11	1	0	91.67%
海棠湾开发公司	3	2	1	0	66.67%
各村（居）委会	**202**	**177**	**25**	**2**	**87.62%**
升昌村委会	8	8	0	0	100.00%
东溪村委会	8	8	0	0	100.00%
洪李村委会	6	6	0	0	100.00%
椰林村委会	4	4	0	0	100.00%
红旗社区	4	4	0	0	100.00%
龙海村委会	2	2	0	0	100.00%
藤海社区居委会	2	2	0	0	100.00%
风塘村委会	1	1	0	0	100.00%
长海社区	1	1	0	0	100.00%
湾坡村委会	15	14	1	0	93.33%
青田村委会	12	11	1	0	91.67%
南田居民居委会	58	51	7	2	87.93%
铁炉村委会	16	14	2	0	87.50%
三灶村委会	7	6	1	0	85.71%
藤桥村委会	6	5	1	0	83.33%
龙江村委会	11	9	2	0	81.82%

庄大村委会	15	12	3	0	80.00%
海丰村委会	16	12	4	0	75.00%
江林村委会	4	3	1	0	75.00%
林旺社区居委会	4	3	1	0	75.00%
永宁社区居委会	2	1	1	0	50.00%

三亚市海棠区应急联动中心

2026年10月22日