

三亚12345政府服务热线20多人全天候为市民游客服务

秒速“连动”多部门 事事纾解百姓忧

本报三亚7月12日电（记者陈雪怡）7月10日，正值周末，三亚的市区街头比平日要热闹些许。市民林小姐在商场里买好东西，正准备驾车离开时，被停车场工作人员告知要收取3元停车费。“前后不过10分钟时间，竟然要收停车费？”钱不多，但林小姐总觉得不合理。随后在朋友的建议下，她拨打了三亚12345政府服务热线。

“嘟”，一声清脆的提示音后，电话已经接通，“晚上好！这里是12345政府服务热线，请问有什么可以帮您吗？”林小姐立刻将自己碰到的情况反映给热线话务员。不出10分钟，林小姐接到回复电话，“林小姐，您好！三

亚相关辖区城管局工作人员已到达现场，并对该处下达整改通知书。关于该停车场停车费收取问题，该区发改局已受理研究，如有进一步答复我们将再次向您反馈！”

“12345政府服务热线处理速度真是快！一肚子火气什么的一下子全消了！”林小姐立马拨通朋友电话，兴奋地转述了整个过程。

急百姓之所急，纾百姓之所忧。在三亚市民游客中心，20多名12345政府服务热线和12301旅游服务热线话务员，承担着为三亚几十万市民游客提供求助、咨询、投诉、举报、建议的

24小时“一站式”服务职责。

“有限”的人力提供“无限”的服务，是因为热线工作团队坚持“百般解释不如一种解决”的工作理念。24小时全天候便民平台、多元便捷受理方式……12345政府服务热线和12301旅游服务热线话务员，面前的电脑都安装有舆情投诉系统，系统一方连着市民游客，另一方连着三亚各相关职能部门。

接到市民游客来电后，话务员会根据反映事项的性质和类型，予以快速处置，最大限度地在线上有效解决各类问题。“同时，对于归属相关部门职责范围的问题，热线办会立即联系

责成有关部门快速办理；对于一些重大突发事件等，则会立即呈报三亚市政府领导，按照相关意见迅速处理落实。”热线办主任刘春林自信地说道，未能立即解决的问题也确保件件有落实，事事有回应。

2015年8月30日，三亚12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运行，多方高效力量汇入一根电话线中，迅速纾解电话那头的难题。一如20多名热线话务员，其背后正是有强大敬业的后台支撑团队，以及随时“待命”、秒速“连动”的相关职能部门，“情系一线”共同发力，才能有今天这般成绩：截至2016年7月12日，两条

热线受理市民游客咨询投诉来电的办结率均在99%以上，回访满意率均在98%以上。

“在三亚市民游客中心里，旅游警察、旅游巡回法庭、旅游人民调解委员会、相关职能部门“四位一体”，联席办公，创新治旅，他们都是三亚12345政府服务热线和12301旅游服务热线的‘无名全职话务员’。”三亚市旅游委主任樊木说，今年6月1日起，三亚市民游客中心还实行局（区）长轮流值班制，全市30个职能局（区）负责人24小时轮流坐镇担任值班领导，为三亚市民和中外游客提供更加方便快捷的优质服务。

暑期航模体验 点燃航天梦

7月12日，在海南（海口）青少年活动中心，参加团海口市委组织“海陆空模型体验”暑期公益夏令营活动的孩子们在观看航模表演。

当天，60名孩子通过开展模拟飞行体验、飞机模型制作、观看航模表演等体验活动，来学习掌握模型的基本构造、原理和制造流程，从而培养自己的动手能力和点燃心中的航天梦。

本报记者 张茂
实习生 符隆 摄



关注中高招

我省高中招录工作7月21日启动

分四个批次进行，民办高中自主招生录取

本报海口7月12日讯（记者陈蔚林 通讯员云慧明 实习生陈卓斌）记者今天从省教育厅获悉，我省2016年高中阶段招生录取工作将于7月21日启动。今年中等学校、高职高专学校的招生录取工作分4个批次进行。



提前批

7月21日至24日开展录取工作，包括中职与普通本科“3+4”分段培养试点班、琼台师范学院公办乡镇幼儿园定向免培生班、海南中学少数民族特招班、国兴中学少数民族特招班、海南中学中英高中课程实验班、海南华侨中学中美中英合作实验班、北京师范大学万宁附属中学实验班、中央民族大学附属中学陵水分校皓泰圆梦创新实验班、华东师范大学第二附属中学乐东黄流中学实验班、中央民族大学附属中学等。



第一批

7月25日下午至8月2日开展录取工作，包括：海南中学、国兴中学、海南省农垦实验中学、海师附中、琼州学院附中、中国热带农业科学院附中、海南侨中、海口市一中、琼山中学、海口市实验中学、海口市四中、三亚市一中、文昌中学、文昌市华侨中学、琼海市嘉积中学、儋州市一中、八一中学、洋浦中学、澄迈中学、万宁中学等。



第二批

8月3日下午至8月7日开展录取工作，包括：市县（单位）重点普通中学校（不含“省一级学校”）、省农垦中学、农垦加来高级中学、海口景山学校（公费生）、海南国科园实验学校（公费生）、海南昌茂花园学校（公费生）、海南智力中心实验学校（公费生）、海口中学（公费生）、海口海政学校（公费生）、海口山高实验学校（公费生）、华中师范大学海南附属中学（公费生）、海口大成高级中学（公费生）、海南鲁迅中学（公费生）、海南华侨中学三亚学校（公费生）、海南东坡学校（公费生）、儋州川绵中学（公费生）、文昌孔子中学（公费生）、琼海嘉中海桂学校（公费生）、东方阳光学校（公费生）等。



第三批

8月8日下午至8月11日开展录取工作，包括：有五年制招生的高等学校、开展中高职“3+2”连读及中高职“3+2”分段培养试点的中职学校、一般普通高中学校。

8月16日至19日，民办普通高中学校进行自主招生录取。

制图/红青

海口“双创”小记者开始招募啦

报名热线:66810226 68680520

本报海口7月12日讯（记者郭芊）你想拥有一个难忘的暑假吗？你想在实践活动中提升新闻采写能力吗？那么，赶紧报名参加“双创”小记者实践活动吧。该活动是由海口市龙华区委宣传部、海南日报、南国都市报、南海网、海口广播电视台双创频道、海南中粮可口可乐饮料有限公司联合主办，招募的“双创”小记者通过培训后，将走上海口市龙华区街头，用笔和相机记录“双创”工作开展以来龙华区所发生的变化。

据悉，海口市开展“双创”工作以来，龙华区委、区政府一直把“双创”工作当做中心任务，多次召开专题会议进行研究和部署，“双创”工作呈现出良好的发展势头。在各级领导的关心下，各街道迅速掀起了“双创”工作的热潮。海南中可口可乐驻地25年的诚信企业，多年来一直践行健康环保理念，维护自然资源和生态环境，将海南经济及生态环境的可持续发展视为己任，并将“双创”理念与企业文化及经营标准深度融合，致力于打造健康、公益、环保的模范标杆企业。本次助力“双创小记者”活动更是义不容辞的责任。

如今，脏乱差的解放西路变靓了，居仁坊等老社区旧貌换新颜，一些特色街区也已经陆续建成。为记录龙华区所发生的变化，“双创”小记者将正式招募会员。只要你热爱写作、摄影，有一定的写作水平和口头表达能力，乐于参加各种社会实践活动，就有可能成为一名“双创”小记者，用你的笔和相机记录“双创”以来龙华区所发生的变化，行使一名小记者的社会担当与责任义务。

据悉，“双创”小记者共分三期招募，每期招募20人，第一期从即日起至7月18日开始报名，全省在校小学五年级至初中三年级的学生均可报名参加。具有较强活动能力、组织能力、口头表达能力和写作能力，勤于观察、善于思考，喜欢写作的孩子会优先考虑。

届时，海南日报报业集团、海口广播电视台双创频道优秀“双创”记者将对招募的“双创”小记者进行采访前的培训。优秀“双创”小记者采访稿件可在海南日报、南国都市报、南海网上刊登，海口广播电视台双创频道上播出。此外，海南中粮可口可乐饮料有限公司将对本次活动提供服装、采访本、笔、饮料、车辆方面的支持。

还等什么，快来报名“双创”小记者吧！放飞心中的梦想，让自己这段小记者的经历成为童年最闪亮的回忆。

报名热线66810226；68680520。报名时间：周一至周五：正常上班时间；周六、周日：上午9:00至11:30，下午2:30至5:00。

我省多项措施落实驾培改革 9月起学员可自主选择培训模式

本报海口7月12日讯（记者邵长春 通讯员罗利明）省道路运输局近日召开专题会议，研究部署我省落实机动车驾驶员培训改革有关工作，据悉，从9月1日起，全省机动车驾驶员培训机构建立预约制度，学员可自主选择培训模式、自主选择培训时间，自主选择教练员、自主选择缴费方式。

从9月起，全省机动车驾驶员培训机构实行计时培训，按学时收费，先培后付的服务措施，彻底改变一次性预收全部费用的传统收费模式，实现交通运输部提出实行计时培训，按学时收费，先培后付服务措施覆盖率100%的目标。驾校先培后付的收费方式为：基础费用（教材费、车载系统流量费、税金、教练场地费等）+单人单车学时费用。允许驾校开设VIP班，差异化培训学员；并允许联合体驾校学员跨驾校培训，累计培训学时，办理科目结业审批。

同时，全面开放机动车驾驶培训市场，建立全省驾培行业投资风险预警机制。严格按照国家相关法律法规实施驾培培训机构准入许可制度。对符合法定条件的申请人，道路运输管理机构不得以任何理由拖延或者禁止准入，不得增设任何额外条件。省道路运输局每年发布一次我省驾培行业投资风险预警机制，各市县运管机构可根据本辖区实际，发布驾培行业投资风险预警机制，引导社会资金理性进入，避免盲目投资，推动我省驾培市场良性发展。

两人因替考 分别被判罚金两千元

本报海口7月12日讯（记者丁平）近日，海口市琼山区人民法院公开开庭审理了我省首例代替考试罪案，判决两名被告人代替考试罪罪名成立，判处两名被告人罚金各人民币2000元。该案系我省首例替考入刑案。

今年3月上旬，被告人符某礼即将参加高考，符某代替符某礼考立定跳远，吴某某代替符某礼考100米短跑，但考试过程中被发现替考行为。

4月1日9时许，吴某某主动到海口市公安局琼山分局忠介派出所投案自首。后移送琼山区人民检察院审查起诉，琼山区人民检察院经审查认为，吴某某为未成年人，有自首情节，决定对吴某某作相对不起诉，对符某礼、符某依法提起公诉。