

沿着习近平新时代中国特色社会主义思想指引的方向奋力前行  
海南自贸试验区、中国特色自贸港建设进行时

# 我省出台省政府综合服务热线12345平台建设管理实施方案 优化功能提高效率 疏解民生难点痛点

本报海口7月5日讯（记者刘操）近日，省政府政务服务管理办公室印发《海南省政府综合服务热线12345平台建设管理实施方案》（以下简称《方案》），全面优化12345平台功能，理顺平台管理体制，规范运行机制，提高运行效率。

**扩大受理范围 确保诉求落地**

据介绍，海南省政府12345综合服务热线是全国首条由省级政府运营的热线，自2016年上线运行以来，截至2019年6月，已累计受理群众诉求788.25万件。

《方案》提出，各级政府按照“应

纳尽纳”的原则构建本级12345平台，将“12345”作为政府热线统一号码，实行“一号对外，首接负责，归口管理”。各级12345平台负责受理本级热线诉求，各级热线成员单位接受本级12345平台的指导、监督和考核。

省政务服务中心相关负责人介绍，目前，省12345平台省直热线成员单位仅有28家，接到的许多非成员单位诉求难以在第一时间得到响应，《方案》对成员单位的覆盖提出了具体要求，符合全国政务热线大整合的趋势，更确保了群众诉求件件有回应。

《方案》从内部体系、媒体监督、社会监督三方面全面加强监管力度。一是与省政府督查室建立督办

落实工作机制；二是由各省级媒体设立12345热线栏目，对群众诉求落实情况进行实时报道和监督；三是将招募人大代表、政协委员、机关干部、优秀企业家、热心市民等作为“社会监督员”，对12345热线工作情况进行监督，督促相关承办单位妥善处理群众反映的各类问题，推动群众诉求得到有效解决。

**优化平台架构 提升运行效率**

《方案》明确，在呼叫中心建设方面，各市县根据本地实际情况统筹建设分平台呼叫中心。依照省平台业务整合模式，结合实际，健全完善本

地12345热线体系，完成业务整合工作。已经建成热线系统的分平台要根据省平台业务分类标准进行调整，并与省平台对接，确保全省所有热线数据统一归集至省平台，全省工单流转在省平台系统上全程可视与分析。

省12345管理中心相关负责人表示，《方案》将目前省平台统一接话的模式转变为市县自行接话的模式。一方面，各市县可以聘用一批掌握本土方言的话务员，更好地与本地群众进行沟通；另一方面，由于群众诉求主要集中在市县，这些话务员更了解本地实际，能够更加高效快速地处理群众诉求。

同时，《方案》要求各市县整合网格员、行业协会、社会组织等各类社会

资源去主动发现问题，将传统的被动式接受群众投诉工作模式转变为主动为群众服务的工作模式，实现12345业务的多点采集、实时上报、及时解决、社会监督与城市精细化管理。

我省12345热线在运行3年的过程中，已初步形成了具有本地特色的省级热线数据标准。《方案》对进一步统一数据标准提出了要求，力图为国内省级层面的热线数据标准提供借鉴。同时，由于12345平台汇集了全省群众的诉求，《方案》提出要通过与高校和专业机构合作，努力推动热线大数据的深度挖掘与广泛应用，让政府及时掌握各地社会重点难点问题，进而疏解民生难点、痛点、堵点。

## 三亚对房地产市场10种行为说“不”

本报三亚7月5日电（记者易宗平）如何坚持“房子是用来住的，不是用来炒的”定位？近日，三亚启动2019年房地产市场专项整治行动，严格纠正房地产市场10种不规范行为。

据了解，三亚对房地产市场整顿的重点内容包括10种不规范行为：未在交易场所醒目位置公示备案价格表及公示信息不全，没有按照规定公示相关收费项目的；采取“先登记支付房款、后补交社保或个税”方式销售的；未按政府备案价格要求销售商品房，或者经附加条件限制购房人合法权利（如捆绑车位、装修）等方式，变相实行价外加价；限制、阻挠、拒绝购房人使用住房公积金贷款或者按揭贷款；通过捏造、散布不实信息，或者曲解有关房地产调控政策等方式，误导购房人的市场预期；未取得预售许可证销售商品房，以认购、预订、排号、发卡等方式向买受人收取或者变相收取定金、预订款等费用，借机抬高价格；以“以租代售”方式销售商品住房的；未在销售现场明显处悬挂商品房预售许可证、公示商品房买卖合同范本及房地产限购政策的；委托销售的，未在销售现场明显处展示委托销售相关文书；中介机构未在经营场所醒目位置标明房产中介服务项目、内容和收费标准。

## 海口市域列车调整 发车前停止售票时间

本报海口7月5日讯（记者郭芊）海口市域列车（市郊列车）开通以来，海口各部门不断对乘车体验和流程进行完善，目前列车已调整发车前停止售票时间，其中长流、秀英、城西三站提前8分钟停止售票，美兰站提前10分钟停止售票。海南日报记者获悉，截至7月4日，海口市域列车（市郊列车）共发送旅客1.24万人次。

据了解，针对市民在乘坐过程中提出的意见和建议，海口市整合多部门不断进行完善，从而提升市民乘车体验。

在发车方面，乘客认为发车前20分钟停止售票不合理，同时认为列车发车间隔过长，希望加大发班密度。对此，海南铁路公司表示，考虑到旅客走行距离，长流、秀英、城西三站按8分钟设置停止售票时间，美兰站按10分钟设置。待后续车辆到达后，调整运行图时可解决列车发车间隔过长问题。

列车及场站设施方面，市民乘客普遍反映，提前乘车进站候车时间过久，只能在过道站着候车，建议增加休息座椅。海南铁路公司已在检票口、售票厅、候车室等区域增加了部分休息座椅，可以满足老年人、残疾人等群体休息使用。

## 三亚海关对辖区内139家企业进行常态化监管 多举措提升机场口岸卫生监督工作效能

本报海口7月5日讯（记者梁振君 特约记者张振豪 通讯员曲艺）海口海关7月4日披露的信息显示，海口海关所属三亚海关针对机场口岸人流量大且监管形势复杂，公共卫生安全风险因素多、影响范围广及关注度高的特点，对辖区内139家企业进行常态化监管，做到监管区域全覆盖，为服务三亚地方经济社会发展筑牢国门防线。

三亚海关多举措扎实做好机场口岸卫生监督工作，包括对机场辖区内航空配餐、餐饮零售企业进行监督管理；对辖区内的病媒生物进行监测等。此外，还开展“国境口岸保健食品安全监管”“食品安全周”等专项检查及对重大国际活动的口岸卫生监督保障工作，杜绝突发公共卫生事件发生。

本报海口7月5日讯（记者计思佳 见习记者习霖鸿）“某棚户区改造回迁安置房项目因风貌管控，规划方案审查未通过”“该项目方案缺绿色建筑、海绵城市设计专篇”……7月5日上午，海口召开项目集中审批第一次专题会议，对该市一批工程建设项目审批过程中遇到的“肠梗阻”问题进行会商。据了解，这是海口落实省委“政策落实年”部署，提高行政审批效率，优化营商环境的具体举措。

和工程项目行政审批相关的海口市市政管理局、住建局、自然资源规划局、园林环卫局主要负责人参加专题会。同时，海口市委督查室、海口市政府督查室工作人员也到场，在听取情况介绍后，将对项目的后续进

## 海口推出优化营商环境新举措 项目集中审批 破解“肠梗阻”

展情况进行跟踪督办。

各部门负责人首先对项目审批中遇到的逾期、退档等问题一一进行梳理：某回迁商品房建设项目地块为带方案挂牌出让，送审方案内容较挂地方案有调整；某房地产项目在建筑中间设置中空结构不合理，无法核发建设工程规划设计方案审查意见书……

“回迁商品房建设项目送审方案调整，可由海口市自然资源规划局征求区政府意见”“有些项目因风貌管控、建筑立面色彩不符合未审查通过，住建部门应该给企业提供可选择的方案”“设计方案不达标，相关部门要主动上门服务”……针对提出的问题，大家一起商讨了具体的解决措施。

最后，专题会还对项目的审批确定了时限。根据《海口市关于建立政策落实年项目集中审批日实施方案》，该市要进一步压缩办理时限。审批流程各阶段审批时限均为7天，所有事项同步审批；“五网”工程建设项目按“极简审批”要求，所有审批事项3个工作日内办结。超过以上规定期限的审批事项视为逾期。

“今天的会议既是项目审批问题梳理会，也是‘定规矩’的会议。”海口市政府常务副市长鞠磊总结说，今后海口每周都要召开一次项目集中审批市长专题会。此外，要对受理审批进行规范，不得擅自出现退档件，确需退档的事项，必须详细说明退档理由；审批事项以不同原因退档超过2次，说明职能部门没有将问题一次性告知企业，视为审批异常。

为提高审批质量，他还对各部门提出了更高的要求——解放思想、转变观念，变“管理”为“服务”。“要主动叫人，给企业列一张表，把设计规范要求、消防标准等事先交代清楚。在此前提下，再来作事中、事后监督。”

“一个上午集中协调、解决了10多个项目审批问题，这样的效率在以前是难以想象的。”海口市市政管理局局长吴秋云表示，集中审批制度提高了各职能部门之间的沟通效率，解决了项目审批中企业需求与行政审批之间的矛盾，将成为海口建设服务型政府、优化营商环境的有力“助推器”。

## 专题

# 海口国家高新区美安生态科技新城： 全省首个开通5G园区 营商环境持续优化改善

2018年上半年，国家发改委、科技部先后批复中国电信在琼海市和海口市两个城市开展5G试点组网建设。

美安生态科技新城是海口国家高新区未来的主体园区，同时也是生态经济旅游示范区，地处海口西部，规划面积39.86平方公里，是按照产业融合模式重点打造的集产业发展、科技创新、商贸物流等功能为一体的生态科技新城，将努力建成以医疗大健康为主导的高新技术产业集群。

中国电信5G网络率先在海口美安生态科技新城开通，为大数据和人工智能等产业领域的企业和项目提供必要的5G应用环境，助推园区企业发展升级。



中国电信海南公司云和大数据运营中心总经理李娟讲解5G业务发展及未来应用。



来宾兴致勃勃地体验通过5G网络传输实现的应用和展示。

### 呈现全景视频直播 实现沉浸式体验

7月5日上午，海口国家高新区5G网络开通发布现场，来宾兴致勃勃地体验了通过5G网络传输实现的应用和展示：部署在海口江东万达展示塔，通过5G网络+8K高清+多路全景视频把江东的美景实时回传至仪式大厅的大屏幕上，呈现全景视频直播。来宾戴上VR眼镜，还可实现沉浸式体验，仿佛置身于景区之中。大厅外，无人机携带5G设备，通过5G网络实时回传美安生态科技新城航拍的美景到大屏幕上。

5G与人工智能结合的产物——机器人“源源”获得来宾的青睐。通过与智能机器人“源源”的互动交谈，现场嘉宾能够获得5G介绍、咨询、语音讲解、路线规划等智能服务，为现场嘉宾带来了全

新的人机交互式服务体验。

以5G革新技术为契机，通过信息技术与产品优势赋能海口美安智慧园区。将5G应用到园区内各场馆、工业制造、生活体验等场景中去，不仅对智慧园区的建设起到巨大的推动作用，让园区企业和员工得到较好的园区体验。此外，对于园区内工业软件、物联网、人工智能等领域的企业来说，也能为企业进一步创新应用、技术研发提供巨大的支撑。

### 优化营商环境 完善园区公共配套服务

“此次开通5G主要是提升美安生态科技新城的营商环境，完善园区综合公共配套的服务设施，助力招商，优化园区产业结构调整。”美安管理中心总经理

吴爱莲表示，大数据及人工智能产业对5G的需求是非常重要的，同时对未来园区吸引高端的企业落户也是非常重要的，此次5G的开通作为一个契机，未来会对美安生态科技新城的发展和招商有新的突破。

5G如何助力园区优化营商环境？吴爱莲说：“目前园区部分企业有着全智能化的生产线，这类创新引领科技生产的企业对于基础网络建设和应用有着更高的要求。同时，对于整个智能化园区的建设和管理来说，还将提高政府的公共管理效率，这对于未来互联网大数据智能化产业落户并形成新的集聚也起到了非常重要的作用。”

中国电信海南公司云和大数据运营中心总经理李娟表示，随着5G牌照的发放，中国电信海南公司将加快5G组网建设步伐，届时5G将以全新的网络架构，

提供比4G至少十倍的峰值速率、毫秒级的传输时延和千亿级的连接能力，开启万物广泛互联、人机深度交互的新时代。

### 打造“5G+智慧高新园区” 助力园区产业发展

为实现互惠互利、优势互补、共同发展的目的，当日，海口国家高新区还与中国电信股份有限公司海南分公司围绕高新区园区发展、园区管理机制、企业文化、智能制造、工业互联网平台建设等方面进行全方位交流与合作，并签署战略合作协议，共建“5G+智慧高新园区”项目。

智慧园区管理包括园区经济运行监测、安全生产监测、能耗监测、地下管线运行监测等在内的各类业务数据信息进行集聚，搭建“一张图+园区业务”的管理体系，为园区管理者以及企业提供创新

管理与运营服务，提升园区企业市场竞争力，促进以园区为核心的产业聚合。

双方希望，共同抓住海南全面深化改革开放的新机遇，认真落实战略合作框架协议，围绕业务、项目、交流合作等方面加强联动合作，探索双方互联互通的发展路径，共同为海南自贸区自贸港建设添砖加瓦。“在5G无线侧的网络覆盖方面，我们会随着园区的建设和发展的进度，第一时间去响应和优化；此外，也会结合园区的智慧服务管理和创新产业发展，完善云网数融合的配套应用能力。可以为市民提供AR/VR、无人机、AI视频、自动驾驶等最新的5G应用体验，也可以在工业互联网、远程医疗教育、智慧交通等领域助力智慧园区产业发展。”李娟说。

（策划/曹果 撰文/曹果 王斌 符贻萍 梁杏 供图/海口国家高新区）



美安生态科技新城将成为海口国家高新区未来的主体园区。