

# 以市场评价倒逼服务升级

■ 张成林

## 海南观察

服务好不好,让市场主体说了算。连日来,全省各地相继推出“体验+评价”式的改进服务新职位。例如,海口首批19名营商环境体验员上岗、澄迈向首批55名营商环境体验官发放聘任书、琼中也推出了“民声+政务”服务体验官……各地在优化服务中越来越重视市场反应、群众感受。

场主体的感受重视不够。体验员、体验官的设立,可更好地规避这些问题。他们覆盖居民、企业、政府工作人员等不同主体,通过明察、暗访、自办等多种方式,在亲身体验中,可以更好地感知群众办事中的痛点、难点、堵点,进而推动营商环境、政务服务质效提升。这种主动请群众来“找茬”的问题意识,体现出政务为民的诚意。

当然,诸多成效能否充分发挥出来,关键还要看体验官的履职情况。作为营商环境的“裁判员”,各体验官、体验员需对政府部门在政策制定、人员专业性、窗口服务态度、投诉渠道畅通与否等各方面进行全方位体验和评价。他们体验的精度、评价的力度,决定着这一举措的大众满意度。

度。为此,体验官们需提高认识、摆正位置,以主动负责的精神,把症结找准、把问题查明,万不可视为政府部门的一员,“话揉好的说、事挑好的看”,对问题、不足“网开一面”。只有拿出敢于“找茬”、勇于“挑刺”的魄力,让相关部门红红脸、出出汗,才能推动全省营商环境不断优化。

新、流程再造。只有在及时反馈中确保事事有着落、件件有回音,才能更好地提升体验官们的主动性、积极性,让这一举措更好地发挥出威力,倘若不善加利用,只是图形式、做样子,不仅浪费了资源,还会招致群众的埋怨,影响自身形象,万万要不得。

# 把“办不成事”窗口办好

■ 韩慧

## 南海涛声

近日,琼中黎族苗族自治县政务服务中心多了一个“办不成事”反映窗口。办事群众未能成功办理审批事项,或多次到政务服务中心未能解决问题,都可以到“办不成事”反映窗口进行反映。窗口工作人员会提供服务,想方设法帮助群众和企业把事办好;对不符合政策规定的,则给予明确答复。

群众办事,都是带着问题来的。如果事情没办成,心里难免堵得慌。“办不成事”反映窗口多想一层、多走一步,为群众反映问题提供出口,为群众解决问题提供路径,虽然只是一扇小窗口,却有解决群众“大问题”的创新之举,充分体现出对群众利益的重视和呵护。

形成解决问题的最大合力,为办事群众兜底。“办不成事”反映窗口直面群众“疑难杂症”,集纳民意、承载民意,是社情民意的集中反映。对此,窗口服务人员要善于倾听民声民意,充分发挥“办不成事”窗口的纽带和桥梁作用,针对群众反映的各种情况,总结归纳共性问题,为“放管服”改革提供更多标本,进而在体制机制层面作出改进,推动政务环境进一步优化,让群众“办不成的事”越来越少。



## “集赞有礼”莫坑人

为了扩大宣传效果,有商家让用户以转发点赞、邀好友“砍价”等方式,低价销售或者赠送产品。但当消费者按要求参加活动后去兑奖时,经营者却以种种理由拒绝兑奖或者篡改规则,让消费者很“受伤”。

诚信,甚至涉嫌虚假宣传。这种行为不仅损害消费者的利益,伤害消费者的热情,也砸了自己的招牌,可谓坑人坑己,得不偿失。营销千万条,诚信第一条。商家不管采用什么手段引流促销,都要守住诚信经营的底线。

“办不成事”反映窗口面对的

本版言论只代表作者个人观点 投稿邮箱:hnrpl@163.com

(图/王铎 文/魏燕)

广告·热线:66810888

# 海口市综合行政执法局秀英分局关于秀英区2020第四季度土地卫片责令限期拆除违法建筑的通告

经核查,下列违法当事人未经依法批准,擅自违法占用土地及永久基本农田进行违法建设,上述行为违反了《基本农田保护条例》第十七条及《中华人民共和国城乡规划法》第四十条等法律规定。依据《中华人民共和国土地管理法》第八十三条、《中华人民共和国城乡规划法》第六十四条及《海口市人大常委会关于整治违法建设的决定》等法律法规,现就下列违法建设当事人自本公告之日起7日内,自行拆除清理所建的违法建筑并恢复土地原状。逾期未自行拆除清理的,区政府将依法组织强制拆除。

秀英区2020年度土地卫片及动态巡查违法占地建筑明细表

序号	图斑号	违法当事人名称	项目名称及现状描述	所属区域	座落	图斑地块坐标		图斑实测占地面积	图斑实测占用耕地面积	图斑实测占用基本农田面积	备注
						X	Y				
1	13-1	中交路桥建设有限公司	G15沈海高速公路海口段五标段项目:一间活动板房	石山镇	疏港公路	2207963.944	413412.442	0.09			卫片发现
2	63-1	海口青凡家禽养殖专业合作社	青凡家禽养殖专业合作社:一间铁皮棚,两排铁皮棚(鸽舍),水泥硬化	东山镇	东山镇永华村委会	2186277.713	422069.631	1.16	0.02	0.02	卫片发现
3	66-1	黄衍雄	蓄水池,3间活动板房,1间铁皮棚	东山镇	东山镇动物园旁	2187295.605	421276.534	0.59			卫片发现
4	68-3	中宇集团有限公司	海口市秀英区镇域污水处理厂及配套管网工程项目:配套活动板房,水泥管桩,堆土停放车辆	东山镇	东山镇动物园旁	2187619.576	421468.311	5.76			卫片发现
5	73-1	吴先生	一间简易棚,三间活动板房,一间羊棚(铁皮棚)	东山镇	东山镇儒万村委会儒左村	2191196.958	417148.752	0.59	0.59	0.59	卫片发现
6	74-1	冯在森	一间铁皮棚,一间砖混棚,堆放废品,生产加工设备	东山镇	东山镇儒万村委会	2191336.076	419020.639	0.87			卫片发现
7	75	吴乾胜	两排猪舍,围墙	永兴镇	永兴镇罗经村委会	2191853.606	421380.753	1.36	1.36	1.36	卫片发现
8	83-1	亚历大地石料开采有限公司	亚历大地石料开采线项目:生产线、钢结构厂房,土路	永兴镇	永兴镇建中村委会	2195034.050	418623.392	7.94			卫片发现
9	87-2	海南盛维旅游发展有限公司	海口观澜湖君悦公馆:水泥硬化一排活动板房(办公区)	永兴镇	观澜湖南区	2199610.276	424855.772	6.56			卫片发现
10	89-1	陈正春	两间活动板房,堆放材料,一间一层砖混房	永兴镇	永兴镇博强村委会	2200820.514	420837.361	3.63			卫片发现
11	92	中国一冶集团	海口市消防支队观澜湖特勤消防站项目工程:配套两排活动板房、铁皮棚,水泥硬化(生活区)	永兴镇	永兴镇羊山大道	2202892.803	426543.630	1.88			卫片发现
12	97	陈明双	堆放木材、红砖	石山镇	春藤村西侧	2204033.797	41696.357	0.86	0.86		卫片发现
13	101	当事人	堆填土	永兴镇	永兴镇陈安村	2204766.134	421615.830	42.93	0.28		卫片发现
14	103	海南联众启点文化发展有限公司	伍色兴享书院项目:水泥硬化地面、水池	石山镇	火山口公园旁风暴路92号	2204920.137	417858.687	1.53			卫片发现
15	113-1	固康建材	京兴产业园项目:活动板房、水泥硬化、堆放材料	永兴镇	永兴镇永秀村委会苍英村	2206681.499	426532.672	3.53			卫片发现
16	114-1	林亚兴、杨燕明	活动板房、堆放物料、地秤、两间简易加工棚	永兴镇	永兴镇京兴产业园后侧	2206842.052	426971.382	5.01			卫片发现
17	115-1	海南天力达物流园	海南天力达物流园项目:铁皮棚、活动板房、水泥硬化	永兴镇	永兴镇永秀村委会	2207322.920	426311.182	3.47			卫片发现
18	118-1	海南交通建设局	G15沈海高速公路海口段TJ6标段美安互通项目:堆放钢材、板房	石山镇	疏港公路	2207674.012	412982.119	0.11	0.11		卫片发现
19	122-1	海南振成农业发展有限公司	一排活动板房、种植树苗	石山镇	石山镇永烈山	2208952.986	419502.942	5.06			卫片发现
20	125	海口市发改委	海口市粮油供应工程项目,项目配套临时办公场地,两排活动板房,水泥硬化,铁皮棚	西秀镇	椰海大道南侧	2209595.492	413053.922	6.07	6.07		卫片发现
21	135-1	田春海	活动板房、水泥硬化、堆放材料、铁皮棚	长流镇	富教村西侧	2211221.658	419821.788	7.47			卫片发现
22	137-2	海南省扶贫工业开发区总公司	文博公馆项目:配套水泥硬化地面	海秀镇	富康路旁	2211370.471	424473.282	0.61			卫片发现
23	142-2	恒创钢材	堆放龙门吊、钢材、活动板房	长流镇	南海大道北侧	2211984.061	417126.758	1.7			卫片发现
24	144-1	李业杰	海南明磊搅拌站:水泥硬化、铁皮棚	长流镇	南海大道南侧	2212204.378	420223.374	5.84			卫片发现
25	148	王绥童	海口秀英凯升水产养殖场:水泥硬化、养虾池	西秀镇	日普山西侧	2212503.831	413975.614	24.41			卫片发现
26	151-1	中铁广州工程局集团有限公司	市委党校项目:配套两排活动板房	西秀镇	海口市委党校东边	2212583.823	413443.342	0.6			卫片发现
27	151-2	当事人	鱼塘看护房	西秀镇	海口市委党校东边	2212609.643	413483.352	0.47			卫片发现
28	157-2	郑云山	堆土	西秀镇	日普山西侧	2213681.859	413968.206	1.57			卫片发现
29	157-3	当事人	堆放材料	西秀镇	日普山西侧	2213669.275	413983.612	1.35			卫片发现
30	158-1	联众鑫公司	金沙湾双语学校项目:铁皮棚、堆放建筑材料	西秀镇	金沙湾四路	2214419.838	410904.948	0.29			卫片发现
31	163-2	海南建设工程有限公司	上海市第六人民医院海口骨科和糖尿病医院建设改造项目:配套水泥硬化道路	海秀镇	金滩路	2215091.354	422353.531	0.02			卫片发现
32	164-2	郑作霖	水泥硬化、一间洗手间	长流镇	长流路西侧	2215072.551	416643.455	0.05	0.05		卫片发现
33	165-2	海南佳阳置业有限公司	海南复兴城西海岸互联网信息产业园项目:临时办公场门口,水泥硬化	长流镇	仲韶街北侧	2215530.340	415277.186	0.35	0.35		卫片发现
34	166-2	华侨城	华侨城项目:配套道路硬化、堆放材料、活动板房	长流镇	长流路西侧	2215777.792	415785.077	6			卫片发现
35	173-2	江苏苏兴工程建设有限公司	星海海岸城五期项目:配套水泥道路、多排活动板房	西秀镇	五源河农贸市场北侧	2217805.181	413096.471	7.61			卫片发现
36	174-2	海南成燕房地产开发有限公司	大华锦绣海岸五期G12项目:施工便道水泥硬化地面	西秀镇	长流路西侧	2217928.116	413685.348	0.06			卫片发现
37	178-2	海南七建	玉琼路一期项目:活动板房、水泥硬化	西秀镇	长流路南侧	2218690.966	412748.811	0.92			卫片发现
38	221-1	王金亮	铁皮棚、活动板房	永兴镇	永兴镇永秀村委会	2206983.062	426176.616	0.26			卫片发现
39	228-1	陈保国	花卉种植、保温棚、水泥硬化	长流镇	文森村对面	2210103.272	417151.106	2.98	2.28		卫片发现
40	234-1	海南金泰宏建筑材料有限公司	海南金泰宏建筑材料堆放点:活动板房、水泥硬化	长流镇	绿色农场西侧	2210671.645	417794.645	2.64			卫片发现
41	237-1	当事人	堆土	长流镇	富教村西侧	2210975.462	419127.260	7.31			卫片发现
42	237-2	上海城建	堆放大量板房、建筑材料、水泥硬化	长流镇	富教村西侧	2211049.936	418934.839	13.18			卫片发现
43	245-1	周洪海	堆土	西秀镇	暗山西侧	2212382.550	413897.219	3.03			卫片发现
44	247-2	峰德有限公司	海口市委党校项目:配套二间活动板房	西秀镇	粤海大道东	2212430.949	413405.950	0.66			卫片发现
45	249-1	谭盛高	碎石加工场地、活动板房	西秀镇	祥莹村对面内进600米	2212922.909	413182.807	8.09			卫片发现
46	251-2	中商联合金泰盛建筑集团有限公司	海口市金沙湾雨水排涝泵站工程配套项目:配套活动板房、铁皮棚、水泥硬化	西秀镇	荣山村西侧	2213477.380	411162.947	9.26			卫片发现
47	256-3	中交一公局	G15沈海高速TJ2标段项目:配套活动板房	西秀镇	粤海大道旁	2215296.999	412435.609	1.89	0.52		卫片发现
48	260-2	妇幼保健院	堆土区	长流镇	儿童医院北侧	2216591.960	416463.270	0.83	0.59		卫片发现
49	269-1	中交一公局	G15沈海高速海口段TJ2标段项目:配套水泥硬化、活动板房、堆放建筑材料	西秀镇	粤海大道西侧	2217657.858	412948.146	7.52			卫片发现
50	270-2	南方电网	南方电网综合能源大厦项目:铁皮棚、水泥硬化	长流镇	长海大道西侧	2218081.844	415323.018	1.56			卫片发现
51	283-2	海口辰智置业有限公司	北辰府二期项目:配套水泥硬化地面、堆放建筑材料	长流镇	快速路北侧	2215206.951	415831.558	7.75	4.01		卫片发现
52	284-1	东山镇政府	乡村振兴项目:活动板房,种地瓜	东山镇	秀英区文塘三角宁地瓜种植基地	2183374.068	425328.948	0.11			卫片发现
53	284-2	涂学亮	一间铁皮棚,猪舍猪台,水泥硬化	东山镇	海口文塘发种养殖专业合作社养猪场项目	2183390.063	425546.134	0.27			卫片发现
54	290-2	鑫时尚驾驶培训有限公司	鑫时尚驾校项目:现状为水泥硬化地面	海秀镇	海秀镇书场村	2213976.312	423020.140	0.31			卫片发现
55	290-1	海口良友伟业物业有限公司	金楚小区项目:现状为绿化带及部分水泥硬化	海秀镇	海秀镇书场村	2213976.312	423020.140	0.28			卫片发现
56	210-1	海南火山口公园有限公司	火山口公园项目:摆放石头	石山镇	火山口公园	2205242.521	417960.298	12.07			卫片发现
57	188-1	海南玉禾田环境有限公司	垃圾转运站项目:一栋三层砖泥房	东山镇	东山镇镇中居委会	2188932.899	419877.593	0.27	0.27		卫片发现
58	207	李道利	跃进农场项目:木屋、板房	石山镇	岭西村委会棠城村	2203335.489	414890.008	0.34			卫片发现
合计:								243.55	20.95	1.97	