



全省车管所业务办理专网系统故障频发，部分车管所现场指引不到位 办理机动车业务：事堵心也堵

■ 本报记者 肖开刚

“太慢了，排了一个多小时的队，也就挪了十几米。”“太耽误事了，早知道六点就该来排队。”“昨天没办好，只能今天再来一趟了”……这样的声音，是海南日报记者连日来在海口、琼海等地的车管所，从办事群众口中听到的抱怨。群众为何不满？记者对此进行了深入调查。

实地探访

起大早来排队

当天不一定能办完

9月2日早上7点，位于海口美兰区灵山镇的海口市交警支队第一车管所的大门还未打开，门前已有二三十辆车在此排队等候办理机动车业务。

“我6点半就到了，当时前面有5辆车。”家住海甸岛的王先生当天来车管所为妻子新买的二手车落档上牌，他说，听说来晚了要排队很久，因此他起了个大早，想尽快办完手续。

7点12分，海口市第一车管所大门打开，排队的车辆鱼贯而入。8点30分，该车管所正式上班，进入验车通道的待办车辆排起了两条百米长的“车龙”。

由于来得早，王先生的车是第一批受检验的车辆之一，不过民警在检查王先生事先准备的材料时发现，其中还缺少个人车辆增量指标证明文件、保险单和车架号拓印单等，随即指引王先生去附近的5号办公楼内打印。王先生在8点55分补充完材料后，9点8分完成了验车。

关键的验车环节完成，王先生进入一号业务大厅，但此时车管所用于办理业务的专网系统却出现了故障，另外十几名办事群众跟王先生一样，只能坐在大厅内焦急等待。

此时，9月1日下午已验车完毕、但因系统故障未能办完新车上牌业务的徐先生，也再次来到一号

业务大厅，走到办事窗口前询问业务何时能办好。

“系统故障了怎么办，让我手写给你吗？”值班的民警被徐先生问得有些不耐烦，告诉徐先生在现场等待工作人员叫名字即可，“叫到才能过来办理”。

“以为昨天验完了今天可以优先办理，但系统又坏了。”徐先生说，由于没有取号排队的环节，大家都不太清楚还有多久排到自己。

9点30分左右，专网系统恢复正常。9点46分，王先生被叫到名字，走到窗口办理业务，因其用的是旧车牌号，没有选号环节，加上已经备好了车辆照片，因此10点整就办好了手续，10点13分拿到车牌，10点21分装牌完毕。从6点半到车管所排队至10点半离开，王先生终于办完了车辆的落档上牌业务。

然而此时，徐先生还未被叫到名字。看到当天来的其他车主陆续办理完毕离开，再也坐不住的他又前去业务窗口咨询，此时工作人员才告知他的业务并不在该大厅办理，应去第二业务大厅。

“白白等了三两个小时，不问都不知道。”徐先生说。

其实不仅是海口第一车管所，近日，在琼海市车管所上坡分所看到，这里的办事指引同样不清晰，第一次来办事的群众大多一脸“问号”。该车管所公示的上班时间是8点，但实际上，7点50多分才有工作人员开门，完成各项准备工作后，8点20分左右才开始给排队的群众派号。待工作人员全部到位开



系统发生故障后，海口市第一车管所一号业务大厅内多个窗口的工作人员离开工位，剩下大批等待办事的群众。

本报记者 肖开刚 摄

始验车，已经是将近9点。由于9点半左右和11点出现系统故障，至当天11点半该车管所下班，仅办理完成6笔业务，不少一大早就来排队的群众白跑了一趟。

此外，在12345热线查询平台上可以发现，3个月内关于车管所的工单有3000多单，其中不少都是反映车管所办事慢、办事难的问题。

部门回应

因业务量激增

致系统故障频发

二手车过户代办工作人员郑先生表示，今年以来车管所系统故障频发让他们也比较头疼，半天就能办好的事，常常拖成一两天才能办

好，这无形中也增加了二手车交易的成本。

系统为何故障频发，业务办理能不能提速？

带着这些问题，记者采访了海口市第一车管所的一位值班领导。该值班领导回应称，车管所系统故障并非海口车管所本身的问题，全省各地车管所都无法正常办理业务。系统故障频发，也导致车管所经常办不完当天的业务，出现业务积压。同时，由于此前疫情防控的需要，他们将工作人员分成了两组，隔日轮班，避免交叉感染，因此现场只开通了一条业务通道。“目前随着疫情稳定，我们将会恢复两条业务通道，减少大家排队的时间。之所以不实行预约制，是因为之前采

用预约制时，很多真正需要办理业

务的车主经常抢不到号，这才停止了预约办理。”该负责人说。

省公安厅交通警察总队综合处科技科工作人员在接受记者采访时表示，车管所的专网系统建成于2014年，当时建设的标准是日均受理业务3000件左右，但是现在随着“放管服”改革的推进，很多社会服务机构也在使用该系统办理业务，系统日均业务办理量达到了1万件。而最近三亚等地又增加了很多办理电动摩托车上牌业务的服务站点，业务量进一步增加，加重了系统的负担，导致故障频发。目前他们已经紧急调用了其他系统的一些设备，并开始制订方案对系统“扩容”，后续他们会继续关注系统运行，加强运维保障。

(本报海口9月2日讯)



疏堵不能“等”

系统故障频发，使得办事流程时不时“卡壳”，短时间内难以解决。但从群众的投诉来看，这个问题的存在绝非一天两天，也不是一处两处。

如果相关部门早一点重视起来，采取相应措施，也不至于让问题拖到现在。相关部门哪怕是多花心思，把引导工作做得充分一些，也能让办事群众的心里舒畅些。实际情况并非如此。因此，网

络故障、技术问题的背后是责任心存在盲区，其实质是让群众承担问题故障的结果。

群众之事无小事。服务群众，履职尽责，贵在及时主动。“堵点”不会自动消除，“难点”不会自动解决。只有站在群众的角度看问题，充分考虑群众的感受，才会想方设法解决问题，才能提升群众的办事体验。否则，不把群众的事当大事，

对问题视而不见，不仅会让“堵点”“难点”越积越多，更会让责任陷入“空转”。办理机动车业务堵点就是这样一个例子。

疏堵不能“等”，有备才能无患。特别是在信息技术日益发达、信息化手段深度应用的情况下，一旦出现问题、故障，往往涉及的面都很广，影响的人群会很多。如果缺乏预见性，忽视风险点，没有应急预案，做不到“留一手”，问题来了必然措手不及。同样，如果反应慢半拍，处置不及时，甚至坐视事态发展，难免“小事拖大、大事拖炸”。期待相关部门能够认真吸取教训，拿出实打实的措施，推动问题得到迅速解决。同时，还应举一反三，主动从机制上查找问题的根源，思考如何改进工作，提升服务品质，避免类似问题再次发生。

■ 朱衡明

排了一个多小时的队，只向前挪动十几米；新车上牌这项并不复杂的业务，一天办不完……近段时间，省内多地群众吐槽在车管所办理机动车业务太慢太难，对此，相关部门应该反思。

为何会出现这样的问题？表面看，是因为业务量激增导致了专网

本报《村民挖“防线”污水仍入田》报道引起文昌市重视 督促涉及养殖户整改到位

桥下村部分农田被养猪场污水污染的情况后，引起文昌市政府高度重视，当即责成潭牛镇政府及畜牧局等单位工作人员加强现场指导，督促涉及养殖户整改到位。

9月2日下午，海南日报记者文昌市潭牛镇亭桥下村看到，符春花、符史宁、蔡涛等3户养殖户已给猪栏新设遮雨棚布，完善雨污分流措施，放养的猪全部回栏饲养，猪栏附近田地中

溢流的粪污也已被清理干净。

文昌市潭牛镇镇长吴乾壁告诉海南日报记者，由于养殖户没有正确使用沼液池，抽污液不及时，且雨污分流措施不完善，维护不足，导致粪污溢流渗漏到旁边农田边缘。该问题经曝光后，潭牛镇政府根据文昌市政府指示要求，全面检查该地块养殖场环保设施建设和整治状况，实时跟踪并指导养殖户完善各项设施，要求养殖户不得在猪场外部设置畜液池设施，将场外设施全部搬至场内，做到合规养殖，确保整改到位。

与此同时，针对养猪场的环境卫生问题，文昌市畜牧局督促潭牛镇各养殖户做到粪污日产日清，勤清理，勤消毒，并加大对养殖场周围环境卫生整治力度。

为起到举一反三的作用，文昌市潭牛镇畜牧站、环保局等部门还联合

各驻村工作组和村“两委”干部，逐一排查全镇猪50头以上、鸡1000只以上养殖户规模的养殖场及鱼塘环保设施的建设和使用情况，并将其登记在册，定时巡查，动态管理，一旦发现问题，要求立即整改，避免此类事件再次发生。截至目前，潭牛镇政府对全镇达到规模的养殖场已全部登记在册，并针对存在类似问题的养殖场进行现场指导整改。

6月25日9时许，当事人李某饮酒后(血检结果为27毫克/100毫升)驾驶车牌号为琼AE**78的小型越野客车沿海口市美兰区新埠岛横沟一路由南往北方向行驶时，因未确保安全行驶，撞上行人朱某林、刘某云后，该车又撞上停在路边的一辆车车牌号为沪EA6**9的重型载货专业作业车。该起事故造成两名行人朱某林、刘某云受伤，朱某林经送医抢救无效于当日死亡。事故发生后，李某打电话给朋友李某伟赶到事故现场，并让其顶包，谎称系肇事车辆琼AE**78越野小型客车的驾驶人，李某便弃车离开现场。

海口交警通过现场勘查、检验鉴定、调取监控视频等，认为当事人李某(男，35岁)酒后驾车发生交通事故后，弃车离开事故现场的行为违反相关法律法规，是导致事故发生的原因。当事人朱某林(女，61岁)与刘某云(女，55岁)步行未在人行道内行走的行为同样违法，但该违法过错行为与事故发生无因果关系。

因此，海口交警依据相关法规，认定当事人李某承担事故的全部责任，当事人朱某林、刘某云无事故责任。

预计本月起
海口安居房可线上申请
线下服务窗口仍将正常运行

本报海口9月2日讯 (记者叶媛媛)9月1日，海南日报记者记者从海口市住建局了解到，为了进一步方便群众，让数据多跑路、群众少跑腿，安居房线上申请预计9月下旬可实现。

海口市住建局有关负责人介绍，自2021年5月7日起，海口各区行政审批局开通安居型商品住房服务试运行窗口，符合相关条件的人员可携带相关材料前往各区行政审批局办理，试运行至8月31日。“试运行期满后，服务窗口仍将正常运行，面向广大市民受理安居房申请，广大市民可合理安排时间，到窗口提交所需材料。”该负责人说。

同时，为了方便群众办理安居房申请业务，海口市结合“我为群众办实事”实践活动，正积极推动安居房申请实现线上办理，目前由海口市政务管理局积极筹备中，预计本月下旬上线安居房线上申请功能，市民足不出户就能轻松办理相关业务。此外，安居房申请业务实现线上、线下办理后，市民可以自行选择到窗口或线上两种渠道办理。

海南消防举行高层建筑灭火救援实战大演练

本报三亚9月2日电 (记者良子 徐慧玲 通讯员王通彬)9月2日19时，海南省消防救援总队在三亚市阳光金融广场举行高层建筑灭火救援实战效能演练暨应急力量体系建设现场会。来自全省消防各支队、大队的主官、灭火救援业务干部、基层业务骨干约80人实地观摩。

据了解，此次演练紧盯实战需求，创新采取示范性、教学式演练模式，现场展示了自主改装研发的安全员携梯箱、电动式水带铺设车等器材；规范了派出搜救、初战快速侦察控火、热对流防范等实战操法；创新使用拐角水枪进行火场降温利用屏风水枪、穿刺水枪进行堵防灭火；率先使用电动爬楼机和人体外骨骼器具攀登楼梯运送救援装备等高精尖设备；提炼了“两级管控、定时询问、主动报告”的作战安全管控新模式；明确了供液水带数量、供水能力、室内外消火栓、消防控制室、通信信号、举高消防车、水泵接合器、消防电梯、内攻救人等操作规程，对高层建筑灭火救援行动进行了规范化展示。

**海口美兰国际机场：
以温馨细致服务
温暖老兵退伍返乡路**

本报海口9月2日讯 (记者邓海宁 通讯员云蕾 冯建胜)9月2日，海南日报记者获悉，退伍老兵系列运输保障工作已于9月1日拉开序幕，海口美兰国际机场(以下简称美兰机场)主动沟通协调各驻场单位对接保障细节，致力以温馨细致的服务温暖退伍老兵乘机旅途。

据了解，为切实做好拥军护军工作，美兰机场此次不仅开通4个专办值机柜台、2条专用安检通道及3个专属休息区，还安排志愿者提供爱心茶水及乘机引导服务，同时在候机楼内投放多张“向脱下戎装的老兵致敬”主题海报及标语送上归乡祝福，深入推进军民融合发展。

近年来，美兰机场全力打造“拥军爱兵”特色服务品牌，为军人、军属及烈属提供涵盖购票、值机、安检、候机、登机等全流程、高品质的依法优先及专属服务，同时将其覆盖至到港和离港服务的各环节，依法保障军人优先权利。

截至目前，美兰机场已完成驻岛部队约1318名退伍老兵运输保障任务，后续仍有其他驻岛部队陆续组织退伍老兵从美兰机场踏上返乡之旅。

**男子酒驾致行人1死1伤
找朋友顶包逃离现场
海口交警：肇事车辆司机全责**

本报海口9月2日讯 (记者邓海宁)9月2日，海口市公安局交警支队发布一起酒驾事故案例。

6月25日9时许，当事人李某饮酒后(血检结果为27毫克/100毫升)驾驶车牌号为琼AE**78的小型越野客车沿海口市美兰区新埠岛横沟一路由南往北方向行驶时，因未确保安全行驶，撞上行人朱某林、刘某云后，该车又撞上停在路边的一辆车车牌号为沪EA6**9的重型载货专业作业车。该起事故造成两名行人朱某林、刘某云受伤，朱某林经送医抢救无效于当日死亡。事故发生后，李某打电话给朋友李某伟赶到事故现场，并让其顶包，谎称系肇事车辆琼AE**78越野小型客车的驾驶人，李某便弃车离开现场。

海口交警通过现场勘查、检验鉴定、调取监控视频等，认为当事人李某(男，35岁)酒后驾车发生交通事故后，弃车离开事故现场的行为违反相关法律法规，是导致事故发生的原因。

当事人朱某林(女，61岁)与刘某云(女，55岁)步行未在人行道内行走的行为同样违法，但该违法过错行为与事故发生无因果关系。

因此，海口交警依据相关法规，认定当事人李某承担事故的全部责任，当事人朱某林、刘某云无事故责任。

海南电网首次大规模开展特种技术装备联合检修作业

8台发电车显身手 近万用户少停电3小时

进线阻波器上端温度为116摄氏度，存在严重安全隐患。为预防事故的发生，在海南电网公司生技部协调下，海口供电局、海南电网检修分公司联合制定了紧急停电消缺方案，从全省范围内紧急调配8台10千伏应急发电车，连夜组织带电作业人员做好发电车的接线工作，并完成技术参数、设备状况和开关状态的相关调试。

“35千伏抱大线如果停运检修，将导致35千伏大致坡变电站全站停

电，停电时间长、影响范围广。我们采取临时并网发电的方式，通过10千伏应急发电车、旁路电缆直接送电高压线路，可以满足线路后端用户临时用电需要。”海口供电局生技部经理陈泽师说，发电车并网发电只在接入和退出有短时停电，在近3个小时的检修过程中基本不会对用户正常用电造成影响。

据介绍，以往常见的0.4千伏发电车受限于自身功率，只能针对单个变压器台区进行发电供电，并且需要

“先停电后接入”；新配备的10千伏发电车可利用带电作业技术，直接从10千伏中压线路不停电接入，还能同时对多个变压器台区进行发电供电，供电更加可靠、覆盖范围更广。

据悉，海南电网公司2021年投入2.09亿元，配置了10千伏发电车30辆、带电作业车24辆、高空作业车13辆等特种技术装备，针对电力设备检修、基建工程施工等作业，大力推广“近零停电”，进一步提升供电可靠性管理水平。

“以前只有具备条件时，才会实施带电、发电作业，如今海南自贸港建设对供电质量提出更高要求，倒逼我们想尽一切办法，采取履带车带电作业、旁路带电作业及发电作业等方式，确保周边企业和居民用电不受影响。”海南电网公司生技部相关负责人介绍说，下一步，海南电网将逐步推广新装备新技术全省共享、协同作战，全面提升供电可靠性，真正做到“作业零停电、客户零感知”。

本报海口9月2日讯 (记者李佳飞)海南日报8月30日刊发《村民挖“防线”污水仍入田》一文报道文昌亭桥下村部分农田被养猪场污水污染的情况后，引起文昌市政府高度重视，当即责成潭牛镇政府及畜牧局等单位工作人员加强现场指导，督促涉及养殖户整改到位。