

2023年海南12345热线整体接通率96.87%，满意率97.76%

## 从805万件工单中倾听滚烫民声

我省住房公积金12345热线  
服务满意率超99%

本报讯（记者孙慧 通讯员韩锋 实习生吴琦）海南日报记者近日从省住房公积金管理局获悉，该局严格要求高标准打造12345公积金服务热线，工单咨询响应率和问题解决率持续提高，政务服务满意度明显提升，2023年全年累计受理工单14.97万件，服务满意率99.63%。

据悉，省住房公积金管理局统筹推进公积金12345热线工单诉求处理工作，2023年住房公积金热线受理14.97万件工单，平均办理时长为0.12天。为了解企业群众的实际诉求，省住房公积金管理局还持续开展“我陪群众走流程”“12345局长接话日”等活动，听取办事群众意见建议，收集办事的难点堵点问题，及时研究解决对策，高效率地解决死亡提取、租房提取、加装电梯提取及购房提取支付首付款等与群众利益密切相关问题。

今年，省住房公积金管理局将继续大力推进数字化建设，巩固提升审批服务效能，建立53项业务服务事项标准化动态调整机制，完善标准化目录清单和办事指南，大力实施综合窗口标准化管理改革，持续优化12345政府热线工单办理质量，推动更多高频服务事项实现信用审批。

海南4所学校入选  
中小学人工智能教育基地名单

本报讯（记者张瑞菡）近日，教育部公布184个中小学人工智能教育基地名单。其中，海南4所学校上榜，分别为海南中学、海南省农垦中学、西南大学东方实验中学、武进区实验小学教育集团琼海小学。

据悉，本次中小学人工智能教育基地推荐，旨在通过基地试点，进一步探索人工智能教育的新理念、新模式和新方案，形成可推广的优秀案例和先进经验，推动中小学人工智能教育深入开展。

近年来，我省积极促进人工智能技术与基础教育深度融合，促进教育变革创新和高质量发展。省教育厅有关负责人表示，接下来我省将进一步深化人工智能教育，加快构建中小学人工智能领域人才培养体系和科技创新体系，全面提升人工智能领域人才培养质量。

儋州对106户困难职工家庭  
开展临时救助

本报那大2月23日电（记者吴心怡 特约记者刘畅 通讯员符武月）2月22日，海南日报记者从儋州市慈善总会获悉，儋州开展困难职工家庭临时救助工作，将106户家庭纳入临时困难职工救助项目救助对象，并分6个档次进行救助。

“非常感谢党和政府的关怀，这笔救助金给我们提供了帮助！”儋州居民陈女士于2020年2月确诊胸腺恶性肿瘤，2020年4月手术后至今仍需化疗及服用靶向药物，领取到6000元临时救助金后，陈女士说。

此次救助资金来源于儋州市慈善总会拨付的城市困难职工救助项目资金。“去年‘99公益日’活动期间，儋州广大党员干部职工、社会各界爱心人士踊跃捐赠，通过线上线下捐款及配捐，共筹款45万余元，我们将该笔资金用来帮助困难职工家庭。”儋州市慈善总会相关负责人介绍，目前救助金已拨付至困难职工社会保障卡账户。

据了解，此次救助工作旨在解决职工家庭因重大疾病、自然灾害、突发事件、子女上学、残疾等原因暂时陷入困境的实际困难。

值班主任：罗清锐 主编：林芷羽 美编：杨干懿

■ 本报记者 曹马志

“一通电话，很快就帮我改签了。”来自湖南的旅客王先生说，近日他在网上预订了新能源汽车出岛船票，正要去港口时突然发现车牌字母“M”误输成了“N”。焦急万分的他向海南12345热线寻求帮助，问题及时得到解决。

回顾2023年，全省12345热线受理诉求累计达805.4万件，整体接通率96.87%，按时办结率98.59%，满意率97.76%……海南坚持热线服务“全省一盘棋”，全面落实首接责任制，统一全省热线规则，整合12345热线和营商环境问题平台，不断完善热线闭环工作机制。

惠民 | 快办快结快反馈

春运以来，海口12345热线设立

交通专席，出岛旅客可拨打12345热线，进入专席解答，解决出行困难。“我们联合相关单位开通紧急优先通行的绿色通道。”海口12345前台班长郭颖楠说，对于因紧急情况急需出岛的市民游客，比如急需就医，接线员会协调对接相关职能部门，港区外由交警安排车辆送至港口。

不仅是春运时期，12345热线暖心服务，早已融入到365天的日常生活中。路边乱停车、买到以次充好的商品、停电停水、房产证过户……在海南，市民游客遇到的大小麻烦事儿都可以拨打12345热线寻求帮助。

省营商环境建设厅相关负责人介绍，省委、省政府高度重视12345热线工作，高位推动，凝聚合力，高标准“顶层规划”引领热线高质量发展。同时，统一全省工单处理时限，确保“一号对外、高效办理、闭环运行”，快办快结快反馈。

惠企 | 助企纾困促发展

每年冬季，不少“候鸟”涌向陵水清水湾。对此，海南雅居乐清水湾文旅投资发展有限公司有关负责人石博川既喜又忧——喜的是人多消费旺，忧的是因离县城远导致“候鸟”看病难。

去年，陵水开通了12345“政企有约”专席。当年3月，企业在“一场”“政企有约”活动现场针对清水湾地区公共医疗配套缺乏问题提出了诉求。活动一结束，陵水卫健委马上牵头制定破题之策，4月份，县人民医院选派医护人员进驻，开设了清水湾门诊部。

此外，屯昌推出“企铃通”——“企业按铃，政府直通”的服务模式，设置专人受理企业诉求，实现政策咨询“一线通答”；海口利用12345热线营商服务专席，联系服务企业167

家，走访企业59家，精准帮助解决诉求80件……

省营商环境建设厅相关负责人表示，我省统一营商环境问题受理平台和12345热线平台诉求入口，涉企简单问题由12345热线转办处置，复杂问题由营商环境主管部门督办处置。

惠众 | 共建共享宜居家园

“平时有啥事，扫码找人办！”海口市龙华区中山街道居民符秀玲说，她只要看到路边有乱停车等现象，都通过“龙华区网格服务码”反映，问题处理很及时。

服务码咋用？符秀玲使用微信扫码，提交诉求，系统自动秒派给辖区网格员。如果社区解决不了，社区网格员一键提交到12345平台由相关职能部门解决。群众诉求从以往通过12345热线层层转派，变为网格员主

动响应上门服务。

海口市龙华区副区长龙靖滨介绍，龙华区在全省率先推行“中微”网格治理模式，全面建立了中—小—微三级网格体系，即11个镇（街道）中网格、827个村（社区）小网格、1590个微网格，吸纳辖区党员、热心居民、志愿者共3572人担任“微网格员”，将治理触角延伸到村民小组、楼道或楼栋，并推动“热线+网格”服务模式。

在海口、三亚、儋州等地试点基础上，海南逐步推广“12345+网格+直通联办”工作机制，推动更多的工单直派网格，既要接诉即办，也要未诉先办。

省营商环境建设厅相关负责人介绍，我省实现了全省12345热线数据统一汇聚，实时共享，做到了全省热线数据可看、可督、可调，同时推动热点、重点、苗头性问题的解决，持续助力提升社会治理水平。

(本报海口2月23日讯)

关注春运

## 海口新海港、秀英港23日共设25个大货车专班

22日出岛货车3573辆，其中绿通车辆占87.4%

本报海口2月23日讯（记者郭莘）2月23日，海南日报记者从海口市交通运输和港航管理局获悉，除常规航班运输货车外，当日新海港、秀英港共设25个大货车专班，重点运输货车。

连日来，琼州海峡出岛车辆持续高位运行，从2月19日出岛货车情况来看，其中瓜菜等绿通车辆占比85%。2月20日以后，琼州海峡春运联合指挥部已采取措施解决货车出岛问题，尤其是绿通车辆出岛问题。

在保障货车出岛方面，港航企业每日至少开通10个航次的货车专班，同时在其他航班优化货车和小客车搭配比，最大限度挖掘船舶运力，协调北岸港口支持船舶打空回南岸抢运。

2月22日出岛货车3573辆，比19日增长67.5%，其中绿通车辆3126辆，占比87.4%。总体来看呈现两个趋势：出岛货车数量不断上升，货车过海效率有所提高；出岛绿通车辆持续保持高位，且略有上升。

为应对货车出岛车流高峰，海口设立志愿服务站点，24小时为待渡货车司机提供咨询、交通引导、物资补给等服务，用心用情服务待渡司机。

海口秀英区则落实属地责任，建立区、镇、村（社区）“干部+交警+执法+联防+环卫+救援”等多级联动机制，全力做好服务保障工作。“我们在查验口检查货车是否预约过海，并劝离周边流动



2月23日，在海口新海港，工作人员正在指导货车有序进港。通讯员 周珏君 摄

商販，消除安全隐患，协助交警维护交通秩序。”海口市秀英区长流镇综合行

政执法中队队员王词治说。此外，为满足新能源汽车出岛

需求，2月24日，新海港再增设1个新能源小汽车专班，发班时间为18时30

分。旅客在出岛旅途中，如有任何需要，可拨打12345政务服务便民热线。

专题

## 海口表彰一批生活垃圾分类达标(示范)小区

61家小区获奖励 最高奖励1万元

2月22日，海口对第一批生活垃圾分类达标(示范)小区进行表彰，金贸街道海岸壹号等8个小区为示范小区，秀英街道海盛花园等53个小区为第一批达标小区。为激励全市小区积极推进生活垃圾分类工作，上述61个小区分别获得5000元至1万元的奖励。

活动现场，获奖小区代表有序接过奖牌，纷纷表示再接再厉，学习更加先进的做法、经验，继续完善小区垃圾分类管理，让垃圾分类成为习惯。

垃圾分类是一项重要的民生工程，也是推动城市绿色发展的重要举措。海口市园林环卫局副局长刘晓华表示，获奖的首批生活垃圾分类达标(示范)小区在垃圾分类工作中展现出了高度的责任感和积极性，希望继续在全市物业企业中带好头、领好路，将好的方法和经验推广到全市其他物业企业和小区，共同推动物业小区垃圾分类工作。

获得“生活垃圾分类示范小区”荣誉的海岸壹号小区物业管理方——海南香格丽舍物业管理有限公

司总经理汪黎翔表示，推行垃圾分类需改变业主多年的生活习惯，困难较大，但在职能部门等多方配合下，众多业主已经了解垃圾分类、配合垃圾分类，参与垃圾分类，小区物业将持续探索推进垃圾分类长效机制。

此次海口市第一批生活垃圾分类达标(示范)小区授牌仪式举办，不仅彰显了海口市在垃圾分类工作上的决心和成果，也为全市居民树立了榜样和标杆，呼吁广大居民积极参与垃圾分类工作，从自身做起，从小事做起，养成良好的垃圾分类习惯，为建设美丽、宜居的海口市贡献力量。

据了解，此次认定生活垃圾分类达标(示范)小区依据《海口市生活垃圾分类达标(示范)小区创建工作方案》开展，于2024年1月6日至1月13日通过“海口垃圾分类”公众号进行公示。获表彰的小区由海口市生活垃圾分类和减量工作领导小组办公室授予牌匾，所在辖区政府依据方案给予相应奖励资金，示范小区奖励金额为1万元，达标小区奖励金额为5000元。

第一批生活垃圾分类示范小区名单(共8家)

- 龙山区(2家)
  - 金贸街道海岸壹号
  - 中山街道海南日报社新海南小区
- 琼山区(4家)
  - 凤翔街道三林怡和园
  - 凤翔街道东盛名苑
  - 凤翔街道天街华府
  - 凤翔街道南国中心
- 美兰区(2家)
  - 白沙街道锦绣白龙
  - 新埠街道和风苑

第一批生活垃圾分类达标小区名单(共53家)

- 秀英区(10家)
  - 秀英街道海盛花园、秀英街道凤凰雅苑、西秀镇五源河公寓A区、秀英街道荣锦花园、秀英街道鸿不园、长流镇椰海小区、秀英街道国科园生活区、长流镇北南和园南区、秀英街道振业小区、秀英街道维多利亚花园
- 龙山区(8家)
  - 城西镇金盘花园一期、城西镇海信华庭、城西镇汇水湾、城西镇君临华府、滨海街道宝岛花园、滨海街道昌茂清华园、海垦街道颐华小区、金宇街道金沙大厦
- 琼山区(23家)
  - 府城街道红城湖国际广场小区、凤翔街道凤翔新村、凤翔街道椰海家园、凤翔街道香榭花园、凤翔街道海南省干部疗养院、凤翔街道椰岛华庭、凤翔街道天龙湾小区、凤翔街道美湖美舍小区、凤翔街道椰海新城、滨江街道頤和美景、府城街道烟草公司宿舍、凤翔街道高登苑、滨江街道江湾兰庭、府城街道环岛家园、凤翔街道景观花园、凤翔街道庆豪万景一期、凤翔街道天街华府二期、凤翔街道帝和华庭、滨江街道江畔人家、凤翔街道中豪花园、凤翔街道源安隆广场、凤翔街道儒俊雅苑、滨江街道博雅花园
- 美兰区(12家)
  - 白沙街道方圆小区、白沙街道蓝水湾一期、蓝天街道安置小区、人民街道圣地花园、白沙街道华景苑、人民街道建安花园、人民街道鸿天阁北区、人民街道世纪海岸、人民街道鸿天阁南区、人民街道新新海岸、人民街道蓝色海岸、人民街道金龙花园

(撰稿 其月)