

海南发布旅游投诉处理指南,若符合条件——

# 投诉须当场或最迟24小时内受理

■ 本报讯(海南日报全媒体记者刘晓惠 实习生劳兰婷)近日,海南省旅游协会印发《海南旅游企业旅游投诉处理指南(试行)》(以下简称《指南》),从制度建设、责任落实、能力提升、舆情防控四大维度提出明确要求,为旅游企业提供全流程操作规范,进一步筑牢游客与经营主体合法权益保障防线。

据了解,《指南》的制定,旨在解决旅游投诉处理中存在的响应不及时、流程不规范、处置不到位等问题。其适用范围覆盖全省旅行社、景区、住

宿、交通、餐饮、购物等各类旅游经营主体,涵盖直接投诉、12345热线移交及“海南放心游”平台转办等全类型投诉案件的管理。

在投诉处理核心环节,《指南》明确了“合法合规、快速响应、先行赔付、闭环管理”四大原则,并制定了精细化操作标准。受理阶段要求企业保障多渠道投诉畅通,对现场、电话、线上、信函等投诉渠道的工单需3分钟内响应登记,符合条件的投诉须当场或最迟24小时内受理;调查处置阶段则规定现场投诉即时调查,非现场投诉2小

时内启动核查,简单投诉12小时内完成调查,复杂投诉24小时内形成报告,调解工作需在48小时内完成。

针对游客关切的赔付问题,《指南》专门规范了先行赔付衔接流程。对符合条件的投诉,企业需配合“海南放心游”平台完成预处置,先行赔付后按责任认定结果补足资金池;若认定非企业责任,需做好解释说明避免矛盾激化。同时明确旅游企业对自身履约及安全保障责任承担举证义务,24小时内须提交相关证据。

《指南》特别强调企业主体责任

任,要求落实首问负责制,法定代表人作为第一责任人对投诉处理总负责。规模以上企业需设立专门投诉处理部门,一线员工获合理处置权限,确保“事事有人管、件件有回音”。在能力建设方面,企业需建立常态化培训机制,确保投诉处理人员熟练掌握法规政策、平台操作及产品知识,提升沟通协调与应急处置能力。

《指南》要求企业树立“以游客为中心”理念,推行暖心服务与柔性处置,对群体利益、敏感诉求等投诉实行

重点跟踪。已发生的涉旅舆情需按规定及时上报,主动配合处置以降低不良影响。后续管理中,企业需建立投诉档案双重管理制度,保管期不少于3年,并通过满意度回访、数据复盘形成“投诉—分析—整改—提升”的良性循环。

海南省旅游协会相关负责人表示,协会将通过专项检查、典型案例库建设等方式推动《指南》落地,对投诉处理成效显著的企业予以表扬,对不规范企业进行约谈整改,共同营造优质有序的海南旅游市场环境。

## 我省今起气温有所回升

■ 本报海口11月19日讯(海南日报全媒体记者周晓梦)11月19日,海南日报全媒体记者从省气象部门获悉,20日至24日白天,冷空气影响减弱,气温将有所回升。但本月预计将有冷空气补充南下,降温仍是我省气温“主调”。

当天17时10分,省气象局继续发布海上大风四级预警。提醒出行船舶注意防范。

预计,20日至24日白天,冷空气影响减弱,全岛以多云间晴天气为主,气温有所回升。最高气温五指山以北地区22至25摄氏度,五指山以南地区26至28摄氏度,最低气温中部山区和西部内陆12至15摄氏度,其余地区16至19摄氏度。

24日夜间至27日,受冷空气补充影响,全岛以多云天气为主,最高气温逐日下降,27日最高气温全岛大部地区22至26摄氏度,最低气温变化不大。

“冷空气不仅带来降温,还带来了海上大风,可能对船舶航行造成一定影响。”省气象台首席预报员吴志彦介绍,另外,近期冷空气活动频繁,提醒公众注意防寒保暖。

## 海口马拉松将于12月28日鸣枪起跑 今后每年12月最后一个周末固定举办

■ 本报海口11月19日讯(海南日报全媒体记者习秉鸿)11月19日,海南日报全媒体记者从海口马拉松新闻发布会上获悉,海口马拉松将于12月28日鸣枪起跑。不仅如此,今后海口马拉松将于每年12月最后一个周末固定举办。

本届海口马拉松参赛规模扩容至2万人,其中马拉松项目6000人、半程马拉松项目14000人,兼顾专业竞技与大众参与。在马拉松、半程马拉松两大核心项目中,新增“中国籍年龄组奖”,将荣誉覆盖不同年龄段跑者,让每个组别都有专属竞技目标;赛中赛特别增设警察赛中赛与情侣赛中赛,两类赛事均单独设置名次奖项,既凸显职业群体风采,又融入情感互动元素,有效提升赛事趣味性与参与度。

赛事起点设于海口市日月广场,半程马拉松终点在天空之山驿站,马拉松终点在新海港。跑者途经海南省博物馆、白沙门公园、世纪大桥等城市地标,感受海口历史脉络与发展活力。

为何固定在12月最后一个周末举办海口马拉松?海口市旅游和文化广电体育局相关负责人介绍,此举旨在邀请全国跑友以奔跑的方式辞旧迎新,通过马拉松感受城市的活力。赛事将以“体育+旅游+消费”融合模式,助力海南打造冬季体育旅游新高地。

## 东方半程马拉松11月23日开跑

■ 本报讯(海南日报全媒体见习记者王泽宇 记者王晓瞳)奔跑东方,邂逅山海。近日,2025海南东方半程马拉松完成赛道丈量工作,赛事筹备进入最后阶段。据了解,本届赛事将于本周末11月23日7时30分在东方市文化广场鸣枪开跑,同时将携手海南东方“村BA”进一步推动东方市“体育+旅游”融合发展。

本届半程马拉松赛事将体育竞技与旅游资源巧妙结合,赛事起点从东方市文化广场出发,途经解放中路、东海路等城市主干道,最终抵达鱼鳞洲风景区,让跑者在竞技同时领略独具特色的滨海风光,畅享“一步一景”的独特体验。据赛事组委会介绍,本次参赛选手中有大批选手来自岛外,包括“候鸟”人群及跑步、旅游爱好者,预计将与“村BA”“秀东方”等系列活动形成联动效应,带动本地旅游消费提升。

为提升赛事体验,东方市近期已完成赛道沿线环境整治与旅游服务设施升级,并推出多条体育旅游精品线路。参赛选手可于11月21日至22日在东方市体育中心领取参赛物资。完赛奖牌以鱼鳞洲灯塔与海浪为设计元素,寓意“指引与前行”。

## 海南省重点城市空气质量日报 (2025年11月18日12时—11月19日11时)

城市名称	空气质量级别	PM <sub>2.5</sub> 浓度 (微克/立方米)	PM <sub>10</sub> 浓度 (微克/立方米)
海口市	良	24	40
三亚市	良	20	32
五指山市	优	12	19

发布单位:海南省生态环境监测中心

## 三亚天涯区缓解季节性消费供需矛盾,满足冬季“候鸟”人群需求

# 潮汐市场 烟火气旺

■ 海南日报全媒体记者 李梦楠

灯火璀璨映海湾,人间烟火暖民心。11月17日晚,三亚市天涯区红塘湾畔人头攒动,热闹非凡,这是该市公益性“潮汐市场”开门迎客。这是三亚以“政府主导、国企运营、部门联动”模式打造的标志性民生工程,进一步缓解红塘湾区域季节性消费供需矛盾,进一步回应群众的急难愁盼。

据悉,红塘湾大道建国酒店周边长期缺乏配套农贸市场,每逢冬季“候鸟”人群集聚,流动摊贩占道经营问题突出,既存在交通安全隐患,也难以满

足居民对新鲜农产品的品质需求。面对这一民生痛点,天涯区通过深入调研走访、广泛征集居民与摊贩意见,推出“潮汐市场”。

作为精准对接季节性需求的公益性市场,“潮汐市场”紧扣“候鸟”人群消费特点,每年10月至次年4月限时运营,如潮汐般“随季而生、应季而退”,实现了惠民服务与市容管理的有机统一。市场由天涯区乡投公司与甫村委会联合运营,坚守惠民助农、民生公益初心,推出首月免管理费、低保户免费入驻等普惠政策,既拓宽了本地农产品销售渠道,又降低了创业就

业门槛,让农户、“候鸟”群体及困难群众共享发展红利。值得关注的是,市场收取的管理费严格遵循“取之市场、用于民生、反哺公益”原则,一方面用于聘请本地困难群众提供就业岗位,实现“造血式”帮扶;另一方面保障市场环境卫生与日常运维,构建可持续运营的良性生态。

市场的平稳有序离不开多部门的协同发力。天涯区住建、环卫、执法、市场监管、公安等部门建立权责清晰、响应迅速的联动机制,织密“全覆盖、无死角”的管理服务网络。区住建局保障照明设施正常运行,筑牢安全经

营基础;区环卫所负责清扫保洁与垃圾分类,守护整洁市容;市综合行政执法局天涯分局强化执法检查与投诉处置,规范市容秩序;市市场监督管理局天涯分局开展全链条监管,保障食品安全与产品质量;市公安局交通警察支队天涯大队优化交通组织,确保道路畅通。多部门协同实现了“放而不乱、管而不死”的精细化管理,让市场在“放开搞活”与“规范有序”之间找到最佳平衡点。

在运营时间设置上,“潮汐市场”精准匹配居民生活节奏,分为清晨与夜间两个时段:5时至9时供应新鲜农

副产品,满足日常采购需求;17时至24时融合美食、休闲、社交功能,打造特色夜间消费场景,为红塘湾“夜经济”注入新活力,让城市烟火气与海湾风情相映成趣。

天涯区相关负责人表示,“潮汐市场”的成功落地是城市治理难题的有效破解,更是推进治理现代化的重要实践。下一步,天涯区将坚持“务实功、求实效”工作作风,复制推广“潮汐市场”模式,持续探索服务民生新路径,不断提升群众获得感、幸福感,绘就更有温度的民生幸福新图景。(本报三亚11月19日电)



### 智造鲜鸡 自贸领“鲜”

11月19日,海南(潭牛)文昌鸡股份有限公司屠宰加工中心,一只只文昌鸡正通过机器自动净膛。“这是我们从丹麦引进的全自动屠宰生产线,可完成自动开膛、净膛、清洗、分级、包装、金属检测等工序,实现智能化屠宰加工,效率提高了70%左右。”该公司董事长张旭阳说,得益于海南自贸港的多项优惠政策,该生产线引入时享受免关税政策,节约了不少成本。

目前,该公司年出栏1600万只文昌鸡,产值达10亿元以上,产品远销北京、上海、深圳、香港等多个城市,以及东南亚市场。

据了解,近年来该公司依托海南自贸港优惠政策,联合科研机构将基因组芯片等先进技术应用于文昌鸡育种,显著提升育种效率,已获“国家级高新技术企业”等认定。

海南日报全媒体记者 袁琛 摄

## 省预防医学会： 让“主动预防”健康理念深入人心

## 关注第八届海南国际健康产业博览会

■ 海南日报全媒体见习记者 陈明艳

12月19日至22日,第八届海南国际健康产业博览会将在三亚保利国际博览中心举行。这场盛会是行业交流的平台,也折射出健康产业在海南的发展趋势。近日,海南省预防医学

会会长、公共卫生主任医师罗会明接受海南日报全媒体记者专访,从公共卫生与预防医学角度分析了海南健康产业面临的机遇与挑战。

“公众的健康观念正在发生深刻变化。”罗会明表示。何为“健康”?世界卫生组织提出:健康不仅仅是指身

体没有疾病、不虚弱,而是指身体、心理和社会适应三个方面都处于良好状态。如今,“主动预防”的健康理念越发深入人心,这为公共卫生与预防医学带来了发展契机。

回顾近年发展,海南在疾病预防领域进行了一系列实践探索。

从2022年开始,海南省将适龄女孩HPV疫苗接种项目列为全省的为民办实事项目。2024年,海南实现

“2+3”健康服务包的5种疾病(高血压、糖尿病和结核病、肝炎、严重精神障碍)目标人群筛查全覆盖。近年来,海南已完成全国首个省级“三医联动一张网”信息化项目建设。

罗会明介绍,海南省预防医学会近年来致力于推动“医防教研”协同,成立了全科医学与疾病防治专业委员会、运动康复与健康促进专业委员会等,通过开展社区健康活

动等形式,促进专业资源向公众健康服务转化。

对于即将到来的第八届海南国际健康产业博览会,罗会明表达了特别的期待。他认为这个平台应该超越传统会展的交流功能,发展成为促进产业协同的常态化平台。“海南省预防医学会愿意协同健博会,为推动海南健康产业发展贡献力量。”罗会明说道。

(本报海口11月19日讯)

# 行政复议成为化解行政争议“主渠道”

——新修订的行政复议法实施以来我省行政复议工作实现新跨越

### 专题

今年1月至10月,全省新收涉企行政复议案件592件,受理504件、审结402件、纠错35件,为企业依法挽回经济损失7179.61万元,依法维护了企业合法权益,有效推动了法治化营商环境建设。

打造市场化、法治化、国际化一流营商环境,既是党中央赋予海南的重大使命,也是推动海南高质量发展的现实需要。2024年新修订的《中华人民共和国行政复议法》实施以来,全省各级行政复议机构立足“5个方面18项举措”,畅通涉企行政复议绿色通道,实施涉企行政复议案件容缺受理、快速办理,坚决纠正“小过重罚”。

窥斑见豹,行政复议作为化解行政争议“主渠道”的作用在我省各领域不断凸显。一组数据给出有力佐证——

2024年,全省新收行政复议案件4618件,创历年新高,较2023年上升86.51%,首超人民法院同期新收一审行政诉讼案件3737件数的24%;

今年1月至10月,全省各级行政复议机构收到申请5179件,经过案前调解化解637件后,仍有4542件行政争议进入复议程序,与人民法院同期新收的3072件一审行政诉讼案件相比超出近五成,优势显著。

“收案数持续超过同级法院一审行政诉讼收案数”,这是一个历史性的转折

点。但是,如何将进入渠道的争议实质性化解才是衡量改革成败的关键。

一年多来,我省各级复议机构坚持“调解和解优先”原则,落实繁简分流、听取意见、组织听证等新程序、新要求,将“应调尽调”贯穿于案件受理前、审理中、决定前的全过程,力争妥善化解涉及人民群众切身利益行政争议。

据统计,今年1月至10月,全省审结行政复议案件3019件,通过调解、和解方式化解争议1046件,调解和解率达到34.65%,超额完成年度目标。经过行政

复议后,全省案结事了率高达82.38%,且呈现逐季度上升态势。这意味着,超八成的行政争议在复议环节就得到了彻底解决,极大节约了司法和行政资源。

“行政复议不仅是权利救济渠道,也是监督行政机关依法行政的重要抓手。”省司法厅相关负责人介绍,我省创新机制,强化了纪检监察监督与行政复议监督的衔接。

在省纪委监委驻省司法厅纪检监察组的指导下,省司法厅于“监督一张网”平台开设了“行政复议监督”主题专栏。

对于被申请人不履行或拖延履行复议决定、意见书的行为,以及其他应纠正的违法不当行为,复议机构可通过该平台及时移送给相关市县或部门督办。

截至目前,省司法厅已通过该平台发起监督29件,履行18件,以强有力的执纪监督倒逼行政复议决定依法、及时、全面履行,坚决维护了行政复议的权威性和公信力。

“这是一场深刻影响行政争议化解格局的变革。”省司法厅相关负责人表示,深入贯彻落实新修订的行政复议

法,我省“大信访、中诉讼、小复议”格局已被打破,行政复议作为化解行政争议“主渠道”的作用从制度愿景加速迈向生动现实。

为持续巩固和提升主渠道作用,我省正从制度和队伍建设上谋篇布局。目前,修订《海南省实施〈中华人民共和国行政复议法〉办法》已形成初稿。同时,我省正积极探索建立行政复议员制度,已起草行政复议员管理办法,致力于打造一支专业化、高素质的复议工作队伍。此外,通过深化府院联动,省司法厅与省高院三次召开司法会商会议,共同研讨解决22个疑难复杂议题,统一法律适用标准,从源头上预防和减少行政争议,以法治合力护航全省经济社会高质量发展。(撰文/林蔚)