

海南商品住宅全装修管理办法征求意见 探索实施“先验房后收房”等制度

本报海口5月6日讯(海南日报全媒体记者孙慧)5月6日,海南日报全媒体记者从海南省住房和城乡建设厅获悉,时隔9年,我省将对《海南省商品住宅全装修管理办法(试行)》进行全面修订,已制定《海南省商品住宅全装修管理办法(征求意见稿)》(以下简称《意见稿》),《意见稿》正在向社会公开征求意见,截止日期为5

月31日。2017年7月1日起,海南成为全国首个全面实施商品住宅全装修的省份,我省印发《海南省商品住宅全装修管理办法(试行)》,确保全装修交付到位。如今,9年过去后,根据新的相关规范和发展要求,我省重新修订制定《海南省商品住宅全装修管理办法(征求意见稿)》,规范我省商品住宅全装

修活动,提升住宅品质,保障购房者合法权益。

《意见稿》进一步明确了全装修活动各方的责任边界。建设单位作为全装修的第一责任主体,对质量安全负首要责任,具体包括负责住宅建设过程的组织管理、全装修质量保修、售后服务以及组织相关单位处理工程质量问题等工作。

《意见稿》提出要积极探索实施“工地开放日”“先验房后收房”等质量管理制度。建设单位在确保安全的前提下,可通过组织购房对象进工地交流,听取合理意见和建议,优化质量管理。项目交付前由业主进行验房,由建设单位组织参建各方按照规范、标准对质量问题整改合格后办理交付手续。

《意见稿》对样板房管理更加规范。要求交付标准不得低于样板房交付的装修质量和标准,开发商确需变更材料、品牌的,须与业主协商约定后方可变更。样板房保留时间有硬性规定:自全装修商品住宅交付之日起,保留不少于6个月或自工程竣工验收备案之日起,保留不少于1年。

屯昌县校际篮球超级联赛 将于明日开赛

本报屯城5月6日电(海南日报全媒体记者曾毓慧 通讯员唐晓云)为更好地引导广大学生积极参与体育锻炼,探索县域体教融合落地路径,2026年屯昌县校际篮球超级联赛将于5月8日在屯昌县体育馆打响。

本次赛事将吸引屯昌中学、海南屯昌思源实验中学、屯昌县屯城大同中学、屯昌县世亩综合高级中学4所学校的近60名球员参赛,旨在通过青少年竞技交流,推动屯昌校园篮球文化的健康发展。

本次联赛采用“县内选拔+全省交流”双阶段赛制。第一阶段为今年5月开展的县内校园分站赛,4支球队采用单循环赛制完成6场对决,总分排名前两名晋级冠军决赛;第二阶段为全省交流邀请赛,由赛事选拔组建的屯昌追梦队,以屯昌为主赛区邀请省内其他地市优秀校园篮球代表队参赛。

据介绍,本次联赛以体教融合赋能青少年全面发展为核心目标,将丰富学生课余生活、激发校园篮球蓬勃活力,为青少年健康成长提供有力支撑,为屯昌体育事业发展注入新动力。

陵水永久下架 68家违规外卖店

本报讯(海南日报全媒体记者李梦瑶)针对网络餐饮食品安全专项整治中检查发现的违法违规问题,近期,陵水黎族自治县市场监管局两次约谈3家外卖平台,并联合实施管控措施,永久下架68家违规外卖店,暂停6家高风险外卖店线上服务。

今年以来,该局围绕网络餐饮经营单位经营资质、后厨规范、食材溯源、从业人员管理等重点内容开展全面检查,共排查辖区网络餐饮经营主体400余家次。截至目前,已梳理11条案件线索并全部移交至该县综合行政执法局立案查办,办结3宗,罚没款超15万元。

特写

海南日报全媒体记者 陈子仪
通讯员 王明博 林道鹏

五月的博鳌,天海一色。5月5日上午10时许,这片平日温柔的海域,正悄然酝酿着一场风暴。墨色的云团从天边压过来,海风裹着咸腥味一阵紧过一阵,浪涌开始变得躁动不安。暴雨,就要来了。

多名救援人员在博鳌海域合力帮助一名溺水外籍游客脱险

“别怕,我们来接你了”

就在这样的天气里,一个身影仍在远离岸边的深海域域独自游弋——那是一名外籍游客,显然他没有意识到,危险正从四面八方合拢。

此时,阿星义务救援队队长阿星正在查看手机微信群,一条来自沙滩车主的消息跳了出来:“有个人游得很远,天又要下雨了,怕是要出事。”阿星心头一紧,立刻喊上正在附近执勤的红色娘子军民兵连队员江燕和队里另一名队员陈刚,三人骑上沙滩车,朝着事发海域飞驰而去。

雨已经开始落了,豆大的雨点砸在脸上生疼。赶到岸边,江燕与陈刚抓起

桨板和救生衣,一头冲进翻涌的海浪。阿星则在岸上负责接应和联络。

桨板劈开浪头,一浆,又一浆。两人的手臂飞速划动,每一次发力都带着与时间赛跑的急迫。暴雨打在身上,暗流在脚下撕扯。但他们的眼睛始终死死盯着那个方向——那个越来越小的影子。

近了,更近了。当桨板终于靠近游客身边时,江燕看清了他的样子:他面色发青,呛了好几口水,眼神里满是疲惫和恐惧。身体在浪里起伏起伏,已经没有什么挣扎的气力了。两人迅速稳住桨板,

一人从旁扶持,一人伸手去拉。

“别怕,我们来接你了。”他们一边安抚,一边将游客扶上桨板。刚一躺上去,他就整个人瘫软下来,再也没有力气坐起,一只手臂始终紧紧捂着小腿——那是抽筋的典型症状。

返程的路并不比来时轻松。暴雨如注,海浪一次次拍打着桨板。江燕跪在板尾,身体前倾,用尽全身力气保持平衡,同时拼命划水。雨水混着海水糊住了眼睛,她顾不上擦,只是机械地、坚定地一下又一下划动。身后的陈刚一边稳住桨板,一边护着那位几乎脱力的游客。

岸,终于近了。

当桨板稳稳冲上沙滩,当那名外籍游客的双脚踏上坚实的土地,他回头看了看那片仍在翻涌咆哮的大海,又看了看身边浑身湿透、喘着粗气的两名救援队员,眼神里,有劫后余生的庆幸,更有发自内心的感激。

雨势渐歇,那位外籍游客表达感谢后很快便离开了沙滩。

海风依旧,浪声未歇。博鳌恢复了往日的平静,仿佛什么都没有发生过。只是,在那片天海之间,那一抹在风浪中逆行的身影,成了这个上午别样的印记。(本报博鳌5月6日电)

文件

海南省12345政务服务便民热线管理办法

| |
|----------|
| 目录 |
| 第一章 总则 |
| 第二章 诉求办理 |
| 第三章 数据应用 |
| 第四章 监督管理 |
| 第五章 法律责任 |
| 第六章 附则 |

第一章 总则

第一条 为了规范和加强12345政务服务便民热线运行管理,推动解决群众和企业诉求,强化公共决策信息支撑,提升政务服务水平和社会治理能力,优化营商环境,打造海南自由贸易港“总客服”,根据有关法律、法规,结合本省实际,制定本办法。

第二条 本省行政区域内12345政务服务便民热线的管理活动,适用本办法。

本办法所称12345政务服务便民热线(以下简称12345热线),是指省和市、县、自治县人民政府设立的由12345电话及配套网站、移动客户端等共同组成,专门受理自然人、法人和非法人组织(以下统称诉求人)各类非紧急诉求事项,并提供“7×24小时”全天候人工和智能服务的平台。

第三条 12345热线工作遵循以人民为中心的发展思想,坚持问题导向、依法办理、实质解决、便捷高效的原则,实行一地接入、全省通办,构建一号对外、分级受理、按责办理、限时办结、回访评价的工作机制。

第四条 县级以上人民政府应当加强对12345热线工作的领导,建立健全统筹协调和主要领导调度机制,协调解决热线工作中的重大问题,督促责任落实,强化场所、设施、人员、信息化支撑等保障,将12345热线工作所需经费纳入本级财政预算。

县级以上人民政府营商环境建设主管部门主管本行政区域12345热线工作,负责以推进“高效办成一件事”为牵引,健全工作机制与制度规范,指导、管理和监督12345热线工作。

承担12345热线具体工作的机构(以下简称热线工作机构)负责12345热线的运行、维护和服務,统筹做好诉求的受理、记录、派单、督促办理、回访以及热线数据的汇总、分析等工作。

本省各级行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织和承担公共服务职能的企事业单位以及实行垂直管理的国务院部门派驻本省的机关或者派出机构(以下统称办理单位)负责诉求事项的办理、回复工作。热线工作机构不代替办理单位履行诉求事项办理职能。

第五条 本省在12345热线之外不再新设其他政务服务便民热线,包括新设号码和变更原有号码名称、用途。

县级以上人民政府及其营商环境建设主管部门应当按照国家和本省有关规定推进其他政务服务便民热线向12345

热线归并,健全12345热线与110报警服务台的双向联动机制,加强12345热线与119、120等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的对接协同。

第六条 县级以上人民政府应当深入推进“接诉即办”改革,建立健全“12345+镇街(网格化)+直通联办”工作体系,落实“镇街(网格)吹哨、部门报到”机制,对群众和企业提出的各类诉求快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理。

第七条 省人民政府营商环境建设主管部门应当建立健全“负责同志接听电话”常态化工作机制,构建省、市、县全域覆盖、上下贯通的接话体系,推动解决群众和企业的急难愁盼问题。

第八条 省人民政府营商环境建设主管部门应当将12345热线诉求办理与调解融合,推动建立“12345+调解”多元化解纠纷机制,科学引导矛盾纠纷通过调解联动有效解决,及时预防和化解矛盾纠纷。

第九条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同商务、海关、税务等部门和单位,建立健全海南自由贸易港政策宣讲、政策解读专员制度,为企业提供全生命周期咨询解答服务。

第十条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同应急、公安、消防、气象等部门和单位,建立突发事件快速响应机制,对突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等应急诉求,统筹调度全省资源,快速响应、高效处置。

第二章 诉求办理

第十一条 12345热线受理咨询、求助、投诉举报和意见建议等非紧急诉求事项。

12345热线结合实际提供多语种和本地方言等接诉服务。

第十二条 诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报复,正常生活和生产经营活动不受非法干扰,涉及的个人隐私、个人信息、商业秘密等依法受到保护。

第十三条 诉求人应当如实表达诉求,提供诉求事项必要信息,并对诉求内容的真实性负责。

诉求人应当配合诉求办理工作,尊重工作人员,维护工作秩序,客观评价诉求事项办理情况。

诉求人不得捏造事实,不得诽谤、诬告陷害他人,不得骚扰、侮辱、威胁工作人员,不得无正当理由反复或者长时间占用热线资源。

第十四条 属于下列情形的,热线工作机构应当做好解释说明和分类指引:

- (一)不属于本省行政管辖范围内的;
- (二)依法应当通过或者已经进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定程序的;
- (三)已经进入信访渠道办理的;
- (四)涉及国家秘密、工作秘密、商业

| |
|--|
| 海南省人民政府令 |
| 第339号 |
| 《海南省12345政务服务便民热线管理办法》已经2026年4月15日第八届海南省人民政府第91次常务会议审议通过,现予公布,自2026年6月1日起施行。 |
| 省长 刘小明 |
| 2026年4月21日 |

秘密;个人隐私、个人信息的;

(五)不符合法律法规规定、违背社会公序良俗、恶意扰乱社会秩序或者无实质诉求内容的;

(六)正在办理或者办理完毕,且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项的;

(七)属于军队、武装警察部队职权范围的;

(八)其他需要解释说明或者分类指引的诉求事项。

热线工作机构对应当通过110、119、120等紧急服务热线处理的紧急诉求事项,即时转至相应专线。

第十五条 热线工作机构应当规范登记诉求人反映的诉求,对能够直接答复的诉求,应当直接答复;专业性较强的诉求,经诉求人同意,可以采取三方通话、呼叫转接、专家座席联动等方式进行解答;不能直接答复的,应当派发工单至办理单位办理。

热线工作机构应当建立重复诉求事项分级分类处置机制,减少重复派单,强化预警监测,防范社会风险。

第十六条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同有关部门和单位,依照法律法规、职能职责和权责清单、乡镇(街道)履职事项清单等制定派单目录并动态更新。

市、县、自治县人民政府营商环境建设主管部门可以结合实际对派单目录进行调整。

第十七条 热线工作机构应当按照派单目录将诉求事项派单至办理单位,应当由职能部门办理的诉求事项不得派单给乡镇(街道)和村(社区)办理。

因职责不清或者职责交叉,按照派单目录难以确定办理单位的诉求事项,营商环境建设主管部门应当协调确定办理单位,必要时请机构编制、司法行政等单位进行职责界定;协调不成的,提请同级人民政府指定办理单位。

对涉及作风纪律、执法不公或者可能影响调查公正性的投诉举报事项,热线工作机构、办理单位应当根据实际情况和管理权限派单至被投诉举报单位的纪检监察部门或者上级主管部门办理。

第十八条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当建立12345热线与信访、“互联网+督查”等沟通协调和数据共享机制,避免同一诉求事项多头重复办理。

第十九条 诉求事项办理实行首接负责制。诉求事项涉及其他单位的,首接单位应当牵头协调办理,其他相关单

位应当积极配合。

对不属于本单位职责范围内的诉求事项,办理单位应当在收到工单后一个工作日内申请退回,并向热线工作机构说明理由和依据。

热线工作机构应当对办理单位的退回申请进行审核,同意退回的,及时转派;不同意退回的,说明理由,由原办理单位继续办理,办理时限按首次收到工单时间起计算。办理单位无正当理由拒不接收工单的,热线工作机构可以根据实际情况和管理权限将工单派发至办理单位的上级主管部门提级办理。

办理单位认为诉求事项属于本办法第十四条第一款规定情形的,应当按照要求做好解释说明和分类指引,并向热线工作机构说明理由和依据。

第二十条 办理单位应当按照以下规定签收、办理诉求事项:

(一)涉及人民群众生命安全的诉求事项,签收时限为十五分钟、办理时限为两小时;

(二)应急类和涉及水、电、气、热等基本民生保障的加急类诉求事项,签收时限为三十分钟、办理时限为二十四小时;

(三)咨询、求助、意见建议类及其他一般类诉求事项,签收时限为一个工作日、办理时限为三个工作日;

(四)投诉举报等复杂疑难类诉求事项,签收时限为一个工作日、办理时限为七个工作日;

(五)跨部门、跨区域、跨层级的联办类诉求事项,签收时限为一个工作日、办理时限为十个工作日。

法律、法规、规章对时限另有规定的,从其规定。

办理单位因诉求人需要补充新情况新理由、诉求事项办理难度大、发生不可抗力等情况无法按期办结的,应当及时向热线工作机构提出延期申请,并向诉求人说明延期办理的理由和依据。

第二十一条 办理单位应当在办理时限内答复诉求人,并向热线工作机构反馈办理情况、申请工单办结。经热线工作机构审核,符合要求的同意办结,不符合要求的退回办理,办理时限按照办理单位首次收到工单时间起计算。

第二十二条 热线工作机构应当在诉求事项办结后对诉求人进行回访,通过电话、短信、智能外呼等方式邀请诉求人对热线服务和诉求事项办理情况进行满意度评价。

第二十三条 12345热线应当提供

诉求事项办理进度查询功能,引导诉求人通过官方网站、移动客户端等渠道,自助查询诉求事项办理进度。

第二十四条 热线工作机构应当健全热线工作记录与归档管理制度,及时收集并保存工单、录音、上传的附件等材料。

第三章 数据应用

第二十五条 省人民政府营商环境建设主管部门应当推动全省12345热线业务系统集成化建设,在确保安全的前提下,稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术,提升智能化辅助水平。

第二十六条 省人民政府营商环境建设主管部门应当统筹建设标准统一的热线知识库,推进与“海易办”平台深度融合,提供在线政务指导、办事指南、查询等服务。

热线工作机构负责热线知识库信息的收集、发布和管理;办理单位负责及时更新、维护涉及本行业、本领域的政策文件、政策解读以及民生热点等知识信息。

有关政府和部门依法向社会公布突发事件相关信息和突发事件应对的决策、命令、措施等信息时,应当及时告知本级热线工作机构答复口径。

第二十七条 省人民政府营商环境建设主管部门应当加强数据资源标准化、规范化管理,建设12345热线数据库并依法归集热线数据,推进与各行业主管部门及社会公共服务等数据库依法依规共享,推动与巡视巡察等工作贯通协调,为科学决策提供支撑。

第二十八条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当建立健全数据分析制度,对诉求事项办理开展全流程经济预警,定期分析社情民意和事关经济社会发展的重要信息,向相关部门及时推送诉求事项集中反映的问题,提供完善制度政策和依法依规履行职责的意见建议。

办理单位应当对12345热线数据挖掘分析和动态监测,定期研究诉求办理情况,重点加强对高频共性、季节性周期性、风险性苗头性以及新兴行业和领域诉求事项的分析研判,推动未诉先办,强化源头治理,并及时向同级人民政府营商环境建设主管部门通报源头治理成效等有关情况。

第二十九条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门、热线工作机构、办理单位应当建立健全12345热线信息安全保障机制,完善数据安全管理制度和工作规范,强化业务系统和数据库的安全防护,加强对诉求数据录入归集、共享利用等全过程安全管理,严格落实保密规定,严禁违规泄露诉求有关信息。

第四章 监督管理

第三十条 办理单位有下列情形之一的,县级以上人民政府营商环境建设主管部门可以通过提醒、限期改正、重点督办等方式督促办理单位及时按照规定

办理:

(一)对诉求人多次反映或者多个诉求人集中反映的同一问题,未依法依规作出处置的;

(二)无正当理由拒不接收工单或者超期未办理的;

(三)虚假答复、敷衍塞责、答非所问等原因导致回访不满意的;

(四)其他需要督促办理的情形。

第三十一条 对于经督促办理仍未有效解决的诉求事项,以及其他按照本省规定需要通过“监督一张网”平台进行督办的诉求事项,县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当将诉求事项及时推送至“监督一张网”平台。

第三十二条 办理单位因未依法依规履行职责,引发重大舆情、造成严重不良社会影响或者对诉求人生命财产安全造成损害的,经省人民政府同意,省人民政府营商环境建设主管部门可以约谈办理单位负责人。

第三十三条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当建立健全多元参与和监督机制,邀请人大代表、政协委员、媒体等开展诉求办理全流程监督,推动疑难复杂问题高效解决。

第三十四条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同有关部门和单位建立健全12345热线评价机制,合理设置评价指标,科学开展评价。县级以上人民政府应当将评价结果纳入本级人民政府绩效考核体系。

第五章 法律责任

第三十五条 诉求人违反本办法第十三条第三款规定,构成违反治安管理行为的,由公安机关依法处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十六条 营商环境建设主管部门、热线工作机构、办理单位及其工作人员有下列情形之一的,由有权机关责令改正;情节严重的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)对诉求人态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责,导致不良后果的;

(二)对法定职责内的诉求事项拒不接收的;

(三)对受理的诉求事项应办未办,经督办仍未办理的;

(四)办理诉求事项弄虚作假的;

(五)违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私或者有关个人信息的;

(六)非法干预、威胁、打击报复诉求人或者非法干扰诉求人正常生活、生产经营活动的;

(七)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第六章 附则

第三十七条 本省党群机关办理12345热线诉求事项参照本办法执行。法律、法规另有规定的,从其规定。

第三十八条 本办法自2026年6月1日起施行。