

# 海口12345热线2025年“成绩单”出炉

全年平台受理办件366万余件

□本报记者 龙易强

1月21日,12345海口市民服务智慧联动平台2025年大数据分析与运用通报会在海口市民游客中心举行。记者从会上获悉,2025年,12345海口智慧联动平台受理办件366万余件,日均超万件,办件总量同比下降6.34%;响应率、办结率、满意度、解决率四项核心指标分别提升至98.69%、99.95%、99.31%、99.59%,“未诉先办”成效凸显。

高效响应 数智赋能提质效

过去一年,海口以党建为引领,

持续深化“12345+网格化+直通联办”机制,构建起贯通市、区、镇街、社区、网格员的五级高效响应链,超过107万件办件被直派至548家承办单位,办结率与满意率分别达到99.71%和99.05%。针对职责交叉、新业态监管等72项疑难问题,12345海口智慧联动平台牵头召开多场协调会,承办单位间联动处置办件量同比上升42.22%,而推诿“退单”现象则同比下降26.93%。

聚焦民生痛点,12345海口智慧联动平台围绕噪声污染、电动自行车停放等问题,形成各类分析报告数百份,推动专题研究12次。其中,秀英港码头噪声扰民问题的系统治理不仅改善了人居环境,更促成《海口市噪声污染防治工作制度》的出台,形成了从“解决一个点”到“规范一个面”的治理闭环,该案例已入选国家噪声污染防治典型案例案例库。

数智赋能成为热线升级的核心动力。2025年,12345海口智慧联动平台全年优化170项业务系统功能,智能质检、无人值守坐席等系统投用,“一键挪车”服务范围从海口车牌扩展至全国,日均处理量超千件。DeepSeek、通义千问等大模型的部署,为智能回访、语音服务提供了技术支撑,推动热线服务向精准化、智能化转型。

群众提供多元便捷服务。

依托《直播12345》媒体曝光、海口市“监督一张网”平台联动督办、人大代表“周日热线”接话回访等,美兰区南联路电动自行车违规停放等一批群众反映强烈的“老大难”问题得到系统性治理,实现从“解决一件事”到“办好一类事”的治理升级。此次通报会上,秀英区政府、市综合行政执法局等单位现场分享了办理经验。

来自海口市各区、各部门的主要负责人,中央驻琼媒体及省市媒体,市民代表等参加了此次通报会。

我省少儿家庭跳绳亲子赛举办  
亲子同心协力  
跃动“绳”彩飞扬



比赛现场,亲子家庭默契配合。

本报1月21日讯(记者周慧摄影报道)1月18日,由海南(海口)青少年活动中心、海南省青少年体育联合会主办的2026年“青体联杯”第一届海南省少儿体育系列赛——家庭跳绳亲子赛在海南(海口)青少年活动中心举行。百余组亲子家庭齐聚一堂,在跳跃与协作中定格温馨瞬间,让运动活力与亲子温情火热交织。

本次比赛设置了幼儿组、儿童组、少儿组等4个竞赛组别。比赛项目丰富多样,兼顾个人竞技与亲子协作,设置30秒单摇跳、双摇跳、间隔交叉跳等计数项目,亲子一跳一跳、三人亲子和谐跳、2×30秒亲子接力赛等亲子项目,增添了跳绳运动的趣味性与观赏性。

在计数赛中,选手们充分展示了跳绳技巧和速度。他们迅速挥动跳绳,双脚有节奏地跳动着,跳绳在空中划出一道道优美的弧线。观众的目光紧紧跟随着孩子们的身影,现场掌声和欢呼声此起彼伏。亲子项目更是本次比赛的一大亮点。家长和孩子协作跳绳,默契配合,完成一次次跳跃。一根根跳绳,不仅连接起比赛的节奏,更串起了亲子间的情感交流与合作。

“此次赛事不仅为亲子互动搭建了优质平台,更以体育为纽带,推动科学健身理念走进家庭,让更多家庭认识到运动对亲子关系及孩子成长的重要性。”活动中心相关负责人表示,希望能有更多家庭投身运动,让亲情在运动中持续升温。

## 海口曝光第四十一批 消防安全隐患单位

本报1月21日讯(记者高潮 通讯员王鹏羽)1月21日,海口消防对在消防安全风险排查中存在风险隐患的单位、各类消防安全不良行为开展第四十一批消防安全隐患曝光,督促相关单位引以为戒,立即开展自查自改。此举将持续推动火灾隐患曝光工作走深走实,有效利用舆论监督和社会监督手段,形成高压震慑,推动隐患整改。

海口市消防救援支队在监督检查中发现,海南富丽物业管理有限公司(富丽花园小区)、海南珠江物业酒店管理有限公司(东方文华府小区)、海口晶华物业服务有限公司(金海雅苑小区)、海南兆南物业服务有限公司(兆南绿岛家园小区)、海南银通国际物业管理有限公司(山海苑小区)、海口秀英区海秀镇水头村3区142号自建民房、海口琼山区振兴路18—3号自建民房、海口琼山区振兴路7号自建民房、海口齐家物业服务有限公司(宜家广场)等9家单位及个人,存在电动自行车停放区域未采用耐火极限不低于2小时的防火隔墙与安全出口和疏散通道等其他公共部分实现完全分隔、消防控制室无专人值班、消防设施设备未保持完好有效等消防安全隐患问题。其中,海口齐家物业服务有限公司(宜家广场)存在重大火灾隐患,已被挂牌督办。

针对检查中发现的问题,海口市消防救援支队责令相关单位立即整改,消除隐患。

新法落地年龄“护身符”失效  
海口警方首次对年满14周岁未满  
16周岁未成年人执行行拘处罚

本报1月21日讯(记者高潮)记者从海口警方获悉,海口秀英公安近日依法对一名15岁少年武某某执行行政拘留10日的处罚。这是新修订的《中华人民共和国治安管理处罚法》2026年1月1日正式施行以来,海口警方首次对年满14周岁未满16周岁的未成年人执行行政拘留处罚。

公安机关查明,违反治安管理行为人武某某(男,15岁)因听闻同学王某与其他同学议论其琐事等,于秀英区某小区内先后对王某(男,15岁)实施两次殴打行为,造成王某轻微伤。武某某的行为已构成殴打他人的违反治安管理行为。

市公安局法制支队民警魏征介绍,新修订的治安管理处罚法有关条款对未成年人违法处罚规则进行了重要调整,改变以往对14至16周岁未成年人违法不执行拘留的规定,并明确了可以执行拘留的两种情形:一种是情节严重、影响恶劣的,需综合考量行为人的行为手段、方式、侵害对象、侵害后果、主观恶性、悔改态度、社会影响等因素进行认定;另一种是一年内两次以上违反治安管理的,体现了对屡教不改者的惩戒。

新修订的治安管理处罚法对关于未成年人处罚条款的调整,让年龄不再是逃避法律责任的“护身符”,对于未满14周岁的违法未成年人,公安机关也将依法采取相应矫治教育等措施,既彰显了法律威严,也秉持了教育与处罚相结合的原则,旨在警示未成年人敬畏法律、严守规矩,树立正确的法治观念。

## 国内外运动队伍「扎堆」海口开展冬训 「练兵」在椰城



气候宜人 训练环境更理想

海口拥有得天独厚的气候优势,当北方户外训练因严寒受限时,这里依然保持着适宜的温度,为运动员提供了理想的训练环境。

“冬天的海口也暖洋洋的,在这里训练很舒服。”1月13日下午,在嘉得足球训练基地3号场,内蒙古大学男子足球队正在集训,谈及训练感受,队员们纷纷为海口气候点赞。“这不仅让我们的训练成果更佳,也有利于球员体能恢复。”球队教练白帆介绍,球队将在海口冬训一个月。

这个冬季,多支国内职业足球队也选择了海口,包括天津津门虎、大连英博、辽宁铁人、山东泰山一队、山东泰山二队、青岛西海岸、重庆铜梁龙等。此外,来自韩国K联赛的职业

足球队韩国首尔、韩国龙仁也正在中国足球(南方)训练基地集训。

海口国家帆船帆板训练基地以“气候好、风向好、海水好”的独特优势,成为国内顶尖帆船帆板冬训场。眼下,来自全国各地的运动员们正在这里乘风破浪,在碧波万顷间开展系统训练,呈现出一片蓬勃的水上训练热潮。

“每年10月至次年3月,海口都是国内帆船帆板训练地的不二之选。”前中国帆船帆板运动协会主席张小冬说。国家帆船帆板队运动员毕焜也曾表示,为备战洛杉矶奥运会,其选择在海口开展冬训,海口各类设施齐全,为运动员提供了非常好的条件。

“软硬”兼施 贴心保障添动能

除了优良的气候,海口完善的运动场地设施“硬件”与完备的后勤保障“软件”,也成为吸引众多运动队伍前来集训的重要因素。

以中国足球(南方)训练基地为例,作为国家级专项标准训练基地,其拥有十多片天然草皮,室内训练场及专业的体能康复中心,能满足多支队伍同时训练需求。基地背靠观澜湖旅游度假区,在运动员高强度训练之余,能为其提供高品质的休闲放松场所,实现训练与恢复的高效平衡。“我们为各支球队提供个性化的训练环境,比如在训练场周边装上围挡,既能营造训练氛围,也能满足教练组在训练时的私密性要求。”基地有关负责人说。

海南自贸港全岛封关带来的政策

红利与通关便利,显著降低了国际运动团队来琼集训的时间与运营成本,这使得“来海南训练”从备选方案变为具有竞争力的优选。“海口是我们球队2026年赛季备战的首个训练地。”韩国首尔职业足球队相关负责人说,得益于海南自贸港免签政策,团队的入境手续十分便捷。

在此基础上,海口以“跟着赛事去旅行”“体育赛事进景区、进街区、进商圈”等模式,促进体育与旅游、文化、商业深度融合,逐步形成“以训带赛、以赛促旅、以旅兴商”的良性发展循环。市旅文局有关负责人介绍,下一步,海口将继续优化赛事供给、拓展“体育+”融合场景、激发体育消费潜力,推动赛事活动向“经济动能”和“生活方式”全面升级。

## 我省设置超150个检查站点开展春运交通管理工作 多警联勤联动 全力防控风险

本报1月21日讯(记者赵莎 通讯员吴思聪)

为切实做好2026年春运期间道路交通安全管理等工作,保障群众出行安全,海南省公安厅决定,即日起全省公安机关全面启动春运交通安全管理工作模式,通过多警联勤联动、聚焦重点区域与违法劝导、强化科技应用等举措,全力营造平安、有序、畅通的春运交通环境。

随着2026年春运临近,我省人流、车流、物流等交通流量大幅增加,特别是“候鸟”老人、自驾游及租车游等出行需求旺盛,全省道路交通持续高位运行,安全形势面临较大压力。

全省各级公安机关将启动所有公安执法站、高速公路执法服务站以及临时执勤点,共计超过150个检查站点。在出入城主要路段、重要乡镇穿村过镇国省道、重要城市道路和重点景区等位置,将设置临时执勤检查点,加大路检路查力度与频次。全省高速公路执法服务站实行24小时勤务机制,全力防控道路交通事故风险。

各级公安机关将以高速公路、城市道路、农村公路、普通国道、“两环”旅游公路为重点区域,以周末、夜间、节假日为重点时段,强化“点、线、面”勤务部署,构建多警种联勤联动机制,针对不同区域各有侧重查处交通违法行为。

各市县高速公路依托执法服务站,加强“无人机+视频+路面”巡查,严查酒驾醉驾、违法占用应急车道、不按规定车道行驶,以及行人、非机动车、摩托车、拖拉机等“低慢小”车辆上高速等违法行为;城市道路以疏堵保畅为重点,加强高峰时段交通疏导,强化夜间勤务,每日开展多波次行动,常态化严查酒驾醉驾等严重违法行为;农村公路、普通国省道重点加强穿村过镇路段、临水临崖路段的巡逻管控,严查货车超载、拖拉机违法载人、面包车超员、摩托车和电动自行车突出违法行为;“两环”旅游公路则重点加强周末及节假日等重点时间勤务,采取“高峰驻点、平峰巡线”模式,加强秩序维护与安全提示,及时处置交通缓行和拥堵情况。

本报1月21日讯(记者赵莎)记者从省公安厅获悉,即日起至4月30日,省道路交通安全工作委员会决定在全省组织开展春季道路交通安全专项整治暨春运“护航平安”行动,全面加强春季尤其是春运期间道路交通安全管理工作。

行动期间,各地各部门将优化交通组织,对大型群众活动强化人流、车流监测,加强交通组织管控,严查严处“三超一疲劳”、酒驾醉驾、非法营运、农村“两违”以及高速公路占道行驶、违法停车等易肇事肇祸严重交通违法行为,持续推进“两客一危一货”重点客货运车辆、校车、工程运输车、拖拉机等交通违法专项整治。

同时,加强电动自行车和摩托车交通安全治理,稳妥推进实施过渡期管理的超标电动自行车淘汰注销工作;依托公安交管部门执法站、执勤点设立交通安全“马路学堂”,组织开展交通违法劝导活动。

在春运期间和春节、元宵节等重要节日,将加强重点运输车辆通行保障,指导港口、铁路、民航等企业加强应急运力储备,并聚焦热门旅游景区、商圈等重点区域,开通一批公交专线、设置一批临时停车场,严管进出城主干道、学校、医院的交通秩序。

此外,还将完善警企联动、“警医保消”救援体系和工作运行机制,充分利用道路交通事故救助基金,确保交通事故伤员得到及时有效救治;落实交通安全“两公布一提示”,引导群众强化安全出行意识。

## 严查酒驾醉驾 护航春运平安 海南开展春季道路交通安全专项整治行动