

西九龙站海关 2025 年政府信息公开工作 年度报告

一、总体情况

2025年，西九龙站海关坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，认真落实《中华人民共和国政府信息公开条例》规定，深入推进基层政务公开标准化规范化工作。

（一）主动公开方面。

持续打造“四心”政务公开品牌，通过深圳海关门户网站“基层政务公开”栏目主动发布行政处罚“双公示”、海关监管作业场所（场地）巡查“双随机、一公开”等执法公示信息 10 条。公开 2024 年度部门决算及 2025 年度部门预算等财政信息 2 条，发布“关长接待日”通知 12 份。畅通依申请公开渠道，年内收到政府信息公开申请 2 条，已依法作区分处理后向申请人公开。

（二）软硬件设施完善方面

建设并启用“臻心服务中心”，为旅客提供矛盾调解、法规咨询、业务指引等“面对面、一站式”服务；优化旅检业务现场政务公开设施设置，在现场查验场所增设 LED 电子屏设备 6 台，用于滚动播放通关注意事项、海关法律法规等温馨提醒，提升政府信息便民性及透明度；及时在海关公告栏更新海关最新监管政

策文件，供办事人员查阅；在旅客行李机检候检通道内增设“通关规定知多点”漫画提示，更加便于旅客理解禁止、限制携带进出境行李物品相关规定。

（三）政务服务方面

构建“舆情监测+满意度调查+热线沟通”的外部态势感知体系，通过满意度调查等方式收集并解决旅客问题诉求 220 宗，在今年随机开展的 3200 余次旅客“面对面”调查中，满意度保持在 95%以上。组织 16 名兼职调解员开展纠纷化解工作，有效化解矛盾纠纷 80 次，实质化解率达 98.7%。发挥咨询投诉热线的信息公开桥梁作用，进一步完善接听处理反馈制度机制，提高工作效率和热线服务水平，本年度通过“臻心热线”接处群众咨询事项 701 件，受理投诉 52 件，处理投诉咨询工单 106 宗，全方位收集并解答旅客诉求。

（四）政策宣传方面

加强重点时间节点宣传，深度参与 4·15、8·8、12·4 法治宣传活动，举办“普法进社区”“普法进口岸”宣传活动 4 次，联合各口岸联检单位开展普法活动 2 次。创新普法形式，动态更新列车普法小视频及口岸现场普法电子大屏，实现高铁通关“全旅程”普法；自主拍摄“倒带之通关有啥不一样”微视频观看量近 10 万人次，系统内外产生广泛影响；全年共 46 宗典型案例被“海关发布”微信、微博采用，3 名关员参加深圳海关普法情景剧《法治长河·国门印记》，普法影响力进一步提升。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年废止件数	现行有效件数
规章	0	0	0
行政规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	0		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	3441		
行政强制	1636		
第二十条第（八）项			
信息内容	本年收费金额（单位：万元）		
行政事业性收费	0		

三、收到和处理政府信息公开申请情况

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)		申请人情况						
		自然人	法人或其他组织					总计
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他	
一、本年新收政府信息公开申请数量		2	0	0	0	0	0	2
二、上年结转政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0
三、本年度办理结果	(一) 予以公开	0	0	0	0	0	0	0
	(二) 部分公开(区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)	2	0	0	0	0	0	2
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	0
		2. 其他法律法规禁止公开	0	0	0	0	0	0
		3. 危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	0
		4. 保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0
		5. 属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	0
		6. 属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0
		7. 属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0
		8. 属于行政查询事项	0	0	0	0	0	0
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	0	0	0	0	0	0
		2. 没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	0
		3. 补正后申请内容仍不明确	0	0	0	0	0	0

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)			申请人情况						
			自然人	法人或其他组织					总计
				商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他	
	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请	0	0	0	0	0	0	0
		2. 重复申请	0	0	0	0	0	0	0
		3. 要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0	0
		4. 无正当理由大量反复申请	0	0	0	0	0	0	0
		5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0	0
	(六) 其他处理	1. 申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
		2. 申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
		3. 咨询事项，指引咨询渠道	0	0	0	0	0	0	0
		4. 申请人撤销申请	0	0	0	0	0	0	0
	(七) 总计		2	0	0	0	0	0	2
四、结转下年度继续办理			0	0	0	0	0	0	0

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计	结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

（一）2024 年年报中所提问题整改情况。针对 2024 年年报指出的“口岸现场法律条款的针对性普法宣传有待进一步提升，特别是携带烟酒的免税额度、货币进出境限额等法律法规普及率有待提升”问题，我关已于 2025 年在旅检进境通道张贴相关物品限制数量表格，在 6 台 LED 移动电子屏中滚动播放相关法律法规提示。

（二）目前存在问题。臻心服务中心于 2025 年 11 月启用后尚未完全发挥作用，下一步需结合咨询服务、政策宣贯和接诉即办等工作进一步化解现场矛盾。

六、其他需要报告的事项

本关今年内未收取信息公开处理费，无其他需要报告的事项。