

韶关市政务服务中心工作月报

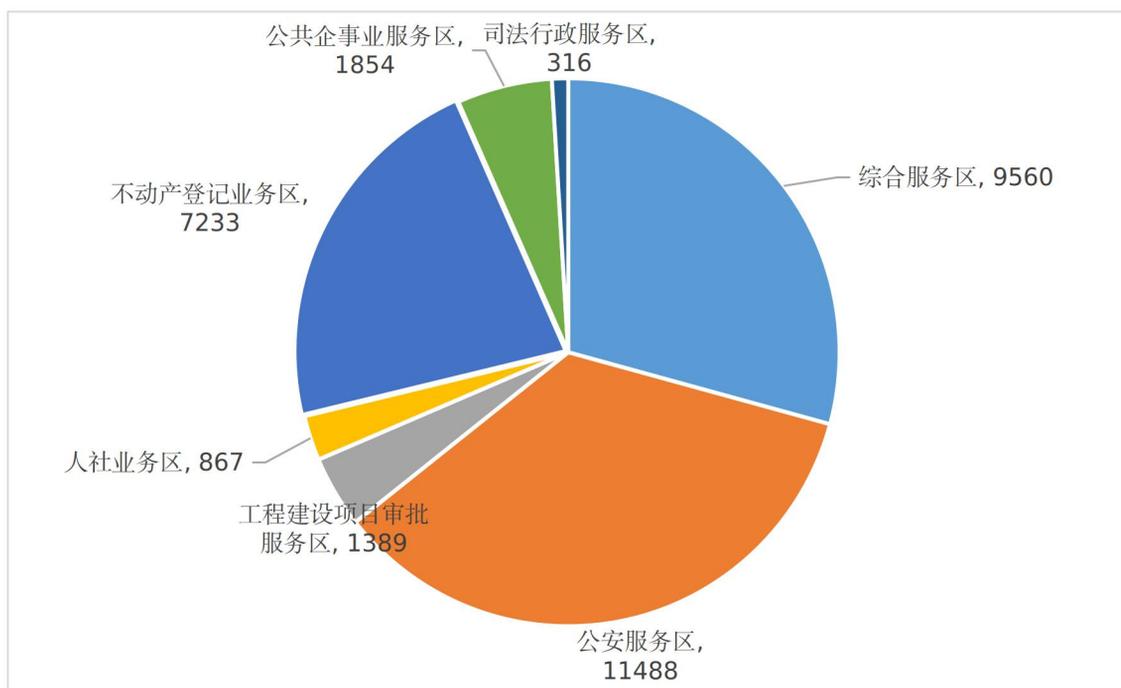
(2025年12月)

韶关市行政服务中心

2026年1月12日

一、办件统计

市政务服务中心12月共受理各类办件32707件，同比下降1.14%，其中，办理件27300件，咨询件5407件。2025年，服务中心累计受理各类办件349721件，同比下降1.26%。12月服务中心各区域办件情况如下：



二、工作动态

(一) 召开节前安全工作部署会议。12月26日，中心组织全体干部职工、各窗口负责人召开节前安全工作部署会，扎实抓好元旦前后安全生产工作，有效做好防风险、护安全、保稳定各项工作。

(二) 部门领导窗口调研指导情况。12月，共有1个部门领导到中心窗口调研指导工作，为：市交通运输局。

三、工作纪律情况

日常巡查发现，市政务服务中心有3个进驻部门存在工作人员上下班缺卡问题（详见附件2），现给予内部通报。请各进驻部门引以为戒，加强窗口作风建设，严格遵守工作纪律，保障窗口有序运作。

四、红黑榜

(一) 红榜

1. 市政务服务中心公安车管窗口受到2名群众表扬。12月2日，陈女士到市政务服务中心公安车管业务19号窗口办理车货解押，窗口工作人员临近下班仍非常耐心地为陈女士办理妥当，陈女士特意留言给予表扬。12月5日，杜先生到市政务服务中心公安车管业务19号、20号窗口办理车辆抵押，窗口工作人员临近下班仍加急处理办结，避免杜先生再跑一趟，为此杜先生特提出表扬。

2. 市交通运输局派驻市政务服务中心同志收到企业锦旗。12月8日，派驻市政务服务中心的市交通运输局工作人员收到

富韶联合运输公司赠送“交通许可办实事 服务高效为企业”锦旗，对工作人员的耐心热情、高效服务给予高度评价。

3. 市政务服务中心法律援助服务窗口收到群众 2 幅锦旗及受到群众致电 12345 政务服务便民热线表扬。12 月 2 日，市法律援助服务窗口收到群众赠送“正义守护者 人民好律师”锦旗，其对工作人员的积极主动、热情服务表示衷心的感谢。12 月 22 日，市法律援助服务窗口收到蒋太平、陈矿清等 19 名办事群众赠送“情系民工 鼎力相助”锦旗，其对工作人员的耐心热情、高效服务给予高度评价。12 月 22 日，群众致电 12345 政务服务便民热线，称 22 日下午 3 点在市政务服务中心 1 楼韶关市法律援助处窗口填表，接待的女性工作人员态度非常好，为此特提出表扬。

（二）黑榜

1. 市政务服务中心综合服务窗口收到群众投诉。12 月 8 日，中心接到许先生投诉，其到 48 号窗口咨询其他窗口的具体位置时，窗口人员玩手机、回答出现语气不耐烦等问题。中心第一时间通过监控查核现场情况，并与现场工作人员谈话了解情况，核实到当时 48 号窗口工作人员是在回复工作信息，但确实存在语气生硬、不耐烦的问题。中心对 48 号窗口工作人员进行批评教育，按照考核规定予以扣分，并作为反面案例在工作会议上给予通报。

2. 市政务服务中心房产交易服务窗口收到群众投诉。12 月 18 日，中心接到黎女士投诉，房产交易服务窗口不履行一次性

告知、服务态度恶劣，对其已带材料不全面审查，以致出现多次跑最后却办不了的情况，且其多次致电房产交易服务窗口咨询电话一直没人接听。中心第一时间将情况反馈给市住管局，市住管局接到投诉后马上开展核实并进行处理，包括对工作人员进行批评教育，按照考核规定予以扣分，加强窗口工作人员业务培训，派出工作人员前往主城区各预售项目楼盘开展政策宣传等。

对以上 2 起投诉，现进行内部通报批评，请各窗口吸取教训，引以为戒，规范服务用语，加强服务态度、服务用语及业务能力等培训，严格执行一次性告知制度，及时回应窗口咨询电话，全心全意为企业和群众提供规范、高效、热情、廉洁的政务服务。

- 附件：1. 韶关市政务服务中心 2025 年 12 月办件统计表
2. 韶关市政务服务中心 2025 年 12 月工作纪律情况统计表

分送：韶关市政务服务中心各进驻单位。

抄送：市政务服务和数据管理局。

编辑单位：韶关市行政服务中心督查科

联系电话：0751—8877859

微信公众号：韶关政务服务



附件 1

韶关市政务服务中心 2025 年 12 月办件统计表 (按部门统计)

序号	单位名称	业务办理情况					
		办理件				咨询件	合计
		即办件		承诺件			
		按时	逾期	按时	逾期		
1	市委办公室	1		0		0	1
2	市委宣传部	0		0		0	0
3	市委统战部	0		0		0	0
4	市委编办	8		0		10	18
5	市委军民融合办	0		0		0	0
6	市政府办公室	0		0		0	0
7	市发改局	9		16		180	205
8	市教育局	40		0		0	40
9	市科技局	0		0		0	0
10	市工信局	8		0		0	8
11	市公安局	11059		0		429	11488
12	市民政局	0		22		0	22
13	市司法局 (含法律援助、公证)	48		1		267	316

14	市财政局	0		0		0	0
15	市人社局	263		3		601	867
16	市自然资源局	3716		87		531	4334
17	市生态环境局	0		34		89	123
18	市住建管理局 (含公积金)	1360		617		642	2619
19	市交通运输局	866		318		376	1560
20	市水务局	0		0		0	0
21	市农业农村局	0		14		0	14
22	市商务局	0		0		2	2
23	市文广旅体局	4		0		1	5
24	市卫生健康局	301		0		424	725
25	市退役军人事务	0		0		0	0
26	市应急管理局	0		4742		0	4742
27	市市场监管局	1041		0		445	1486
28	市统计局	0		0		0	0
29	市医保局	0		0		0	0
30	市林业局	0		1		0	1
31	市国安局	0		0		0	0
32	市税务局	947		0		547	1494
33	市烟草专卖局	6		225		171	402
34	市气象局	0		0		0	0

35	市消防救援支队	0		0		0	0
36	韶关市通建办	0		10		0	10
37	市地方志办	0		0		0	0
38	市邮政管理局	198		0		0	198
39	韶关供电局	210		0		60	270
40	广电网络股份有限公司	100		0		50	150
41	韶关水投	409		0		446	855
42	韶关港华	478		0		90	568
43	市粤科建筑公司	2		0		40	42
44	市贵宇智能科技有限公司	5		0		6	11
45	韶关金迪	131		0		0	131
	合计	21210	0	6090	0	5407	32707

附件 2

韶关市政务服务中心 2025 年 12 月工作纪律情况统计表

序号	单位名称	考勤情况	窗口纪律情况
1	市不动产登记中心	邓嘉颖 12 月 16 日上班缺卡; 潘柳燕 12 月 31 日下班缺卡; 王 松 12 月 23 日下班缺卡。	无
2	市法律援助处	唱胜男 12 月 12 日、30 日下班缺卡; 罗洁辉 12 月 30 日缺卡。	无
3	市供电局	黄 靖 12 月 18 日上班缺卡。	无