

韶关市政务服务中心工作月报

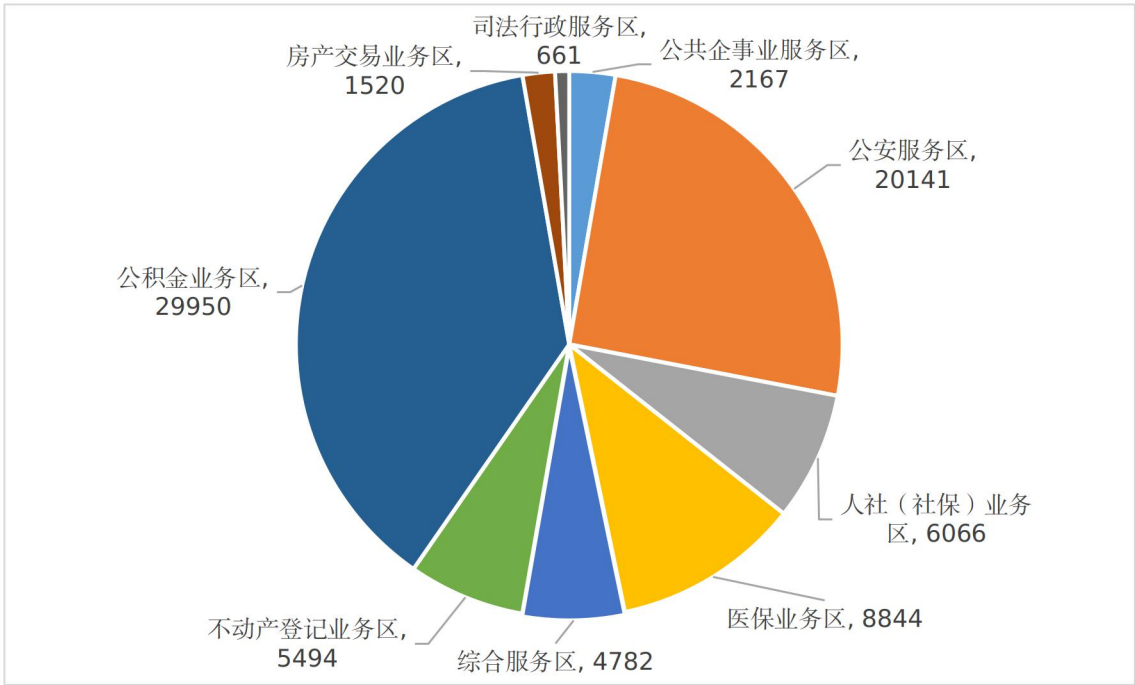
(2026 年 7 月)

韶关市行政服务中心

2026 年 8 月 10 日

一、办件统计

市政务服务中心 7 月共受理各类办件 79625 件，同比上升 181.7%，其中，办理件 60953 件，咨询件 18672 件。2026 年 1—7 月，服务中心累计受理各类办件 300498 件，同比上升 50%。7 月服务中心各服务功能区域业务办理情况如下：



二、工作动态

（一）陈大川到市行政服务中心开展营商环境专题调研。7月15日上午，市人大常委会党组成员、副主任陈大川同志带队到市行政服务中心开展营商环境专题调研，现场了解市政务服务中心窗口服务以及“高效办成一件事”、工程建设项目审批制度改革等工作进展情况，了解12345政务服务便民热线平台运行情况，并开展座谈交流，听取市政务和数据局、市行政服务中心关于改革优化营商环境工作情况汇报，要求要对标省内先进地市的做法，贯彻落实“不能说不行、要说怎么办”的服务宗旨，进一步深化政务服务改革、优化营商环境，不断提升企业群众办事体验感、便利度。

（二）市行政服务中心到县（市、区）政务服务中心开展业务交流。7月上旬，市行政服务中心主要负责同志带队，组织业务科室骨干同志，到我市新丰县、翁源县、乳源瑶族自治县、乐昌市、武江区、曲江区和仁化县等县（市、区）开展工作交流。通过对政务服务中心采取“四不两直”现场体验服务、查阅现场资料以及座谈交流等方式，发现和反馈营商环境监测指标方面存在的问题及短板。在此基础上，制定《政务服务中心标准化规范化便利化巡查指标要点》和《政务服务中心标准化规范化便利化日常巡查指标要点》，将政务服务中心日常工作量化为171项具体指标，供全市各县（市、区）政务服务

中心作为日常巡查管理监督工作的重要参考，进一步提升管理质量和水平。

（三）广西壮族自治区梧州市行政审批局到中心交流学习。7月2日，梧州市行政审批局副局长李玉华一行到中心交流学习，通过现场参观、座谈讨论等方式，交流两地在政务服务改革方面的创新经验和典型做法。座谈会现场，市政务和数据局与梧州市行政审批局签订“跨省通办”协议，推动两地“跨省通办”工作落地施行。

（四）市行政服务中心召开窗口工作例会。7月28日，中心召开窗口工作例会，传达2026年全市营商环境大会会议精神，通报近期中心窗口工作情况，市市场监管局、市住建管理局、市不动产登记中心等部门窗口负责同志就营商环境工作落实情况进行交流发言。中心党组书记、主任朱慧同志作总结讲话，要求扎实落实政务服务标准化规范化便利化建设以及营商环境监测指标要求，内化于心、外化于行，将标准规范和指标要求落实到日常工作中，不断优化我市营商环境。

（五）部门领导到窗口调研指导情况。7月，共有4个部门领导到中心窗口调研指导工作，分别为：市司法局、市生态环境局、市住建管理局和市交通运输局。

三、延时错时值班服务情况

为进一步方便企业群众办事，有效缓解“工作时间没空办”“休息时间没处办”“办事跑多次”等堵点难点问题，打造更加优质、便捷、高效的政务服务环境，市政务服务中心推行延时错时值班服务。7月，共提供延时服务98次（见附件2），综合服务窗口“午间办”提供服务17次，周六上午值班提供服务57次。

四、红黑榜

（一）红榜

1. 市政务服务中心税务服务窗口收到锦旗。7月6日，税务服务窗口收到市民陈先生赠送的“尽职尽责为百姓 排忧解难暖人心”锦旗，陈先生对工作人员的耐心热情、高效服务给予高度评价。

2. 市政务服务中心不动产登记服务窗口受到表扬并收到锦旗。7月7日，不动产登记服务窗口收到韶关农村商业银行赠送的“急企所急显担当 高效登记暖金融”锦旗，企业对工作人员的耐心热情、高效服务给予高度评价。7月29日，市民孙女士到不动产登记服务窗口办理业务，工作人员王美淑同志服务态度很好，得到孙女士表扬。

3. 市政务服务中心人社（社保）服务窗口多次受到表扬。7月6日，市民欧先生到中心办理工伤（劳鉴）业务，窗口工作人员官琴英同志工作细心、耐心，得到欧先生表扬。7月9日，

市民陈女士到中心办理社保业务，窗口工作人员刘韶娟和张桂华 2 位同志热情耐心，一一解答陈女士的问题，业务专业、尽职，得到陈女士高度表扬。7 月 17 日，市民周先生到中心办理业务，凌瑞麟和朱欣怡 2 位同志热情接待并积极为湖南户籍的周先生办理社保业务，得到周先生表扬。7 月 27 日，韶关监狱工作人员胡女士到中心办理业务，工伤（劳鉴）业务窗口同志业务熟练、讲解耐心、服务贴心，得到胡女士表扬。7 月 28 日，韶关市亿科物业服务有限公司到中心办理业务，工伤（劳鉴）业务窗口同志服务态度佳，下班后仍旧耐心地为企业办好业务，得到该企业表扬。7 月 30 日，市民刘女士到中心办理业务，工伤（劳鉴）业务窗口同事态度好，认真负责，得到刘女士的感谢。

4. 市政务服务中心综合服务窗口多次受到表扬。7 月 7 日，市民严女士到中心咨询灵活就业相关业务，导服人员陈慧璇同志服务态度好、引导周到，得到严女士表扬。7 月 9 日，杨先生到中心办理业务，导服人员姚世慧、蓝芷欣和郭建媚 3 位同志为其提供耐心、专业的指导，得到杨先生表扬。7 月 17 日，杨先生到中心办理业务，导服人员黄家英、李梓君和杨树芬 3 位同志服务态度好、耐心，指引精准到位，得到杨先生表扬。7 月 21 日，王先生到中心办理业务，导服人员陈茜同志热情服务，帮王先生解决了问题，提升王先生的办事体验感，得到王先生

高度表扬。7月21日，市民林先生到中心办理业务，导服人员叶国英和邱烨2位同志笑容亲切，认真回答林先生的问题，化解了林先生的焦虑，得到林先生表扬。

5. 市政务服务中心自来水服务窗口受到表扬。7月6日，市民邹先生到中心办理自来水相关业务，自来水窗口江爱华同志服务态度很好，得到邹先生表扬。

6. 市政务服务中心公积金窗口多次受到群众表扬。7月14日，市民黄先生到中心办理公积金业务，窗口工作人员蔡玉同志服务态度非常好，耐心、专业指导其办理业务，得到黄先生表扬。7月17日，市民杨女士到中心办理公积金业务，窗口工作人员蔡玉同志服务态度好，专业细心，提升杨女士的办事体验感，得到杨女士表扬。

7. 市卫健局派驻市政务服务中心后台受到企业表扬。7月17日，韶关百伦血液透析中心工作人员到中心办理业务，市卫健局肖春娥同志为其提供延时服务至13:20，肖春娥同志专业高效的业务能力、设身处地的服务态度和无微不至的帮助，得到韶关百伦血液透析中心工作人员高度表扬。

8. 市政务服务中心医保服务窗口多次受到表扬。7月22日，市民付女士到中心医保窗口办理业务，窗口工作人员朱文清同志服务细致，讲解详细，态度亲切、和蔼，得到付女士表扬。7月23日，市民薛先生到中心医保窗口办理业务，窗口工作人员

曾新连同志服务热情、周到，耐心解释问题，得到薛先生表扬。7月24日，市民到中心医保窗口办理业务，窗口工作人员曾洁媛同志办事认真、细致、效率高，服务态度佳，得到市民匿名表扬。

9. 市政务服务中心公安服务窗口受到群众表扬。7月23日，市民薛先生到中心办理业务，公安车管窗口黄锦辉同志服务热情、周到，得到薛先生表扬。

（二）黑榜

1. 市政务服务中心综合服务窗口收到投诉。7月7日，中心接到市民严女士投诉。严女士称到中心咨询社保相关业务，因现场导服人员对税务部门业务掌握不足，服务态度、服务用语不规范，给严女士办事带来不便。经后续沟通核实，严女士实际是办理灵活就业购买社保事宜，工作人员引导其至税务服务窗口，通过扫码完成登记办理。此问题反映中心与部门业务的衔接沟通不到位，且在服务态度、服务规范方面培训有所欠缺。下一步中心将加强服务规范培训，完善与社保、税务业务的衔接。

2. 市政务服务中心人社（社保）服务窗口收到投诉。7月22日，中心接到市民王先生投诉。王先生表示其代表亲戚到工伤（劳鉴）窗口提交劳动能力鉴定相关资料，材料齐全，但是工作人员告知需近亲属、本人或通过邮寄的方式提交才可，王

先生表示不理解并进行投诉。经核实，市人社局称窗口工作人员的答复符合相关规定，目前人社局已电话向王先生做好解释工作。

现对以上投诉进行内部通报。请各窗口引以为戒，对于可以授权委托办理的业务，应在代办人员到现场时，清晰告知具体办理步骤，减少跑动次数，并持续加强业务知识学习，常态化开展服务礼仪、服务用语、业务实操培训，不断提升综合业务能力，牢固树立为民服务意识，用心用情做好咨询引导工作，为企业和群众提供规范、高效、热情、廉洁的政务服务。

- 附件：1. 市政务服务中心 2026 年 7 月办件统计表
2. 市政务服务中心延时错时值班服务情况统计表
3. 市政务服务中心 2026 年 7 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

电话： 0751—8877859

微信公众号： 韶关政务服务



附件 1

市政务服务中心 2026 年 7 月办件统计表

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	0		0		0	0
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	55		0		0	55
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	6		0		0	6
8	市教育局	32		0		0	32
9	市科技局	0		0		0	0
10	市工信局	0		0		0	0
11	市公安局	18353		0		1788	20141
12	市国安局	0		0		0	0
13	市民政局	46		0		0	46
14	市司法局	108		0		553	661
15	市财政局	0		0		0	0
16	市人社局	3232		927		1907	6066

17	市自然资源局（含	3631		95		471	4197
18	市生态环境局	0		28		53	81
19	市住建管理局	14		19		240	273
	公积金管理中心	8280		15394		6276	29950
	房产交易中心	1330		85		105	1520
20	市交通运输局	800		565		263	1628
21	市水务局	0		0		0	0
22	市农业农村局	0		10		0	10
23	市商务局	1		0		2	3
24	市文广旅体局	11		0		0	11
25	市卫生健康局	170		0		377	547
26	市应急管理局	0		69		0	69
27	市市场监管局	1010		0		368	1378
28	市统计局	0		0		0	0
29	市医保局	3169		476		5199	8844
30	市林业局	0		2		0	2
31	市残联	1		0		0	1
32	省政务和数据局	8		0		0	8
33	韶关市税务局	707		456		300	1463
34	市烟草专卖局	29		163		119	311
35	市气象局	0		0		0	0
36	市消防支队	0		0		0	0
37	韶关市通建办	0		5		0	5

38	市邮政管理局	195		0		0	195
39	韶关供电局	454		0		121	575
40	广电网络股份有限	83		0		9	92
41	韶关水投	512		0		404	916
42	韶关港华	278		0		14	292
43	个体劳动者私营企	7		0		79	86
44	市粤科建筑公司	1		0		20	21
45	市贵宇智能科技有	7		0		4	11
46	韶关金迪	129		0		0	129
合计		42659	0	18294	0	18672	79625

附件 2

市政务服务中心延时错时值班服务情况统计表

序号	部门（窗口）	服务类型	服务次数
1	综合服务窗口	延时服务	24
2		“午间办”服务	17
3		周六值班服务	57
4	人社（社保）业务窗口	延时服务	23
5	公积金业务窗口	延时服务	14
6	不动产登记业务窗口	延时服务	10
7	司法行政业务窗口	延时服务	9
8	公安业务窗口	延时服务	7
9	税务业务窗口	延时服务	5
10	医保业务窗口	延时服务	3
11	市场监管局窗口后台	延时服务	2
12	卫健局窗口后台	延时服务	1

附件 3

市政务服务中心 2026 年 7 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	韶关港华	陈逗 28 日下午上班未打卡; 廖丽梅 17 日上午上班、下午下班未打卡; 20 日上午下班未打卡; 23 日上午下班、下午下班未打卡; 31 日上午上下班、下午下班未打卡; 林琼琼 24 日下午下班未打卡; 刘嘉莉 17 日上午下班未打卡; 马小茵 29 日上午上下班、下午上班未打卡。	
2	供电局	廖红英 24 日上午上班未打卡; 29 日上午上下班未打卡; 31 日上午上下班未打卡。	
3	人社局（含社会保险服务）	曹莎莎 29 日下午下班未打卡; 蒋旭群 14 日上午下班未打卡、31 日上午下班未打卡; 朱文峰 22 日上午下班未打卡。	
4	市场监督管理局	汪江风 27 日下午下班未打卡。	

5	司法局（含法律援助处、公证处、行政复议）	陈欣仪 8 日上午上班 08:59 迟到打卡；20 日下午 13:58 迟到打卡； 朱锴 7 日上午下班未打卡；27 日上午下班未打卡。	
6	医保局	封海观 27 日上班 09:00 迟到打卡。	
7	住房公积金管理中心	陶筱然 22 日上午上班 08:56 迟到打卡。	
8	住建管理局	黄立勇 31 日上午上班 08:56 迟到打卡； 黄琳 7 日上午上班 08:56 迟到打卡； 梁顺标 6 日下午上班未打卡。	
9	邮政城区分公司	涂燕君 27 日上午上班 08:56 迟到打卡。	
10	有线电视	邓丽芳 15 日下午上班 13:59 迟到打卡。	