

韶关市政务服务中心工作月报

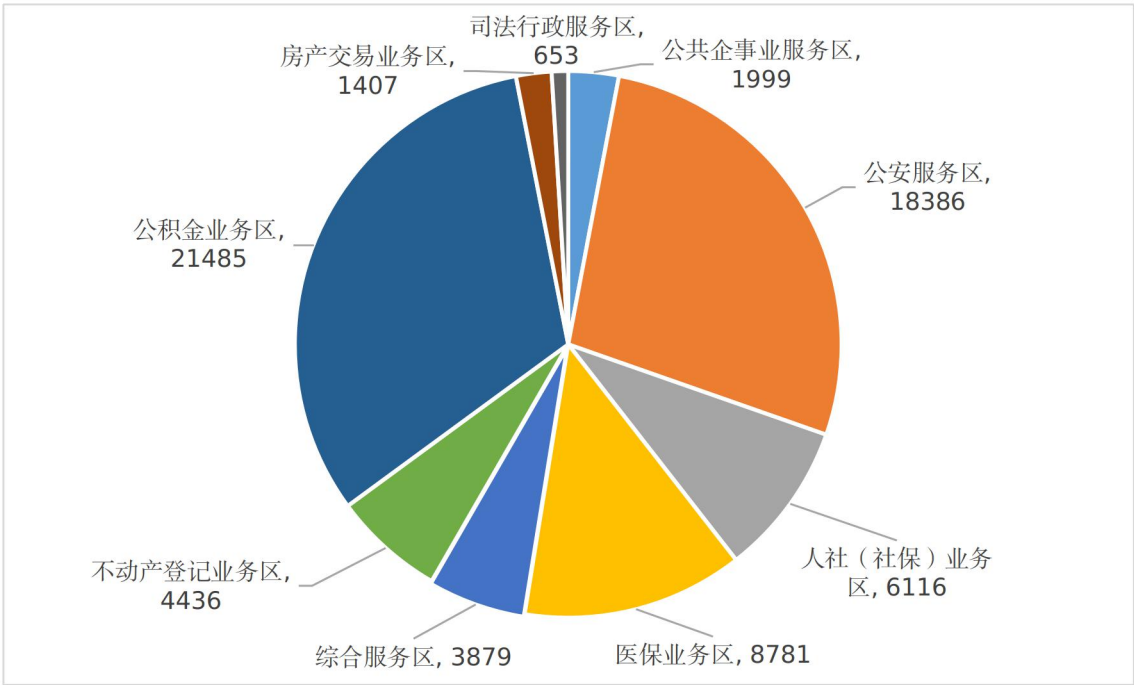
(2026 年 8 月)

韶关市行政服务中心

2026 年 9 月 8 日

一、办件统计

市政务服务中心 8 月共受理各类办件 67142 件，同比上升 133%，其中，办理件 52136 件，咨询件 15006 件。2026 年 1—8 月，服务中心累计受理各类办件 367640 件，同比上升 60.5%。8 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）宋会勇到中心开展专题调研。8月12日，市委常委、市纪委书记宋会勇到市行政服务中心开展专题调研，了解改革优化营商环境有关工作情况。在市政务服务中心窗口，详细了解政务服务标准化规范化便利化建设以及综合服务窗口“一窗通办”“高效办成一件事”、政策兑现等业务工作；在市12345政务服务便民热线平台，详细了解平台运行机制、工单办理情况等工作。他要求，要对标营商环境监测指标和企业市民需求，强化作风建设和服务效能，落实好各项改革举措，不断推动全市政务服务工作迈上新台阶。

（二）中心召开窗口工作例会。8月21日，市行政服务中心组织召开窗口工作例会，通报7月份市政务服务中心窗口工作情况，解读企业服务专窗服务内容和运行机制，对7月份窗口服务典型案例进行分析研讨。会议要求，一是要常态化抓好窗口管理服务，确保服务质量和工作效能；二是要摒弃惯性思维，紧扣企业市民需求，优化服务模式，落实好各项改革举措，提升窗口服务质效；三是牢固树立“一盘棋”思想，统筹协调好全局服务工作，形成合力，促进工作不断提升。

（三）中心召开综合服务窗口例会。8月11日，市行政服务中心召开综合服务窗口工作会议，传达贯彻落实政务服务标准化规范化便利化建设具体要求，总结分析搬迁到新址办公以

来的问题不足，提出下一步工作意见。会议要求：一是要进一步加强咨询导办工作，与进驻部门窗口深入对接业务，提升咨询导办服务工作质效；二是要进一步落实政务服务各类标准规范，主动热情为企业市民提供服务，提升服务的体验感；三是坚持统筹兼顾，加强现场应急管理，保障窗口办事秩序。

（四）部门领导窗口调研指导情况。8月，共有3个部门领导到中心窗口调研指导工作，分别为：市司法局、市人社局和市交通运输局。

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。8月，共提供延时服务133次（见附件2），综合服务窗口“午间办”提供服务62次，周六上午值班提供服务58次。

四、服务亮点展示和质效提醒

8月，市政务服务中心各窗口共收到关于窗口及工作人员服务方面的表扬20次、投诉1次。综合服务窗口、人社（社保）服务窗口、医保服务窗口等窗口在服务态度、服务质量及服务效率方面，得到办事企业、市民的高度评价；人社（社保）服务窗口因等待业务时间过长，开放窗口多、但是上班人员少等问题，收到市民投诉（详见附件3）。

请受到企业、市民表扬的窗口及工作人员戒骄戒躁、再接再厉，继续优服务、提效能、创佳绩；请受到市民投诉的窗口及工作人员迅速整改，并深刻吸取教训、引以为戒，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。各进驻部门窗口及工作人员要学习先进、对标先进、牢固树立为民服务意识，用心用情做好窗口服务工作，为企业和市民提供规范、高效、热情、廉洁的政务服务；要围绕投诉内容，举一反三，加强自查，杜绝出现相关问题及投诉。

- 附件：1. 市政务服务中心 2026 年 8 月办件统计表
2. 市政务服务中心 2026 年 8 月延时错时值班服务情况统计表
3. 市政务服务中心 2026 年 8 月服务亮点展示及质效提醒
4. 市政务服务中心 2026 年 8 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 8 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	13		0		0	13
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	15		0		0	15
8	市教育局	30		0		0	30
9	市科技局	0		0		0	0
10	市工信局	0		0		0	0
11	市公安局	17083		0		1303	18386
12	市国安局	0		0		0	0
13	市民政局	32		0		0	32
14	市司法局	101		0		552	653
15	市财政局	0		0		0	0
16	市人社局	3398		1001		1717	6116

17	市自然资源局（含	2922		59		486	3467
18	市生态环境局	0		14		36	50
19	市住建管理局	3		32		155	190
	公积金管理中心	9235		8481		3769	21485
	房产交易中心	1216		86		105	1407
20	市交通运输局	648		379		198	1225
21	市水务局	0		0		0	0
22	市农业农村局	0		12		0	12
23	市商务局	0		0		0	0
24	市文广旅体局	0		3		0	3
25	市卫生健康局	252		0		378	630
26	市应急管理局	0		60		0	60
27	市市场监管局	789		0		309	1098
28	市统计局	0		0		0	0
29	市医保局	2996		750		5035	8781
30	市林业局	0		0		0	0
31	市残联	0		0		0	0
32	省政务和数据局	7		0		0	7
33	韶关市税务局	710		151		253	1114
34	市烟草专卖局	26		127		108	261
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		7		0	7

38	市邮政管理局	227		0		0	227
39	韶关供电局	376		0		115	491
40	广电网络股份有限	50		0		2	52
41	韶关水投	480		0		360	840
42	韶关港华	278		0		22	300
43	个体劳动者私营企	13		0		76	89
44	市粤科建筑公司	1		0		19	20
45	市贵宇智能科技有	9		0		8	17
46	韶关金迪	64		0		0	64
合计		40974	0	11162	0	15006	67142

附件 2

市政务服务中心 2026 年 8 月延时错时值班服务
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	20
2		“午间办”服务	62
3		周六值班服务	58
4	人社（社保）业务窗口	延时服务	36
5	不动产登记业务窗口	延时服务	29
6	公积金业务窗口	延时服务	18
7	司法行政业务窗口	延时服务	9
8	医保业务窗口	延时服务	9
9	税务业务窗口	延时服务	9
10	公安业务窗口	延时服务	1
11	房产交易业务窗口	延时服务	1
12	商标服务窗口	延时服务	1

附件 3

市政务服务中心 2026 年 8 月
服务亮点展示及质效提醒

一、服务亮点展示

序号	时间	窗口部门 (人员)	涉及业务 (事项)	亮点内容
1	8 月 4 日	综合服务窗口 杨树芬	律所 变更业务	工作细致、认真负责， 提供延时服务
2	8 月 5 日	人社(社保)服务 窗口 赖雯雅	社保业务	工作积极负责、业务熟 练、效率高
3	8 月 5 日	综合服务窗口 陈慧璇	导办服务	态度热情、业务扎实、 认真负责
4	8 月 6 日	综合服务窗口 陈茜	交通运输 业务	办事效率高、服务态度 好
5	8 月 6 日	综合服务窗口 叶国英	交通运输业 务	服务态度好、工作认真 负责
6	8 月 10 日	不动产登记窗口 刘素洁	不动产登记 业务	业务素质高、服务态度 佳、耐心细致
7	8 月 10 日	综合服务窗口 叶国英	交通运输 业务	延时服务，态度佳、认 真负责
8	8 月 11 日	医保服务窗口 朱文清	医保业务	语言清晰热情、工作认 真
9	8 月 12 日	医保服务窗口 黄琳	医保业务	认真细致办理诉求、耐 心解决问题

10	8月13日	人社(社保)服务窗口 官琴英、曹莎莎	社保业务	办事效率高、工作流程细
11	8月18日	医保服务窗口 涂洁玲	医保业务	工作细心、回答问题清晰
12	8月20日	人社(社保)服务窗口 官琴英	社保业务	服务态度好、工作认真
13	8月20日	医保服务窗口 涂洁玲	医保业务	态度热情、亲和,工作细心、耐心
14	8月21日	人社(社保)服务窗口 胡景坪	社保业务	服务态度好、工作耐心细致
15	8月21日	公积金服务窗口 梁燕萍	公积金业务	态度热情、耐心解答问题、工作细心负责
16	8月21日	企业服务专窗 龚磊	涉企业务	服务态度好、业务熟练、耐心解答问题
17	8月25日	人社(社保)服务窗口 官琴英、胡景坪	社保业务	服务态度好、工作认真细致
18	8月25日	人社(社保)服务窗口	社保业务	热情服务、办事体验好
19	8月27日	企业服务专窗 李婧媛	企业社保业务	态度热情、主动指引、陪同办理
20	8月31日	公积金服务窗口 许凝	公积金业务	细心解答问题

二、服务质效提醒

序号	时间	窗口部门 (人员)	涉及业务 (事项)	存在问题
1	8月28日	人社(社保)服 务窗口	社保业务	2楼210社保窗口办理、咨 询社保相关业务时,存在 “等待业务时间过长,开放 窗口多、但是上班人员少, 就只看到3—4人在上班, 还有业务能力有待提高” 等问题

附件 4

市政务服务中心 2026 年 8 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 7 日下午上班未打卡、10 日上午下班和下午上班未打卡、14 日下午上班未打卡； 管文好 25 日上班迟到 3 分钟打卡； 李科峰 13 日上午下班未打卡、17 日上午下班未打卡； 廖丽梅 12 日上午上班未打卡、下午下班未打卡、13 日上午下班未打卡、17 日上午上班未打卡； 刘嘉莉 11 日下午上下班未打卡、12 日下午上班未打卡、20 日下午下班未打卡。	
2	供电局	廖红英 13 日上午上班 08:58 迟到 3 分钟打卡。	

3	人社局（含社会保险服务）	曹莎莎 5 日上午下班早退 32 分钟打卡； 黄小红 6 日下午上班 13:58 迟到 1 分钟打卡； 黄秀英 3 日上午上下班未打卡；下午上班未打卡； 黎芬芬 11 日上午上班未打卡。	
4	司法局（含法律援助处、公证处、行政复议）	陈欣怡 12 日上午下班未打卡。	
5	医保局	封海观 3 日上午上班 08:57 迟到 2 分钟打卡；7 日上午上班 08:57 迟到 2 分钟打卡；12 日上午上班未打卡。 王嘉坤 31 日下午上班未打卡。	
6	住建管理局	黄立勇 12 日下午上班 13:59 迟到 2 分钟打卡； 黄琳 13 日上午上班 08:56 迟到 1 分钟打卡。	