



# 南阳市 12345 政务服务便民热线

市 12345 政务服务便民热线中心

2025 年 12 月 2 日

## 12345 政务服务便民热线月报

(2025 年 11 月)

**摘要：**11 月，市 12345 政务服务便民热线受理诉求主要涉及农村管理、城市管理、公共服务、市场管理、交通管理，占比分别为 16.58%、16.12%、10.77%、9.99%、9.07%，集中在拖欠工资、物业管理、城乡居民医保等方面。

市政协副主席华道梅、李林等现场接听 12345 热线。

### 一、热线平台运行概况

#### (一) 受理情况

1. 2025 年截至 11 月 30 日，共受理各类诉求 887447 件。

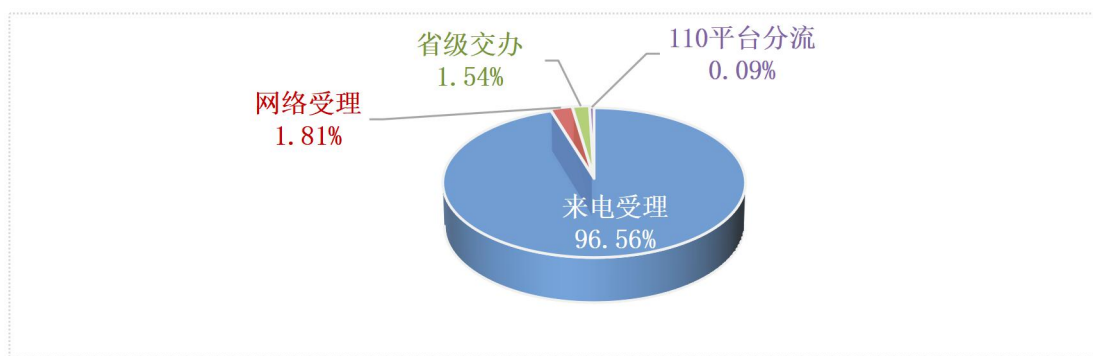
2. 2025 年 11 月 1 日至 11 月 30 日，受理诉求 85131 件，环比增长 9.77%。

①来电受理：82199 件，占比 96.56%；

②网络受理：1545 件（微信公众号 1077 件、市长留言板 468 件），占比 1.81%；

③110 平台分流：78 件，占比 0.09%；

④省级交办：1309 件（省热线电话受理 1114 件、河南省政务服务网留言 110 件、中国政府网留言 60 件、河南省政务服务网好差评 21 件、国家政务平台留言 4 件），占比 1.54%。



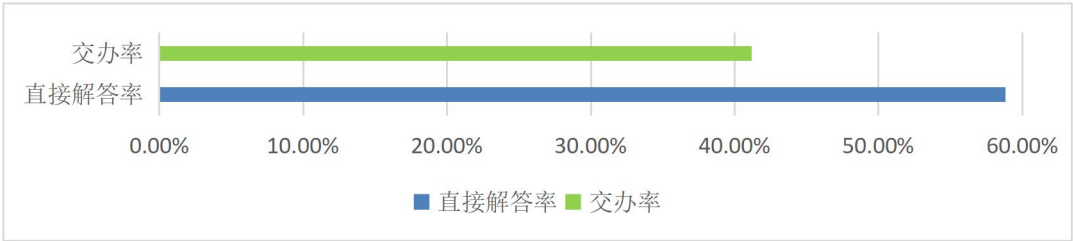
## （二）现场接听活动开展情况

11 月，市政协副主席华道梅、李林等两位领导走进市 12345 热线话务受理中心，现场接听 12345 热线，直面民生关切。两位市领导分别围绕育儿补贴申领发放、供暖质量、供暖规划、物业服务质量及收费、医保报销、医疗服务争议、环境污染、罐装液化气配送服务等民生领域，进行现场接听、了解问询、指示安排，共接听市民来电 21 通，形成工单 21 件，按期办结率 100%，满意率 100%。

## （三）热线知识库收集及直接解答情况

11 月，各承办单位共更新、增删热线知识库 13317 条，审核通过 10312 条，热线现有知识库总条数达 115231 条，使用热线知识库直接解答群众来电 50087 件，直接解答率 58.84%。解答内容主要涉及育儿补贴发放时间、幼儿园大班学费减免政策；冬春补贴救助对象及补贴标准、低保申领条件及二次报销材料；

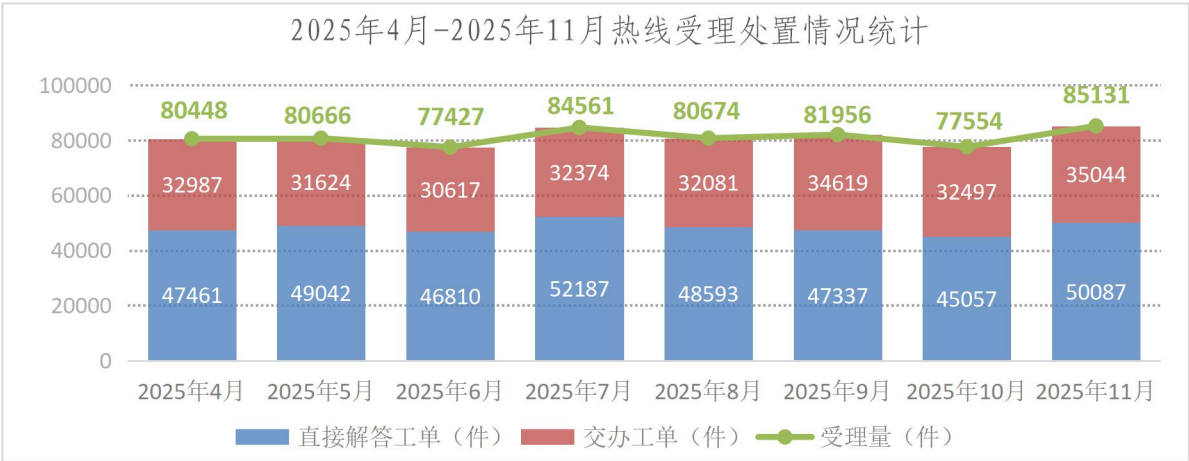
失业金申领流程、丧葬费领取方式；异地就医备案流程及报销比例、大病保险报销比例；身份证与户口本丢失补办、社保卡密码查询及修改；义务教育阶段转学手续、高校毕业生档案存放收费政策及查询方式；宅基地与危房改造申请、不动产信息查询及房屋过户材料；偿还贷款、租房、购房、装修、退休等情况下公积金提取条件、流程及材料，账户信息查询，卡内余额充足但还款日未自动扣款，外地缴存公积金在宛贷款购房政策、“商转公”直转银行范围、账户婚姻信息变更等。



（四）热线交办工单办理情况

1. 热线渠道办理情况。11月，向各县（市、区）及市直单位交办工单 34576 件，承办单位期限内回复 26714 件，超期已回复 28 件，超期仍未回复 11 件，期限内办结 7823 件，按期回复率 99.85%，已回访件满意率 85.62%。

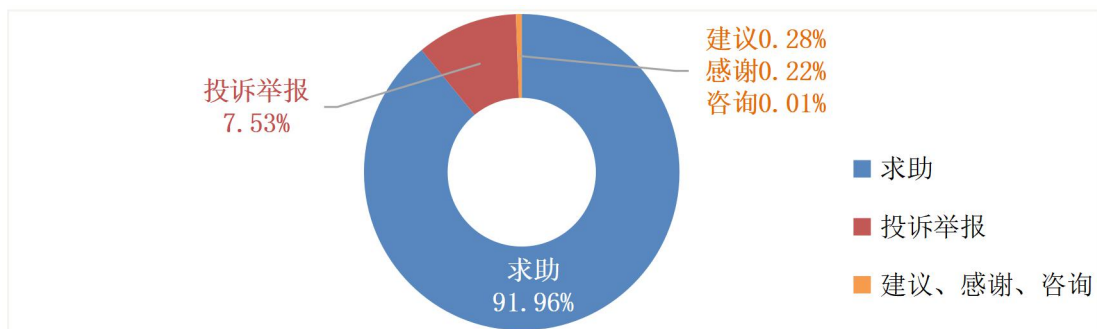
2. 市长留言板渠道办理情况。11月，市长留言板共收到留言 468 条；截至 23 日，向各县（市、区）及市直单位派发留言 351 件，承办单位已回复 343 件，按期回复率 97.72%。



## 二、诉求概况

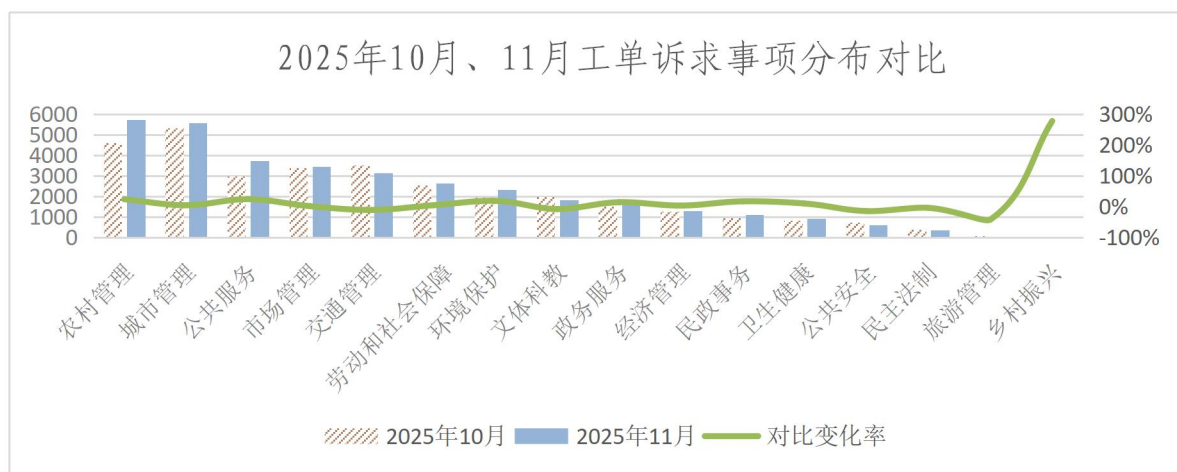
### （一）诉求类型分布情况

11月，热线交办工单中，按诉求类型划分：求助类 32227 件，占 91.96%；投诉举报类 2639 件，占 7.53%；建议类 98 件，占 0.28%；感谢类 78 件，占 0.22%；咨询类 2 件，占 0.01%。



### （二）诉求事项分布情况

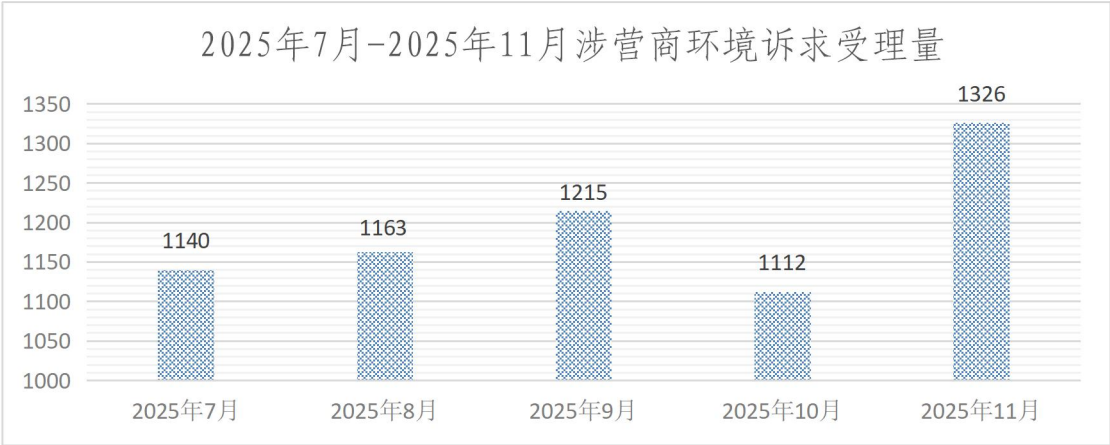
对比 2025 年 10 月，2025 年 11 月热线交办工单中，按照诉求事项划分，16 个大类中乡村振兴类增幅较为明显，主要涉及小额贷款偿还、雨露计划申请等诉求增多；旅游管理类降幅较为明显，主要涉及景区门票收费不合理、服务质量差等诉求减少。



### （三）涉营商环境诉求情况

11月，热线受理涉及营商环境诉求 1326 件，交办 709 件。

其中办理量较大的单位有**镇平县、邓州市、宛城区、卧龙区**。诉求主要内容为部分区域通信信号不稳定、商铺门前未规划停车位且设置违停抓拍、职业索赔人蓄意滋扰、部分消费者恶意投诉；个体工商户发票申领、农产品收购发票办理、手撕发票领取渠道、小规模纳税人开票额度限制，应纳税种咨询、预缴企业所得税更正、清税注销业务办理；营业执照新办、注销、股权变更、地址及经营范围变更办理流程，纸质版营业执照领取；食品经营及卫生许可证办理，劳务派遣与人力资源许可证申办材料；店铺门头备案流程，合同章挂失，企业公积金经办人变更；商铺水、电、物业、卫生、垃圾处理及停车场等方面的收费标准及缴纳争议等。



### 三、民生焦点

#### （一）热点问题

11月，热线受理诉求中数量波动较大的事项主要有供暖类诉求、大气污染类诉求、物流（快递）类诉求。

供暖类诉求中，一是**温度未达标问题**。室外供热管道滤网堵塞、阀门闭合或故障，导致热水循环不畅；室内暖气片存在

气阻、未调试好，影响供热效果；部分小区换热站设备调试不到位，供水温度与压力波动较大，导致供热不均匀，出现“昼暖夜冷”问题。主要涉及市城区二机厂家属院、市城区红庙路三杰阳光家园等小区。**二是无法供暖问题。**市政供热管网覆盖区域，因小区内庭院管网（二次管网）未建好、建好未验收、验收后入住率不达标等原因导致无法供暖，涉及光武中路新城家园、光武东路建业贰号城邦、七一路政和苑等小区；市城区三馆一院附近、光武西路附近，市政供暖未覆盖，暂无法供暖，涉及机场南二路金科博翠东方、长江西一路领创滨河府、光武西路先锋橡树湾等小区。

大气污染类诉求中，**一是烟尘粉尘问题。**部分农户进行花生脱粒作业时，未采取抑尘措施，产生大量粉尘；部分粮食烘干点热干机未安装出风口防尘罩，导致粉尘直接排放；部分群众随意露天焚烧玉米秸秆、花生秧、杂草及枯枝落叶，产生大量烟尘；部分建筑工地存在渣土运输车辆密闭不严、出场车辆冲洗不彻底，在干燥大风天气下易产生扬尘。全市多处均有涉及。**二是养殖异味问题。**部分养殖场未建设粪污储存池、沉淀池等设施，导致养殖污水直接排放至周边河道、土壤，粪渣随意露天堆放，产生严重异味；部分养殖场虽已建设沉淀池，但存在清理不及时、日常维护不到位问题，导致粪水外溢，污染周边环境；部分商户在室外露天售卖、宰杀禽畜，粪便、羽毛、毛皮、内脏等宰杀废弃物随意散落堆放，散发严重异味。全市多处均有涉及。**三是其他异味问题。**部分火锅店、烧烤店



等餐饮店铺存在未安装、未运行、未维护油烟净化设施，造成油烟直排扰民；部分小区垃圾桶清运不及时，垃圾堆积易滋生细菌、异味；部分寺庙因群众集中烧香祈福产生大量烟雾；个别工业企业存在生产环节密闭不严、废气处理设施维护不及时，导致废气超标排放，产生刺激性异味。主要涉及市城区天冠大道1号南阳同凯生物技术有限公司、市城区长江路宛大侠秘制烤鱼店、市城区校场路中段路南本地山羊肉店等。

物流（快递）类诉求中，**一是丢件和破损纠纷问题。**寄递过程中出现快件丢失、包装破损、内件损坏等情况，后续联系快递站要求赔偿时，快递公司未依据物品实际价值核定损失，赔偿标准与市民实际损失存在差距。**二是未按地址、日期投递问题。**部分快递员未按照面单标注地址投递，在未事先通过电话或短信通知收件人的情况下，擅自将快件放置于快递柜、菜鸟驿站、代收点等；部分快件物流信息长时间未更新、在同一地点滞留过久，显示“派送中”却迟迟未完成派送；市民通过线上下单预约上门取件后，快递员未按约定时间上门取件。**三是收寄站点管理问题。**部分站点快件堆放杂乱、找件困难；部分站点工作人员在服务过程中存在态度不耐烦问题。**四是管辖权责不清。**物流服务类纠纷，市级交通运输部门与区（功能区）间交通运输部门职责划分不清，如货拉拉等平台撮合交易后产生的运费或货损纠纷、代理站点运营不规范、总质量4.5吨及以下普通货运车辆管理等存在盲区，部门协调、监管、执法间衔接不到位。

## **（二）诉求差异**

11月，卧龙区、社旗县、高新区、南召县主要涉及拖欠工资等方面；镇平县、方城县、城乡一体化示范区主要涉及低保办理等方面；邓州市主要涉及土地确权分配等方面；宛城区主要涉及预付卡消费纠纷等方面；淅川县主要涉及地方金融组织（基金会、储金会）监管等方面；新野县主要涉及农村干部工作作风等方面；内乡县主要涉及音像设备噪音污染等方面；西峡县主要涉及市场环境秩序差等方面；唐河县主要涉及邻里纠纷等方面；桐柏县主要涉及教育规范等方面；官庄工区主要涉及工业废气污染等方面；市职教园区建设发展中心主要涉及烟尘粉尘污染等方面。

## **四、分析建议**

### **（一）老旧小区改造**

群众反映，在老旧小区改造过程中，存在仅粉刷低层外墙，未改造屋顶防水、排水管网等问题。建议：住建部门根据小区现状，了解居民意愿，掌握核心紧迫需求，聚焦水电更新、适老化无障碍设施加装、基础消防器材配备等方面，把钱花在刀刃上，将有限的改造资金精准投向群众最关切、最急迫的“里子”工程，切实提升居住品质与安全感。

### **（二）高标准农田日常维护**

2025年高标准农田建设正在进行，根据历史工单中机井类、生产道路类工单处办情况。建议：农业农村等部门常态化排查灌排设施、田间道路、农田防护等运行状况，及时组织维护修



复，避免农忙时节使用时因故障或存在问题影响农业生产。

### **（三）烟花爆竹管控**

根据历史工单，元旦前后是烟花爆竹违规售卖燃放产生噪音污染、空气污染等投诉的高发期。建议：应急、公安、市场监管、城管、园林绿化等部门关注广场、沙滩、公园等临近住宅区的聚集售卖燃放地点，做好烟花爆竹运输、储存、售卖、燃放等环节全天候尤其是后半夜的管控工作，有效防范安全事故和环境污染，保障人民群众生命财产安全与社会秩序。

附件：1. 2025 年 11 月县（市、区）热线工单办理情况统计表

2. 2025 年 11 月市直单位热线工单办理情况统计表

3. 2025 年 11 月县（市、区）市长留言板办理情况统计表

（截至 23 日）

4. 2025 年 11 月市直单位市长留言板办理情况统计表

（截至 23 日）

## 附件 1

## 2025 年 11 月县（市、区）热线工单办理情况统计表

序号	办理单位	承办量	期限内 回复量	超期已 回复量	超期仍未 回复量	期限内 在办量	按期 回复率	已回访件 满意率
1	邓州市	3841	3211	0	0	630	100.00%	84.61%
2	卧龙区	3060	2357	0	0	703	100.00%	85.61%
3	宛城区	3015	2356	0	0	659	100.00%	84.46%
4	镇平县	2728	1958	0	0	770	100.00%	86.08%
5	唐河县	2432	2105	0	0	327	100.00%	85.80%
6	方城县	1956	1623	0	0	333	100.00%	85.99%
7	淅川县	1734	1165	0	0	569	100.00%	83.36%
8	新野县	1645	1174	0	0	471	100.00%	85.79%
9	社旗县	1369	888	0	0	481	100.00%	86.60%
10	高新区	1267	958	0	0	309	100.00%	84.71%
11	南召县	1266	814	0	0	452	100.00%	85.95%
12	内乡县	1201	1020	0	0	181	100.00%	84.34%
13	西峡县	1119	897	0	0	222	100.00%	85.97%
14	桐柏县	1060	907	0	0	153	100.00%	85.59%
15	城乡一体化 示范区	885	626	0	0	259	100.00%	84.13%
16	官庄先进制造业 开发区	273	209	1	0	63	99.52%	86.87%
17	市职教园区建设 发展中心	137	79	0	0	58	100.00%	84.21%

## 附件 2

2025 年 11 月市直单位热线工单办理情况统计表

序号	办理单位	承办量	期限内 回复量	超期已 回复量	超期仍未 回复量	期限内 在办量	按期 回复率	已回访件 满意率
1	市公安局	1141	881	0	0	260	100.00%	84.55%
2	国电投 南阳热力公司	737	576	0	0	161	100.00%	91.71%
3	南阳金融 监管分局	599	475	1	0	123	99.79%	83.19%
4	南阳移动公司	436	317	0	0	119	100.00%	90.30%
5	市交通运输局	261	227	0	0	34	100.00%	88.16%
6	市邮政管理局	253	201	1	0	51	99.50%	86.20%
7	市住建局	204	126	0	0	78	100.00%	83.76%
8	市卫生健康 体育委员会	173	128	0	0	45	100.00%	90.09%
9	南阳联通公司	170	126	0	0	44	100.00%	90.00%
10	南阳华润 燃气公司	134	118	0	0	16	100.00%	86.19%
11	市城市管理局	108	103	0	0	5	100.00%	91.40%
12	市人社局	106	99	0	0	7	100.00%	85.74%
13	北控南阳 水务集团	104	96	0	1	7	98.97%	93.63%
14	市住房公积金 管理中心	96	86	0	0	10	100.00%	93.67%
15	市教育局	83	69	0	0	14	100.00%	86.87%
16	市商务局	78	59	0	0	19	100.00%	83.73%
17	市园林绿化中心	77	69	0	0	8	100.00%	87.94%
18	南阳电信公司	75	63	0	0	12	100.00%	88.62%
19	市医疗保障局	68	57	0	0	11	100.00%	92.08%
20	南阳投资集团	49	41	0	0	8	100.00%	86.49%

序号	办理单位	承办量	期限内 回复量	超期已 回复量	超期仍未 回复量	期限内 在办量	按期 回复率	已回访件 满意率
21	市不动产登记 服务中心	48	39	0	0	9	100.00%	85.79%
22	南阳交投集团	44	27	0	0	17	100.00%	83.85%
23	南阳医专	42	31	0	0	11	100.00%	86.43%
24	市税务局	41	32	1	0	8	96.97%	89.66%
25	市中医药管理局	40	40	0	0	0	100.00%	93.57%
26	市市场监督 管理局	35	20	1	0	14	95.24%	87.62%
27	城发热力（南 阳）有限公司	32	31	0	0	1	100.00%	89.68%
28	中国邮政 南阳分公司	29	21	5	0	3	80.77%	95.65%
29	市工商联	27	23	0	0	4	100.00%	88.70%
30	南阳供电公司	25	17	0	0	8	100.00%	89.41%
31	中国广电 南阳分公司	21	6	0	0	15	100.00%	83.33%
32	南阳科技 职业学院	17	8	5	0	4	61.54%	87.27%
33	市司法局	14	12	0	0	2	100.00%	86.67%
34	市自然资源和 规划局	14	9	0	0	5	100.00%	91.11%
35	市文广旅局	13	12	0	0	1	100.00%	90.00%
36	南阳文旅体集团	13	11	0	0	2	100.00%	80.00%
37	南阳理工学院	12	7	0	0	5	100.00%	82.86%
38	河南省经济 管理学校	11	9	0	0	2	100.00%	85.00%
39	市民政局	10	9	0	0	1	100.00%	94.29%
40	南阳师院	10	8	0	0	2	100.00%	82.50%
41	南阳豫资公司	10	2	3	0	5	40.00%	84.00%

序号	办理单位	承办量	期限内 回复量	超期已 回复量	超期仍未 回复量	期限内 在办量	按期 回复率	已回访件 满意率
42	南阳农业 职业学院	9	4	2	0	3	66.67%	90.00%
43	南阳宛运集团	9	4	3	1	1	50.00%	88.57%
44	中国铁塔 南阳分公司	9	0	3	3	3	0.00%	80.00%
45	南阳广播电视台	7	5	0	0	2	100.00%	92.00%
46	南阳日报社	7	2	0	0	5	100.00%	90.00%
47	市农业农村局	5	4	0	0	1	100.00%	80.00%
48	南航南阳基地	5	3	1	0	1	75.00%	80.00%
49	市机关事务中心	4	4	0	0	0	100.00%	100.00%
50	南阳工业学校	4	3	0	0	1	100.00%	90.00%
51	市工信局	4	3	0	0	1	100.00%	80.00%
52	南阳新华书店	4	0	0	3	1	0.00%	/
53	市行政审批 和政务信息 管理局	3	3	0	0	0	100.00%	100.00%
54	市财政局	3	3	0	0	0	100.00%	93.33%
55	市行政审批 服务中心	3	3	0	0	0	100.00%	93.33%
56	河南工业职业 技术学院	3	3	0	0	0	100.00%	86.67%
57	南阳监狱	3	3	0	0	0	100.00%	80.00%
58	市民宗局	3	3	0	0	0	100.00%	80.00%
59	市应急管理局	3	2	0	0	1	100.00%	100.00%
60	市生态环境局	3	2	0	0	1	100.00%	90.00%
61	市优化营商 环境服务中心	3	2	0	0	1	100.00%	90.00%
62	市林业局	3	2	0	0	1	100.00%	80.00%

序号	办理单位	承办量	期限内 回复量	超期已 回复量	超期仍未 回复量	期限内 在办量	按期 回复率	已回访件 满意率
63	市发改委	2	2	0	0	0	100.00%	100.00%
64	市妇联	2	2	0	0	0	100.00%	100.00%
65	市供销合作社	2	2	0	0	0	100.00%	90.00%
66	市消防救援支队	2	1	0	0	1	100.00%	80.00%
67	南阳工艺美术 职业学院	2	1	0	0	1	100.00%	100.00%
68	人行南阳市分行	2	1	0	0	1	100.00%	80.00%
69	市退役军人 事务局	2	0	0	0	2	/	/
70	卧龙综合保税区	2	0	0	1	1	0.00%	/
71	中核南阳 热力公司	2	0	0	1	1	0.00%	/
72	市烟草专卖局	2	0	1	0	1	0.00%	80.00%
73	南阳海关	1	1	0	0	0	100.00%	100.00%
74	市残联	1	1	0	0	0	100.00%	100.00%
75	市公路事业 发展中心	1	1	0	0	0	100.00%	100.00%
76	市水利局	1	1	0	0	0	100.00%	100.00%
77	市信访局	1	1	0	0	0	100.00%	100.00%
78	团市委	1	1	0	0	0	100.00%	100.00%
79	南阳产投集团	1	1	0	0	0	100.00%	80.00%
80	市科协	1	1	0	0	0	100.00%	80.00%
81	市通信发展 管理办公室	1	1	0	0	0	100.00%	80.00%
82	南阳车务段	1	0	0	0	1	/	/
83	市委政法委	1	0	0	1	0	0.00%	/



附件 3

## 2025 年 11 月县（市、区）市长留言板 办理情况统计表

（截至 23 日）

序号	单位	派发留言总数	回复总数	回复率
1	宛城区	48	48	100.00%
2	卧龙区	31	31	100.00%
3	唐河县	29	29	100.00%
4	新野县	29	29	100.00%
5	社旗县	24	24	100.00%
6	南召县	20	20	100.00%
7	内乡县	16	16	100.00%
8	高新区	15	15	100.00%
9	邓州市	14	14	100.00%
10	西峡县	14	14	100.00%
11	城乡一体化示范区	13	12	92.31%
12	方城县	11	11	100.00%
13	镇平县	10	10	100.00%
14	淅川县	7	7	100.00%
15	官庄先进制造业开发区	3	3	100.00%
16	桐柏县	1	1	100.00%
17	市职教园区建设发展中心	1	1	100.00%

附件 4

2025 年 11 月市直单位市长留言板  
办理情况统计表  
(截至 23 日)

序号	单位	派发留言总数	回复总数	回复率
1	市公安局	19	19	100.00%
2	市教育局	8	8	100.00%
3	市卫生健康体育委员会	6	6	100.00%
4	市中心医院	5	3	60.00%
5	市文广旅局	5	0	0.00%
6	市交通运输局	4	4	100.00%
7	国电投南阳热力公司	3	3	100.00%
8	南阳金融监管分局	2	2	100.00%
9	市住建局	2	2	100.00%
10	市城市管理局	2	2	100.00%
11	市不动产登记服务中心	2	2	100.00%
12	市人社局	2	2	100.00%
13	市自然资源和规划局	1	1	100.00%
14	市园林绿化中心	1	1	100.00%
15	南阳华润燃气公司	1	1	100.00%
16	南航南阳基地	1	1	100.00%
17	北控南阳水务集团	1	1	100.00%