

汕尾市政务服务数据管理局文件

汕政数〔2019〕64号

汕尾市政务服务数据管理局关于印发《汕尾市政务服务“好差评”实施细则（试行）》的通知

市直各有关单位，各县（市、区）政务服务数据管理局：

现将《汕尾市政务服务“好差评”实施细则（试行）》印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向我局反映。

汕尾市政务服务数据管理局

2019年12月17日



汕尾市政务服务“好差评”实施细则（试行）

第一章 总 则

第一条 根据《广东省政务服务“好差评”管理办法（试行）》（粤办函〔2019〕274号）、《广东省政务服务数据管理局关于印发〈广东省政务服务“好差评”管理办法（试行）实施细则〉的通知》（粤政数〔2019〕19号）文件精神，为建立我市“好差评”有效运行机制，保障全市政务服务“好差评”工作顺利开展，制定本细则。

第二条 本细则适用于市、县级政务服务大厅（分别指市、县政务服务中心和部门专业大厅），镇（街）公共服务中心、村（社区）党群服务中心的政务服务“好差评”（以下称“好差评”）工作。所称政务服务指各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门以及具有公共服务职能的企事业单位（统称政务服务机构）所提供的服务。

第三条 市政务服务数据管理局负责：统筹推动全市政务服务“好差评”工作；明确负责“好差评”工作的责任部门和责任人，并报省政务服务数据管理局备案；统筹推进本市及下辖区县自建政务服务系统、自助政务服务终端与“好差评”系统的对接和改造工作，统筹实施本市范围内所有政务服务于大厅窗口评价器或二维码的布设工作，保障本市政

务服务事项“好差评”渠道畅通；做好“好差评”宣传和指引等工作，提高参评率；建立本市“好差评”工作整改和反馈、通报机制，明确本市“差评”工单的转派、督办、整改和处理结果审核流程，将差评整改处理结果报省政务服务数据管理局复核备案；会同有关部门将“好差评”结果纳入效能监督和绩效考核。

市级政务服务机构负责组织实施本单位的“好差评”工作。明确本单位“好差评”工作的责任科室和人员；梳理本单位政务服务事项目录库事项清单并确保各事项名称与“好差评”事项名称对应一致；负责本单位自建业务系统与省“好差评”系统对接改造生成评价二维码，与汕尾市综合受理系统对接实现窗口评价器“一事一评”，并按照统一规范传送评价和办件过程数据；统筹做好自建系统延伸至县、镇（街）和村（社区）的“好差评”工作，保障本单位政务服务“好差评”渠道全方位畅通、大厅和事项评价全覆盖；做好本单位自建政务服务自助终端改造工作，按照统一的评价标准提供“好差评”评价功能；承担涉及本单位的差评工单回访、整改和反馈职责；将“好差评”结果纳入单位效能监督和绩效考核。

各县（市、区）政务服务数据管理局负责统筹落实各县（市、区）“好差评”工作。梳理各县（市、区）政务服务事项目录库事项清单并确保各事项名称与“好差评”事项名称对应一致；统筹实施县级政务服务大厅窗口评价器和二维码的布设工作；负责本县自建综合受理系统或评价系统与省

的“好差评”系统对接改造，并按照统一规范传送评价数据和办件过程数据；保障县级政务服务机构、镇（街）和村（社区）政务服务事项“好差评”渠道全方位畅通、大厅和事项评价全覆盖；统筹做好本县自建的政务服务自助终端的改造工作，按照统一的评价标准提供“好差评”评价功能；负责县级政务服务大厅、镇（街）和村（社区）的差评工单转派督办和处理结果的反馈审核，并将“好差评”结果纳入县绩效考核。

第二章 评价指标

第四条 评价指标分为服务事项评价指标和服务人员评价指标。全程网上办理和自助终端办理的事项，评价人可对服务事项进行评价，需要到窗口办理的事项，评价人可对服务事项和服务人员进行评价。评价指标具体内容见附件。

第五条 “好差评”评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，对应的分值分别为10分、8分、6分、3分、0分。

第六条 评价人做出“非常满意”“满意”或“基本满意”评价时，可不选择评价标签直接提交评价结果。评价人做出“不满意”或“非常不满意”评价时，应当选择对应的评价标签或文字输入不满意原因方可提交评价结果。

第三章 线上评价

第七条 线上评价渠道包括省级统一建设的广东政务服务网、政务服务小程序、移动政务服务应用及各县和市直政

务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统。线上评价充分发挥信息技术优势，在五级评价的基础上，针对具体服务事项设计评价问询表单，由办事企业群众自主自愿填写，全面深入了解办事企业群众的意见建议。

第八条 广东政务服务网开通评价提醒功能，并提供统一的评价界面，评价人在政务服务网办理事项后，根据提示进行评价，也可登录用户中心，对已办事项进行评价。

第九条 “粤省事”民生服务平台、“粤商通”移动政务服务平台、广东政务服务网 App 等移动端政务服务开通评价提醒功能，并提供统一的评价界面，评价人通过移动端政务服务平台办理事项后，根据提示进行评价。

第十条 各县、各部门自建在线政务服务系统按《政务服务“好差评”系统接入指引》要求与省“好差评”系统对接，在提供服务后调用“好差评”系统评价界面、开通评价提醒功能，评价人办理事项后，根据提示进行评价。

第四章 线下评价

第十一条 线下评价渠道包括政务服务大厅、自助服务终端和广东政务服务网热线等。

第十二条 政务服务大厅应按《接入指引》要求在服务窗口放置评价器或二维码，窗口工作人员在提供服务后主动提示评价人进行评价。

评价器应放置在窗口显著位置，在事项办结后自动进入评价界面，显示评价选项和评价人所办事项的名称、办件流

水号、窗口工作人员姓名及工号等信息，评价人点击评价器即可进行评价。

以二维码为评价渠道的政务大厅应按统一规则生成二维码，评价人在服务窗口办结事项后，可扫码进行评价。

第十三条 自助服务终端在事项办理完成后自动跳转进入评价界面，显示所办事项的名称、业务流水号及评价指标等内容，评价人可点击进行评价。

第十四条 广东政务服务网热线开通“好差评”语音提示和短信评价提示功能，在通话结束后语音提示评价人对话务服务质量进行“好差评”评价。

转政务服务机构承办的事项办结后，广东政务服务网热线通过短信提示评价人对承办单位办理情况进行评价，并对“不满意”“非常不满意”的评价进行人工回访。

第五章 评价节点

第十五条 全程网上办理的事项办结后，评价人对服务事项进行1次评价。线下窗口办理或线上线下相结合的事项，评价人每次到窗口办理后均可对服务人员进行1次评价，事项办结后可对服务事项进行1次评价。

第十六条 在窗口单次申报同一事项2笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”。在办理批量业务后，评价人通过评价器或者二维码进行一次评价，一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

第十七条 对于“主题式”“一件事”业务，对主题业

务做总体评价处理，对关联业务做事项评价处理。评价人可对主题业务进行总体评价直接提交，评价结果适用于主题业务关联的所有事项，也可展开主题业务，对关联业务分别进行评价。

第十八条 对已办结服务事项，评价人 24 小时内未做出评价的，省“好差评”系统发送短信提醒评价人进行评价。

第十九条 评价人可在事项办结后 7 个自然日内进行评价，逾期未评价的，不再保留评价入口，该笔业务默认为“基本满意”，并根据国家、省的规则进行动态调整。

第六章 评价公开

第二十条 “好差评”统计内容包括服务事项得分和整改率等。

服务事项评价得分指各地各部门服务事项评价得分的平均值。

整改率指已完成整改的服务事项差评工单数占差评工单总数的比例。

第二十一条 市政务服务数据管理局统一对市、县级政务服务大厅，市、县级政务服务机构“好差评”情况进行统计，评价结果实时在广东政务服务网发布。

第七章 差评整改及复核

第二十二条 评价人做出“不满意”或“非常不满意”评价后，省“好差评”系统自动生成“差评”工单。

“差评”工单由汕尾市政务服务数据管理局通过省“好

差评”系统获取，并转至相关政务服务机构办理。

第二十三条 政务服务机构收到差评工单要及时进行整改。

汕尾市政务服务数据管理局负责对本地区政务服务机构差评整改处理结果进行审核，并在15个工作日内将审核后的整改处理结果通过“好差评”系统报省政务服务数据管理局备案。

第二十四条 工作人员收到“不满意”“非常不满意”评价时，可进行申诉。建立市、县服务人员差评申诉复核机制。服务人员收到“差评”评价后，允许在5个工作日内进行申诉。各级政务服务机构要在收到申诉申辩后5个工作日内对其进行认真核实。经核实为误评或恶意评价的差评结果，应及时分别报送市、县政务服务数据管理局进行修正，并由市统一归口报省政务服务数据管理局备案。

第八章 绩效考核

第二十五条 汕尾市政务服务数据管理局对市级政务服务大厅、市级政务服务机构和县级政务服务中心“好差评”结果按月进行通报。县政务服务数据管理局对县级政务服务机构、镇（街）、村（社区）政务服务“好差评”结果按月进行通报。

第二十六条 政务服务“好差评”结果纳入市、县政务服务机构年度绩效考核，考核指标及权重由汕尾市政务服务数据管理局确定。

第九章 附 则

第二十七条 本细则由汕尾市政务服务数据管理局负责解释。

第二十八条 本细则自印发之日起施行。

附件

服务事项评价指标

评价等级	评价内容
非常满意	该事项在综合窗口收件，一个窗口受理，一次就能办成
	该事项可以实行容缺受理
	办理该事项不需要提交由政府部门出具的各种证明材料
	办理该事项不需要提交政府部门出具的各类证照批文
	该事项无需到实体大厅办理，可以在线上传全部申报材料，不用到窗口核验原件，办理结果快递送达
	该事项可以使用自助机在任何时候办理
	该事项可以在本市范围内就近的实体大厅办理
	该事项可以在本省范围内就近的实体大厅办理
	该事项可以在全国范围内就近的实体大厅办理
满意	该事项只需要填写一张表单就可以完成申报
	该事项可以在线提交全部申报材料，到窗口核验原件，实现最多跑一次窗口就可以办完
	办理该事项所需要的证明材料可以用告知承诺书替代
	该事项可以通过自助机办理，但只限于工作时间
	该事项可以在线预约办理
基本满意	按照办事指南的指引能够顺利完成申报事项的办理
	能够做到一张清单告知所要提交的全部申报材料
	该事项只进一个实体大厅就能够办完
	该事项在承诺的时间内办完
	跑2次窗口即可办完该事项

	实体大厅现场实行排队叫号办理
不满意	办事指南列出的申报材料没有提供样本
	不能够以清单的方式一次性完整告知要提交的申报材料等相关信息
	同样内容的证明材料已向该受理部门提交过，却被要求再次提交
	办理完该事项需要到窗口 2 次以上
	实体大厅没有配备现场排队叫号系统
	在线预约办理后到实体大厅重复取号排队
	其他
非常不满意	被要求提交办事指南未列明的申报材料
	承诺在线收取申报材料实际无法收取
	没有在承诺的时间内办理完该事项
	需要到位于实体大厅以外的办公场所提交申报材料
	到大厅现场的次数和承诺的不一致
	被要求在实体大厅以外的场所先办理，再到窗口重新申报或者线上重复提交申请
	在办事指南列明的审批条件之外附加新的审批条件
	其他

服务人员评价指标

评价等级	评价内容
非常满意	服务人员着装规范，微笑服务，主动服务，热情周到
	服务人员业务精通，办事效率高
满意	服务人员着装整洁，主动服务，礼貌用语
	服务人员业务熟悉，办事效率较高
基本满意	服务人员着装整洁，规范提供服务

	服务人员业务较熟悉，能够顺利完成申办业务
不满意	服务人员服务不主动不热情，询问不能及时回答
	服务人员业务不熟，办事效率较低
	其他
非常 不满意	服务人员态度恶劣，故意刁难
	服务人员业务非常不熟悉，办事效率低
	对办事材料不能一次告知或告知不清晰具体
	其他