

# 湛江市政务服务数据管理局

---

## 湛江市政务服务数据管理局关于印发 《湛江市政务服务“好差评”管理 办法实施细则》的通知

市有关单位，各县（市、区）政务服务数据管理部门：

现将《湛江市政务服务“好差评”管理办法实施细则》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。

湛江市政务服务数据管理局

2020年9月3日

---

# 湛江市政务服务“好差评”管理办法

## 实施细则

### 第一章 总 则

**第一条** 为建立我市政务服务“好差评”高效运行机制，进一步提升政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，依据《广东省政务服务“好差评”管理办法》《广东省政务服务“好差评”管理办法实施细则》，结合我市“数字政府”改革建设工作部署，制定本细则。

**第二条** 本细则适用于湛江市各级政务服务机构的政务服务“好差评”工作的管理。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：统筹全市“好差评”工作，依托广东政务服务网管理政务服务“好差评”系统（以下简称“好差评”系统）；建立“好差评”相关配套制度，指导、督促各县（市、区）和市级政务服务机构落实“好差评”工作；统筹推进本市自建政务服务系统、自助政务服务终端与省“好差评”系统的对接和改造工作，统筹本市范围内所有政务服务大厅窗口

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汇总报省政务服务数据管理局复核备案;将“好差评”结果纳入全市绩效考核,定期汇总和通报市、县(市、区)“好差评”结果。

市政府行政服务中心负责:组织实施湛江市政务服务大厅“好差评”工作;做好大厅窗口评价系统与省“好差评”系统对接;统筹实施市级政务服务大厅窗口评价器和二维码的布设工作;做好大厅窗口评价指引工作;负责市级实体大厅差评工单的转派、督办,通过湛江12345热线平台与省“好差评”系统对接,实现系统间工单分流转派,并将处理结果报市政务服务数据管理局审核。

市级政务服务机构负责:组织实施本单位“好差评”工作;明确负责本单位“好差评”工作的责任科室和人员,并将责任科室人员名单及联系方式报市政务服务数据管理局备案;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”结果纳入单位内部绩效考核;推进本单位自建系统、自助政务服务终端与省“好差评”系统的对接和改造工作,并按照统一规范传送评价和办件过程数据,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;按要求在本单位业务服务大厅布设

评价器或二维码,并做好评价宣传和指引等工作。

各县(市、区)政务服务数据管理局负责:组织实施本县(市、区)“好差评”工作;明确负责“好差评”工作的责任部门和责任人,并将责任部门、人员名单及联系方式报市政务服务数据管理局备案;统筹推进本辖区自建业务系统、自助政务服务终端与省“好差评”系统的对接和改造工作,统筹实施本辖区范围内所有政务服务大厅窗口评价器或二维码的布设工作,保障本辖区政务服务事项“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;统筹推进本辖区差评工单整改工作,建立本辖区“好差评”工作整改和反馈、通报机制;会同有关部门将“好差评”结果纳入绩效考核,定期汇总和通报本辖区内“好差评”结果。

## 第二章 评价对象和评价指标

**第四条** “好差评”评价对象包括各级政务服务机构(含大厅、中心、站点、窗口等)的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便民度、整改实效,政务服务平台(含自建系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等)的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。

**第五条** 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、服务

人员进行评价。具体指标根据国家和省政务服务数据管理局最新要求作动态调整。

**第六条** “好差评”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。政务服务机构的评价得分为机构收到的所有评价的平均分。

**第七条** 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填写不满意原因。

### 第三章 线上评价

**第八条** 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省市县三级政务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统。线上评价可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。

**第九条** 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,也可登录广东政务服务网用户中心,对已办事项进行评价。

**第十条** “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。

**第十一条** 各县(市、区)各部门自建在线政务服务系统按省的《政务服务“好差评”系统接入指引》(以下简称《接入指引》)要求与省的“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

**第十二条** 线下评价渠道包括政务服务大厅(站点)的窗口评价器和二维码、自助服务终端、湛江 12345 市民服务热线以及意见箱、意见簿、电子邮箱等。

**第十三条** 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静态二维码,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,事项办结后,评价器自动进入评价界面,评价人可点击评价器进行评价。

已实现系统对接的政务服务大厅,按统一规则生成动态二维码,供评价人扫码评价。未实现系统对接的政务服务大厅,在服务窗口醒目位置张贴静态二维码,供评价人扫码评价。

政务服务大厅暂不具备使用评价器或动态二维码进行评价的,可暂时采用静态二维码评价方式,每个服务窗口显著位置张

贴统一下发的二维码，服务对象扫描二维码可进行评价。

**第十四条** 群众和企业自助服务终端办理事项后，系统自动生成动态二维码，评价人可进入评价界面或扫码进行评价。

**第十五条** 湛江 12345 市民服务热线开通“好差评”语音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。

转各地各部门政务服务机构承办的事项办结后，湛江 12345 市民服务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。

**第十六条** 各级政务服务机构要在服务大厅（站点）设置意见箱、意见簿，定期汇总整理群众提出的意见建议，并及时整改反馈。

## 第五章 评价规则

**第十七条** 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。

**第十八条** 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”。评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

**第十九条** 将两个或两个以上不同事项，合并为单个主题事

件、一次申报的，视为“主题式”服务或“一件事”业务，评价人可进行总体评价或分别评价。总体评价时，评价人对“主题式”服务或“一件事”业务评价一次，结果适用于主题业务关联的所有事项；分别评价时，评价人对主题业务关联的所有事项展开分别进行评价。

**第二十条** 对已办结服务事项，评价人 24 小时内未做出评价的，“好差评”系统发送短信提醒评价人进行评价。评价人在 7 个自然日内未做出评价的，该笔业务默认为“非常满意”。

**第二十一条** 评价人做出评价时，可在 60 个自然日内进行一次追加评价。

## 第六章 评价统计

**第二十二条** “好差评”统计内容包括服务事项得分、参评率、整改率、大厅推广度等，并根据工作需要动态进行调整。“好差评”统计内容将纳入综合评分范畴进行排名。

服务事项评价得分指各县（市、区）各部门服务事项评价得分的平均值。

参评率指主动评价的政务服务办件数占办件总数的比例。

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。

有大厅，综合评分=政务服务质量得分\*30%+差评工单处理率得分\*20%+大厅推广度得分\*20%+办事评价覆盖度得分\*30%；无大



厅，则综合评分=政务服务质量得分\*30%+差评工单处理率得分\*30%+办事评价覆盖度得分\*40%。其中，综合评分指标：①政务服务质量评价得分，占比30%。政务服务质量总评分涵盖粤省事、粤商通、政务APP、政务服务网和实体大厅。②大厅推广度评价得分，占比20%。大厅推广度指大厅推广率，大厅推广率=有评价的大厅数/总大厅数\*100%。③办事评价覆盖度评价得分，占比30%。办事评价覆盖度总评分涵盖群众参与政务服务网、实体大厅、政务APP渠道的评价情况。各渠道的评价覆盖度=各渠道评价覆盖之和的平均数（该渠道有评价的办件数/所有办件数\*100%）。④差评整改率评价得分，占比20%。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。差评整改率=处理工单数/总工单数\*100%。

**第二十三条** 市政务服务数据管理局对各县（市、区）和市级政务服务机构“好差评”情况进行汇总统计，并将综合评价结果定期通报。

## 第七章 差评转办、整改及复核

**第二十四条** 评价人做出“不满意”或“非常不满意”评价后，“好差评”系统自动生成差评工单。

“差评”工单由市政务服务数据管理局“好差评”工作责任人通过省“好差评”系统获取，经核实无误后转至有关政务服务机构办理。市政府行政服务中心须协助配合市政务服务数据管理

局做好市级实体大厅“差评”工单的办理工作。有关政务服务机构须在收到工单后10个工作日内完成整改，整改结果反馈给评价人，并报市政务服务数据管理局统一汇总。市政务服务数据管理局须在5个工作日内将核实的整改结果通过省“好差评”系统报省政务服务数据管理局备案。

**第二十五条** 市政务服务数据管理局对本地属实差评工单的整改反馈进行监管，指导本地政务服务机构填报整改结果，并定期对本地政务服务机构整改反馈情况进行回访抽查和通报。

**第二十六条** 服务人员收到“不满意”“非常不满意”评价时，可在5个工作日内进行申诉。市、县两级政务服务机构要建立服务人员差评申诉复核机制，并在收到申诉申辩后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，应及时报送同级政务服务数据管理局进行修正，并由市政务服务数据管理局统一归口报省政务服务数据管理局备案。

各县（市、区）差评申诉复核机制由各县（市、区）政务服务数据管理局建立机制进行管理。

## 第八章 绩效考核

**第二十七条** 市级政务服务机构“好差评”结果纳入年度绩效考核，考核细则由市政务服务数据管理局根据市考核办安排另行制定。窗口服务人员“好差评”结果与个人绩效考核、年度考核挂钩，考核细则由各政务服务机构自行制定。

各县（市、区）“好差评”结果考核由各地自行制定细则进行管理。

## 第九章 附则

第二十八条 本细则由市政务服务数据管理局负责解释。

第二十九条 本细则自印发之日起施行。