

汕头市人民政府办公室

汕府办函〔2020〕20号

汕头市人民政府办公室关于印发《汕头市政务服务“好差评”实施细则（试行）》的通知

各区县人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《汕头市政务服务“好差评”实施细则（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中碰到问题，请及时向市政务服务数据局反映。

汕头市人民政府办公室

2020年3月23日

公开方式：主动公开

抄送：市纪委监委，市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，汕头警备区，市法院、检察院，各民主党派，各人民团体，各大专院校，各新闻单位，中直和省直驻汕单位，驻汕部队。

汕头市政务服务“好差评”实施细则（试行）

第一章 总则

第一条 根据《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）和《广东省政务服务“好差评”管理办法》（粤办函〔2020〕21号），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，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则所称政务服务“好差评”（以下称“好差评”）指政务服务对象及社会各界（以下称评价人）对政务服务机构、平台及工作人员的服务质量作出的评价。

本细则所称政务服务指各级政府及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。

本细则所称政务服务平台指政务服务业务系统、热线电话、移动服务端、自助服务终端等。

第三条 “好差评”适用各级政务服务机构、各类政务服务平台，确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价。

第四条 “好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则，政务服务机构和工作人员不得强迫或干扰评价人的评价行为，同一类政务服务事项在不同渠道、不同地区办理时，遵照统一服务标准和评价标准。各级政务服务管理部门和政务服务机构严格保护评价人信息，不得向任何无关方泄露。

第五条 （一）市政务服务数据管理局：

负责组织协调全市“好差评”工作，指导、监督全市政务服务机构依法依规履行政务服务职能。制定全市统一的“好差评”评价规则，建设管理汕头市“好差评”统一评价系统和线上评价系统，统筹实施市级政务服务大厅窗口评价器或二维码的布设工作，负责全市差评工单的转派、督办和处理结果的审核、反馈，将差评整改处理结果报省政务服务数据管理局复核备案，定期通报市级政务服务大厅、市级政务服务机构和区（县）政务服务大厅的“好差评”结果。

（二）市级政务服务机构：

政务服务机构指各级政府及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。

负责组织实施本单位的“好差评”工作。建立“好差评”工作机制，明确责任科室、人员负责本单位“好差评”工作；

梳理本单位政务服务事项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汕头市“好差评”统一评价系统对接，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区（县）、镇（街）和村（社区）的“好差评”工作，保障“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；处理涉及本单位的差评工单整改、回访并反馈至市政务服务数据管理局审核；将“好差评”结果纳入单位内部考核。有实体政务服务大厅（包括分厅）的单位，要按照汕头市“好差评”统一评价系统建设要求自行配置窗口评价器或评价二维码，并做好各大厅窗口评价指引工作。

（三）各区（县）政务服务数据管理局：

负责组织协调本地区“好差评”工作，指导、监督本地区政务服务机构依法依规履行政务服务职能。梳理本区（县）政务服务事项并确保各事项名称与“好差评”事项名称对应一致；统筹实施区（县）级政务服务大厅窗口评价器或二维码的布设工作；负责本区（县）自建业务系统与汕头市“好差评”统一评价系统对接改造，并按照统一规范传送评价数据和办件过程数据；保障本区（县）、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

区（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；负责区（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，将差评整改处理结果报市政务服务数据管理局复核备案，定期通报区（县）级政务服务大厅、区（县）级政务服务机构、镇（街）和村（社区）的“好差评”结果。

第二章 服务标准

第六条 政务服务事项全部实行清单管理。各级政务服务机构根据法定职责和权责清单，基于国家政务服务事项基本目录，编制完整的政务服务事项清单，并纳入全省一体化政务服务平台管理。

第七条 各级政务服务机构要按照全省一体化政务服务平台系列规范要求，推进线上线下政务服务标准化办理，落实“一站式”服务、“一网通办”要求。

第三章 评价内容与指标

第八条 “好差评”内容包括各级政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便民度、整改实效，政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。

第九条 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只需对服务事项进

行评价，需要评价人到窗口办理的事项需对服务事项和服务人员进行评价。

第十条 “好差评”结果分为“非常满意”“满意”“基本满意”（统称为“好评”），“不满意”“非常不满意”（统称为“差评”）五个等级，对应的分值分别为10分、8分、6分、3分、0分。对应的评价指标见附件。

第十一条 评价人做出“好评”时，可直接提交评价结果。评价人做出“差评”时，须选择对应的评价内容或文字输入不满意原因方可提交评价结果。

第四章 线上评价

第十二条 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区（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。

第十三条 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。

第十四条 “粤省事”民生服务平台、广东政务服务网 App、“粤商通”移动政务服务平台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。

第十五条 各区（县）、市直政务服务机构自建在线政务服

务系统按市政务服务数据管理局《接入指引》要求与汕头市“好差评”统一评价系统对接，并提供评价界面、开通评价提醒功能，评价人办理事项后，根据提示进行评价。

第五章 线下评价

第十六条 线下评价渠道包括市级、区（县）级政务服务大厅，镇（街）、村（社区）政务服务大厅（站），自助服务终端、广东政务服务网热线和汕头市 12345 政府服务热线等。

第十七条 政务服务大厅应在服务窗口放置评价器或评价二维码，评价人在窗口办理事项后，窗口工作人员主动提示评价人进行评价。

（一）窗口评价器

以评价器为评价渠道的政务服务大厅应在窗口显著位置放置评价器，评价器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、业务流水号、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。

（二）动态二维码

以动态二维码为评价渠道的政务服务大厅应按统一规则生成动态二维码，服务窗口在事项办结后，打印带有动态二维码的办件回执给予评价人扫码评价。

（三）静态二维码

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，在每个服务窗口显著位置张贴统一下发的二维码，评价人扫描二维码可进行评价。

第十八条 自助服务终端要与“好差评”系统对接或张贴二维码，群众和企业办理事项后，可直接进入评价页面或扫码进行评价。

第十九条 广东政务服务网热线开通“好差评”语音和短信评价提示功能，评价人可通过电话按键或回复短信进行评价。

第二十条 汕头市 12345 政府服务热线开通“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。

第二十一条 各级政务服务机构要设置意见箱、意见簿、电子邮箱等，广泛征集社会各界对政务服务的意见，引导社会组织、中介组织、研究机构等对政务服务状况进行专业的评估评价，提出意见建议。

第六章 评价规则

第二十二条 评价人每接受一次政务服务，可进行一次评价。全程网上办理、自助终端办理的事项和当场办结的即办件，评价人仅在事项办结后进行 1 次评价。线上线下相结合或非当场办结的承诺件，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。

评价人作出评价后，可在国家、省规定的期限内进行一次

追加评价。

第二十三条 按照国家、省的标准和要求设置统一的线上线下“好差评”评价界面。线上评价界面可增加“对政务服务的意见和建议”填写栏目供评价人填写。自助终端机评价界面应增设终端机编号信息。出现“差评”时，各评价界面提供差评内容选项，其中“其他”选项提供文字输入功能，供评价人写明差评理由。

第二十四条 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。

第二十五条 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”系统发送短信至评价人，评价人可通过提示短信所附链接进入“好差评”系统评价界面进行评价。

第二十六条 评价人在事项办结后要按照国家、省有关规定在一定期限内进行评价。

第二十七条 立等可取即办类事项“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项；非立等可取即办类事项在接受申请材料时评价窗口人员，出件时对窗口人员和政务服务机构同时评价，“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构

的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项。

第二十八条 承诺件在接受申请材料时评价窗口人员，出件时评价窗口人员和政务服务机构，“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项。

第二十九条 涉及多部门联合审批服务的办件，接受申请材料时评价窗口人员；出件时评价窗口人员和所涉及的政务服务机构，“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项，并列出具涉及“差评”关联的政务服务机构。

第三十条 全流程网办件只对提供服务事项的政务服务机构评价；窗口接受申请材料、邮寄送达的办件在接受申请材料时评价窗口人员、出件时评价提供服务事项的政务服务机构。网上受理、窗口出件的办件在出件时评价窗口人员和所提供服务事项的政务服务机构。“好评”结果同时用于窗口人员和政务服务机构，“差评”结果需提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项。

第三十一条 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。

第三十二条 查询咨询类业务在线上办结的，无需进行评价；查询咨询类业务在实体政务服务大厅办结的，需评价窗口人员的服务。

第七章 统计排名

第三十三条 “好差评”统计内容包括服务事项得分、整改率、政务服务大厅覆盖率、参评率和综合评分。

服务事项得分指政务服务机构已办理的所有服务事项的评价得分平均值。

整改率指政务服务机构已整改的服务事项“差评”数占其应整改“差评”数的比例。

政务服务大厅覆盖率指已开通“好差评”功能的政务服务大厅数量占全部政务服务大厅数量的比例。

参评率指已获得评价的政务服务办件数占应评价办件数的比例。

综合评分指按权重综合服务事项得分、整改率、政务服务大厅覆盖率和参评率 4 大维度的得分。

第三十四条 市政务服务数据管理局统一对市级政务服务大厅、市级政务服务机构和区（县）政务服务大厅“好差评”情况进行统计，并根据工作需要从本细则第三十三条所列统计内容中选择指标进行排名，发布市级政务服务大厅、市级政务

服务机构和区（县）政务服务大厅“好差评”三个榜单。各区（县）政务服务数据管理局统一对区（县）级政务服务大厅、区（县）级政务服务机构、镇（街）和村（社区）发布政务服务“好差评”榜单。

第八章 评价结果运用

第三十五条 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”工单由市政务服务数据管理局通过省“好差评”系统获取，并通过系统转至相关政务服务机构承办，相关政务服务机构将处理意见及时报送市政务服务数据管理局，统一归口后反馈省政务服务数据管理局。市政务服务数据管理局作为汕头市政务服务差评工单一级管理账户，市级政务服务大厅和政务服务机构、区（县）政务服务数据管理局为二级管理账户，二级账户可根据实际需要自行设置多级、多个下级账户。一级账户需在2个工作日内将差评工单转派给二级账户，二级账户需在10个工作日内将差评工单整改核实情况提交给一级账户复核，一级账户在3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复核备案。

第三十六条 政务服务机构收到差评工单要及时回访核实，评价属实的要限期进行整改，整改结果反馈给评价人。各级政务服务数据管理局定期对回访整改情况进行抽查。

第三十七条 建立市、区（县）服务事项和服务人员差评申诉复核机制。政务服务机构或服务人员收到“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、区（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。

第三十八条 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区（县）政务服务大厅“好差评”结果定期进行通报。区（县）政务服务数据管理局对区（县）级政务服务大厅、区（县）级政务服务机构、镇（街）、村（社区）政务服务“好差评”结果定期进行通报。

第三十九条 根据国家、省有关规定，由市、区（县）政务服务数据管理局会同相关部门将“好差评”情况纳入绩效评价。

第四十条 各级政务服务机构要建立教育问责机制，责令服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改，并将整改落实情况反馈市政务服务数据管理局，对反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。

第四十一条 各级政务服务数据管理局和政务服务机构要

对评价信息加强综合分析，及时归纳发现政务服务的堵点难点，对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

第四十二条 对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，转有关部门依法处理。

第九章 附则

第四十三条 细则实施期间，如国家、省有关法律、法规、政策有新的调整，则按上级有关规定执行。

第四十四条 本细则由市政务服务数据管理局负责解释。

第四十五条 本细则自印发之日起施行。

附件

评价指标

服务事项评价指标

评价等级	评价内容		
	评价维度	编制说明	具体评价标准
非常满意	服务规范性	办事场所	该事项在网上政务综合大厅办理
		办事窗口	该事项在综合窗口受理和出件，一次办成
		一表申请	通过一张表单完成了多个事项的申报
	服务便捷性	网办深度	该事项在网上申报，提供预审服务，在线反馈办理结果
		移动办理	下载政务综合移动端 APP 后，用手机成功申报该事项
		跑动次数	该事项办理全过程不用跑实体大厅
	服务精确性	服务引导	该事项在网上查找到，可在网上或实体政务大厅办理
		申报材料	办理该事项不需要提交政府部门出具的各类证照批文
		办理时间	该事项当场办结或一个工作日内办结
满意	服务规范性	办事场所	该事项在部门网上综合大厅办理
		办事窗口	该事项在实体政务大厅的部门专窗受理，综合窗口出件
		一表申请	只需要填写一张表单就完成了该事项的申报
	服务便捷性	网办深度	该事项在网上申报，能够网上反馈办理结果
		移动办理	该事项通过部门综合 APP 申报
		跑动次数	该事项办理全过程只到现场 1 次就能办成
	服务精确性	服务引导	在网上办事指南的引导下，顺利到实体大厅办理、使用自助机办完该事项
		申报材料	该事项办理过程中，曾经提交过的同类材料不需要再次提交
		办理时间	该事项在承诺时限内办结

基本满意	服务规范性	办事场所	该事项在综合实体大厅办理
		办事窗口	该事项在实体政务大厅的部门专窗受理和出件
		一表申请	该事项办理前提供一张清单告知所要提交的材料
	服务便捷性	网办深度	该事项支持网上申报或网上反馈
		移动办理	该事项支持计算机端、移动端、自助终端多渠道办理
		跑动次数	该事项办理全过程需要到现场 2 次才能办成
	服务精确性	服务引导	在网上能查找到该事项办理的时间、地点、方式
		申报材料	提供材料样本、编写示例和错误示例
		办理时间	该事项在法定时限内办结
不满意	服务规范性	办事场所	该事项需要到部门专业实体大厅办理
		办事窗口	该事项在实体政务大厅的部门专窗受理，实体大厅外取件
		一表申请	办理该事项需提供材料清单以外的其他材料
	服务便捷性	网办深度	该事项仅提供网上咨询
		移动办理	该事项需要下载部门专项 APP 办理
		跑动次数	该事项办理过程中需要到实体大厅 2 次以上
	服务精确性	服务引导	该事项是通过咨询实体政务大厅工作人员后才找到办理窗口
		申报材料	该事项的办事指南未列明应提交的材料
		办理时间	该事项出现了延期办结的情形
非常不满意	服务规范性	办事场所	该事项需要到受理部门的办公场所办理
		办事窗口	该事项只能在实体政务大厅的部门专窗咨询，不能当场办理
		一表申请	没有以清单的方式一次性告知全部申报材料
	服务便捷性	网办深度	该事项仅支持网上查阅
		移动办理	该事项办理过程中需通过不同的渠道或下载多个 APP

		跑动次数	该事项办理过程中出现反复跑、来回跑、多头跑的情形
	服务 精确性	服务引导	只有通过咨询窗口服务人员才了解到如何办理该事项
		申报材料	该事项办事指南未列明材料清单，需反复补充材料
		办理时间	该事项超过法定时限办结且未给出正当理由

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、不具体
	其他