

台山市政务服务“好差评”实施细则

（试行）

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实国务院关于建立政务服务“好差评”制度的要求和广东省政务服务“好差评”工作部署，进一步提升台山市政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合台山市“数字政府”改革建设工作部署，制定本细则。

第二条 本细则所称政务服务“好差评”（以下简称“好差评”）指政务服务对象对政务服务机构、平台及相关工作人员在服务过程中的服务质量做出评价。

本细则所称政务服务机构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业。

本细则所称政务服务对象（以下称评价人）指办理政务服务业务的申请人，包括接受政务服务的企业、个人、组织。

第三条 “好差评”的适用范围包括政务服务事项清单和“马上办、网上办、就近办、一次办”审批服务事项目录所列政务服务事项，评价对象为市、镇（街）、村（社区）三级政务服务机构、平台及工作人员。

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。

第二章 职责分工

第五条 台山市政务服务数据管理局统筹全市“好差评”工作，承担政务服务“好差评”的协调指导、督促检查以及相关配套制度的建立、牵头“好差评”结果的运用。

第六条 政务服务机构负责组织实施本单位“好差评”工作，对自有政务服务业务系统和评价装置实施改造，对接“好差评”系统，实时汇集“好差评”数据。建立“好差评”内部工作机制，对“不满意”和“非常不满意”的评价进行核实处理，并根据“好差评”情况持续改进工作。

第七条 12345 热线管理机构负责对相应政务服务咨询服务平台进行改造，对接“好差评”系统，归集评价人通过电话和短信做出的“好差评”数据并推送至“好差评”系统。建立政务服务“好差评”数据收集、推送以及差评工单处理流程和机制。负责接收“好差评”系统推送的“不满意”和“非常不满意”评价工单，并按转办流程转办，及时将整改结果返回“好差评”系统。

第八条 各行政效能监督部门和绩效考核管理部门将“好差评”结果纳入效能监督和绩效考核。

第三章 评价内容与指标

第九条 “好差评”内容包括政务服务机构的事项管理、办

事流程、服务效率、服务便民度，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。

第十条 “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，对应分值分别为10分、8分、6分、3分、0分。

第十一条 评价指标分为总体评价、业务评价、服务评价等，每一评价指标均可进行五级评价。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。当评价人做出“不满意”或“非常不满意”评价时，应当选择对应的评价标签或输入不满意原因或通过文字等形式描述业务情况。服务事项评价主要衡量事项的办理过程、方式是否方便快捷，服务人员评价主要衡量线下窗口工作人员的服务态度是否端正，具体见评价指标。

第四章 评价渠道与方式

第十二条 评价人通过线上、线下政务服务渠道或12345热线做出“好差评”。线上评价渠道包括广东政务服务网和移动端政务服务平台，线下评价渠道包括实体行政服务大厅、部门服务大厅、自助服务终端等。

第十三条 市行政服务中心、镇(街)公共服务中心和村(居)党群服务中心统一通过江门市政务服务一体化平台对接省“好差评”系统，部门服务大厅业务系统应对接省“好差评”系统。评价人按系统提示做出评价，评价结果需连同业务基本情况推送至“好

差评”系统。

“粤省事”移动政务服务平台、“粤商通”民生服务平台、广东政务服务网等政务服务平台开通统一“好差评”入口，评价人可登录后找到已办结业务进行评价。办件结束后评价人在 24 小时内未评价的，由系统发送短信提示评价人评价。

第十四条 实体行政服务大厅应在服务窗口提供窗口评价器或受理回执动态二维码评价入口，业务办结后，窗口工作人员主动提示评价人进行评价。

通过窗口办结业务后，窗口评价器展示评价人所办事项的名称、办件流水号、窗口工作人员工号、窗口工作人员姓名等信息，并提供评价选项；或由窗口打印带有静态二维码的办件回执给评价人，评价人进行扫码评价。

通过自助服务终端办结业务后，自动进入评价页面，评价页面展示所办事项的名称，办件流水号，终端机编号等信息，并提供评价选项。

第十五条 通过 12345 热线完成咨询、投诉后，通过语音或短信等提示引导评价人对提供的语音服务进行评价。

第十六条 “好差评”实行实名制评分，各政务服务机构要严格保护评价人信息，未经评价人同意，不得将评价人信息提供给第三方。

第十七条 评价人可在业务办结后 7 个自然日内进行评价。评价人逾期不做出评价的，系统自动默认为“非常满意”等级评

价结果。

第十八条 对于线上办理无需纸质出证的业务，准予许可或不予许可（含退件办结，下同）时业务办结；对于线上办理需要出证的业务，窗口出件签收时业务办结；对于窗口办理无需出证的业务，准予许可或不予许可时业务办结；对于窗口办理需要出证的业务，窗口出件签收时业务办结。

窗口收件成功的，视为收件办结，由评价人对收件窗口的服务态度和服务能力进行评价，但暂不对其他内容进行评价。自助服务终端在业务流程正常结束时业务办结，进入评价界面，展示所办事项的名称、业务流水号及评价指标内容，评价人可点击进入评价。窗口收件不成功或政务服务机构受理不成功的业务不开放评价入口。

第十九条 12345 热线在咨询或投诉结束时，语音提示评价人对服务质量进行评价。

第二十条 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”。

在办理完批量业务后，评价人通过评价装置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。

对于“主题式”“一件事”服务业务，在同一评价界面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，或者展开主题业务，对关联业务分别进行事项评价。

第五章 差评整改及复核

第二十一条 建立整改和反馈机制。对“不满意”或“非常不满意”的评价，“好差评”系统自动生成差评工单，推送至12345热线，按12345热线工作机制转办，承办单位应在10个工作日内进行回访核实并作相应处理及反馈。对经核实确实存在问题的，承办单位应对相关责任人应进行约谈整改，并视情况根据有关规定进行处理。

政务服务机构应定期对评价情况进行汇总分析，对意见较集中的情况，应深入研究，找出问题根源、及时整改。

第二十二条 对经核实的对窗口工作人员或12345热线接线员的不实评价或恶意评价，将证明材料反馈至市政务服务数据管理局，经人员管理单位确认，评价结果不予采纳。

对事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度，政务服务平台的便捷性、完善性的评价结果，不接受申诉修改评价结果，但可在绩效考核中根据回访核实和整改处理情况酌情考虑。

第六章 绩效考核

第二十三条 “好差评”数据实时汇聚。市政务服务数据管理局定期通过广东政务服务网等渠道向社会发布“好差评”结果，接受社会监督。

市政务服务数据管理局定期对“好差评”结果进行汇总通报。

第二十四条 “好差评”结果纳入对市直机关单位和各镇(街)政务服务机构绩效考核和窗口工作人员个人绩效考核。

单位绩效考核同时考虑“好差评”情况及回访核实和整改处理情况，具体实施细则由市政务服务数据管理局每年结合实际情况制定。

个人绩效考核标准由考核对象主管单位结合实际情况制定，个人“好差评”情况与奖惩挂钩。

第二十五条 对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法信息，按照有关规定处理。

第七章 附则

第二十六条 本细则由市政务服务数据管理局负责解释。

第二十七条 本细则自印发之日起试行，试行期 1 年。

评价指标

服务事项指标

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,不能当场办结

		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

服务人员指标

评价等级	评价内容
非常满意	工作人员着装规范，微笑服务，主动服务，热情周到
	工作人员业务精通，办事效率高
满意	工作人员着装整洁，主动服务，礼貌用语
	工作人员业务熟悉，办事效率较高
基本满意	工作人员着装整洁，规范提供服务
	工作人员业务较熟悉，能够顺利完成申办业务
不满意	工作人员服务不主动不热情，询问不能及时回答
	工作人员业务不熟，办事效率较低
	其他
非常不满意	工作人员态度恶劣，故意刁难
	工作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