

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发〔2025〕44号

兴县行政审批服务管理局 关于印发《兴县政务服务中心“好差评” 工作制度》的通知

驻厅各单位：

为进一步提升我县政务服务水平，满足企业和群众对政务服务的感受和诉求，建设人民满意的服务型政府，结合窗口实际，现将《兴县政务服务中心“好差评”工作制度》印发给你们，请遵照执行。

兴县行政审批服务管理局

2025年5月28日

（此件公开发布）



兴县政务服务中心“好差评”工作制度

第一条 为全面深化“放管服”改革，进一步优化营商环境，完善服务机制，创新服务方式，提升政府工作效能，加快建设人民满意的服务型政府，更好满足企业和群众办事需求和超预期体验，结合我中心实际，特制定本制度。

第二条 政务服务“好差评”是指办事企业和群众通过线上线下评价渠道对政务服务单位、平台及工作人员的政务服务质量做出的综合评价。

第三条 “好差评”的评价范围包括在全县各部门提供政务服务的网上政务服务平台、智能服务平台、双屏互动pad、政务服务移动端、政务服务微信端、实体政务服务大厅及办事窗口。

第四条 政务服务中心将根据评价主体办事渠道提供现场评价和非现场评价两种方式。现场评价是指评价主体通过办事窗口设置的双屏互动pad直接进行评价；非现场评价是指网上政务服务平台评价、政务服务移动端评价、政务服务微信端和“12345”政务服务热线等评价。

第五条 政务服务“好差评”遵循自愿真实、公开透明、标准统一的原则，政务服务机构和工作人员不得强迫或者干扰评价主体的评价行为，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；“中心”管理部门要严格保护评价人信息，不得向任何无关方泄露。

第六条 评价内容主要包括驻厅所有窗口事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度，工作人员的服务态度、服

务水平，政务服务平台的便捷性、完善性等。

第七条 评价等级分为五级，具体为：非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。其中，“不满意”“非常不满意”为“差评”等级。企业和群众接受服务后 5个工作日内未进行评价的，默认为“基本满意”。当评价主体选择的是不满意和非常不满意两项时，应填写不满意的具体内容，以便于中心分类交办处理和反馈结果。

第八条 建立“好差评”复核机制。政务服务中心将对“差评”进行复核，确保复核工作的公正性、准确性、时效性。对“不满意”或“非常不满意”评价，要在24小时内进行核实，经核实为“误评”或“恶意差评”的不予采纳。经核查确定为“差评”的，应当在5个工作日内进行整改。

第九条 县行政审批服务局办公室负责统筹协调，县政务服务中心和12345热线二级工作站具体组织协调本地区“好差评”工作，承担政务服务评价的协调指导、督促检查、复核申诉以及相关配套制度的建立等职责。

各政务服务驻厅单位负责组织实施本单位“好差评”工作，建立闭环与评估考核机制，承担整改、反馈职责，承接12345平台转办涉及本单位的“差评”事项的整改和反馈工作，保障本单位政务服务事项“好差评”渠道畅通。

第十条 “中心”依托“好差评”系统平台大数据，逐月对窗口未按时登录评价器次数、办件评价比例进行统计排名，政务服务中心将“好差评”情况纳入日常考核管理。

第十一条 “中心”对统计及评价信息情况进行综合分

析，及时发现政务服务的不足，对企业和群众反映的问题，要求窗口限期整改解决。

第十二条 “中心”要责令服务评价排名靠后的窗口限期整改，不及时整改的将书面通报给窗口单位，窗口单位要将整改落实情况反馈给“中心”。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。

第十三条 对评价人反映的窗口工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，“中心”转有关部门依法处理。

第十四条 本办法由县行政审批局解释。

第十五条 本制度自印发之日起实施。