

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发〔2025〕57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” 实施细则》的通知

各驻厅单位窗口：

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”实施细则》印发给你们，请遵照执行。

兴县行政审批服务管理局

2025年6月16日

（此件公开发布）



兴县政务服务中心“好差评”实施细则

第一章 总 则

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，特制定本细则。

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 评价范围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。

第四条 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。

第五条 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。

第二章 评价等级与内容

第六条 按照统分结合、分级分类的方式，细化评价指标，完善评价方法，提高评价的科学性、规范性和有效性。

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。

(一) 不满意的情形包含：

1. 窗口人员没有提供材料样本及清单；
2. 窗口人员未提供一次性告知单；
3. 窗口人员未在承诺时间内办结；
4. 同样内容的证明材料被要求多次提交；
5. 在线预约办理后到实体大厅重复取号排队；
6. 窗口人员业务不熟练；
7. 服务态度生硬；
8. 其他。

(二) 非常不满意的情形包含：

1. 在办事指南之外增加新的办理条件；

2. 需提供办事指南之外的申报材料；
3. 无理由超过法定办理时间；
4. 办事指南提供样本有错；
5. 承诺在线收取申报材料实际无法收取；
6. 多头跑窗口和部门；
7. 跑动次数与承诺的不一致；
8. 服务态度差效率低。

第三章 评价渠道与方式

第八条 政务服务中心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。

第九条 通过多种方式，开展评价活动。

(一) 线下服务“一次一评”。评价主体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；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”。一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

(二) 线上服务“一事一评”。评价主体在网上申请办理的事项，办理结束后自动进入评价页面，通过线上方式对指南、流程及受理时限等作出评价。

(三) 社会各界“综合点评”。通过12345政务服务热线进行专业、科学、客观的评估评价。

第四章 评价数据采集与处理

第十条 评价数据的采集与处理应遵循线上线下全面融合的原则，做到评价事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。

第十一条 评价为“不满意”“非常不满意”的视为差评，政务服务中心将及时处理差评信息(含投诉)。

(一) 建立差评信息回访核实、整改反馈和申诉复核机制；

(二) 窗口收到差评后，窗口管理人员要在一个工作日内对差评内容进行审核、向评价人联系确认、向窗口人员了解情况，确定事情经过和反映真实性后，“中心”好差评主管部门工作人员填写《差评整改通知单》或《无效评价确认单》，将核实情况向“中心”好差评主管部门报告。回访核实差评信息时，允许工作人员对差评进行申诉申辩，评价内容不属实或为误评、恶意差评的列为无效评价，评价内容属实的“中心”好差评主管部门工作人员将“中心”负责人签署意见的《差评整改通知单》送达受到差评的窗口单位，并强调按整改要求进行整改；

(三) 受到差评的窗口单位按照《差评整改通知单》的要求整改完成后，将整改结果反馈至“中心”好差评主管部门。

“中心”好差评主管部门向差评评价人电话回访后，将回访情况填写在《差评整改通知单》内相应栏目，将整改结果逐

级上报。限期整改(5个工作日)差评事项,如遇特殊情况或问题较为复杂,在期限内无法整改的,应说明理由和明确整改期限。

第十二条 《差评整改通知单》和《无效评价确认单》均由“中心”好差评主管部门存档。

第十三条 “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。

第十四条 “中心”对评价为“差评”的窗口和涉及到的窗口人员做出的“差评”整改情况进行通报。

第五章 评价结果运用

第十五条 建立考核奖惩机制。政务服务中心将“好差评”情况纳入日常考核管理,对年度累计差评3次及以上的窗口工作人员,取消半年度个人评优评先资格;对年度差评5次及以上的窗口工作人员,取消年度个人评优评先资格;对半年5次、全年8次及以上的窗口工作人员,通报原单位并建议更换工作人员;对差评问题整改不力、弄虚作假,甚至打击报复评价人的,按照有关规定移交相关部门或纪律监察部门追责问责。

第十六条 对评价主体反映的相关工作人员涉嫌违纪、违法行为,转有关部门依法处理。

第六章 附 则

第十七条 本办法由县审批局解释。

第十八条 本办法自印发之日起施行。