



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

揭府办函〔2020〕21号

各县（市、区）人民政府（管委会），市政府各部门、各直属单位：

《揭阳市政务服务“好差评”实施细则（试行）》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

揭阳市人民政府办公室

2020年4月9日

揭阳市政务服务“好差评”实施细则（试行）

第一章 总 则

第一条 为建立政务服务“好差评”工作机制，提升我市政务服务水平，根据《广东省政务服务“好差评”管理办法》（粤办函〔2020〕21号）精神，结合我市“数字政府”



改革建设工作实际，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平台指政务服务业务系统、热线电话、移动服务端、自助服务端等。

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、不同地方办理时，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。

第二章 职责分工

第五条 分级组织实施

（一）市政务服务数据管理局职责



1. 组织实施全市“好差评”工作。
2. 制定相关配套制度。
3. 统筹推进本市及县（市、区）自建政务服务系统、自助政务服务终端与“好差评”系统的对接和改造工作。
4. 建设管理揭阳市“好差评”统一窗口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和二维码的布设工作，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，会同有关部门将“好差评”结果纳入效能监督和绩效考核。

（二）市级政务服务机构职责

1. 负责组织实施本单位的“好差评”工作。
2. 建立“好差评”工作机制，明确责任部门负责本单位“好差评”工作，将“好差评”结果纳入单位效能监督和绩效考核。
3. 负责本单位自建业务系统与省“好差评”系统对接改造生成评价二维码，并按照统一规范传送评价和办件过程数据。
4. 统筹做好自建系统延伸至县（市、区）、乡镇（街道）和村（社区）的“好差评”工作，保障本单位政务服务“好差评”渠道全方位畅通和事项评价全覆盖。
5. 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。
6. 处理涉及本单位的差评工单整改、回访并将有关情况



反馈市政务服务数据管理局审核备查。

7. 设置实体政务服务大厅的单位，要按照市统一窗口评价系统建设要求配置窗口评价器，并做好各服务大厅窗口评价指引工作。

（三）各县（市、区）政务服务数据管理局职责

1. 组织实施本县（市、区）“好差评”工作。

2. 统筹实施县（市、区）政务服务大厅窗口评价器和二维码的布设工作。

3. 负责本县（市、区）自建综合受理系统或评价系统与省的“好差评”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。

4. 保障本县（市、区）政务服务机构、乡镇（街道）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。

5. 统筹做好县（市、区）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。

6. 负责县（市、区）政务服务大厅、乡镇（街道）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，并将“好差评”结果纳入县（市、区）效能监督和绩效考核。

第三章 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、“一网式”要求。

第四章 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、完善性及工作人员的服务态度、服务水平等。

第九条 “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。

第十条 评价指标分为服务事项评价指标和服务人员评价指标（详见附件1、2）。

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和服务人员进行评价。

第五章 评价渠道与方式

第十一条 线上评价渠道包括省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县（市、



区)和市级政务服务机构自行建设的其他在线政务服务体系。

第十二条 评价人在广东政务服务网办理事项后,根据政务服务网提示进行评价。

第十三条 评价人通过“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平台办理事项后,根据政务服务平台提示进行评价。

第十四条 各县(市、区)、市级政务服务机构自建在线政务服务体系应按《政务服务“好差评”接入指引》(以下简称《接入指引》)要求与省“好差评”系统完成对接,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。

第十五条 线下评价渠道包括政务服务大厅(站)、自助服务终端和揭阳市政务热线(12345市民服务热线)。

第十六条 政务服务大厅(站)应按《接入指引》要求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,窗口工作人员要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(站)应将评价器放在窗口显著位置,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（站）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（站）暂不具备条件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，由评价人扫描二维码进行评价。

第十七条 自助服务终端在事项办理完成后自动跳转进入评价界面，显示所办事项的名称、业务流水号及评价指标等内容，并提示评价人进行评价。

第十八条 揭阳市政务热线开通“好差评”语音、短信、微信、网页等评价提示功能，评价人可依照提示进行评价。

第十九条 各级政务服务机构要设置意见箱、意见簿、电子邮件等，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

第二十条 全程网上办理、自助终端办理的事项和当场办结的事项，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。

第二十一条 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。

第二十二条 对于“主题式”“一件事”业务，评价人可进行总体评价，评价的结果适用于主题业务关联的所有事项，也可对关联的事项分别进行评价。

第二十三条 对已办结服务事项，评价人24小时内未作出评价的，“好差评”系统发送短信提醒评价人进行评价。

评价人作出评价后可在一定期限内追加一次评价。

第七章 评价统计与公开

第二十四条 “好差评”统计内容包括服务事项得分、政务服务大厅（站）覆盖率、参评率和整改率。

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。

政务服务大厅（站）覆盖率指已开通“好差评”功能的政务服务大厅（站）数量占全部政务服务大厅（站）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。

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。



第二十五条 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”情况进行统计，统计结果定期进行通报。

县（市、区）政务服务数据管理局对县（市、区）政务服务机构、乡镇（街道）、村（社区）政务服务机构“好差评”结果定期进行通报。

第八章 差评整改与复核

第二十六条 评价人作出“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通过“好差评”系统获取，转派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。

第二十七条 政务服务机构收到差评工单要及时落实整改。

市政务服务数据管理局作为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、各县（市、区）政务服务数据管理局作为二级管理账户，二级账户可根据实际自行设置下级账户。一级账户需在1个工作日内将差评工单转派到二级账户，二级账户需在12个工作日内将差评工单整改处理结果提交给一级账户复核，一级账户在2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备案。



第二十八条 建立市、县（市、区）级服务人员差评申诉复核机制。

收到差评后，按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改，整改结果及时反馈给评价人；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改，整改结果反馈给评价人；对缺乏法定依据的，做好解释说明，并报送同级政务服务数据管理局。

服务人员收到“差评”评价后，可在5个工作日内进行申诉。各级政务服务机构在收到申诉申辩后5个工作日内对其进行核实。经核实为误评或恶意评价的，应及时将有关情况说明分别报送上级和本级政务服务数据管理部门（其中市级政务服务机构的情况说明只需报送市政务服务数据管理局），并由市统一归口报省政务服务数据管理局备案。

第九章 评价结果运用

第二十九条 市级政务服务机构“好差评”结果纳入年度绩效考核，考核指标及权重由市委组织部会同市政务服务数据管理局确定。市政务服务中心窗口工作人员“好差评”结果与个人绩效、年度考核挂钩，考核分数参考《揭阳市政务服务中心岗位竞赛及绩效考核办法（试行）》计算。

县（市、区）“好差评”考核结果由各地自行制定细则进行管理。

第三十条 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，对反复被差评、投诉，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。

第三十一条 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。

第三十二条 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。

第十章 附 则

第三十三条 本细则由市政务服务数据管理局负责解释。

第三十四条 本细则自印发之日起施行。

附件：1. 服务事项评价指标

2. 服务人员评价指标

（附件略，详情请登录揭阳市人民政府门户网站
www.jieyang.gov.cn政务公开-市人民政府公报栏目查阅）