



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 (修订)》的通知

揭府办函〔2026〕2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(修订)》已经市人民政府同意,现印发给你们,请认真组织实施。实施过程中遇到问题,请径向市政务服务和数据管理局反映。

揭阳市人民政府办公室

2026年1月20日

揭阳市政务服务“好差评”实施细则（修订）

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》《广东省政务服务“好差评”管理办法实施细则》等文件精神，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。

各级政务服务和数据管理部门、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“好差评”工作。

（一）市政务服务和数据管理局职责

1. 负责统筹全市“好差评”工作，明确“好差评”工作的责任科室和责任人。

2. 建立全市“好差评”工作机制，负责全市“差评”工单的转派、督办和处理结果的审核、反馈；指导、督促市级政务服务机构、县级政务服务和数据管理机构、市级功能区政务服务管理机构落实差评回访、整改和反馈职责。

3. 做好“好差评”宣传、推广和指引等工作。

4. 统筹推进市级自建政务服务系统、自助政务服务终端与“好差评”系统的对接和改造工作。

5. 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，保障政务服务事项“好差评”渠道畅通。

6. 将“好差评”结果纳入窗口工作人员季度和年度考核。

（二）市级政务服务机构职责

1. 负责组织实施本单位“好差评”工作。建立“好差评”工作机制，明确本单位“好差评”工作的责任科室和责任人。

2. 梳理本单位政务服务事项目录清单并确保与“好差评”事项名称对应一致；处理涉及本单位的差评工单回访、整改和反馈。

3. 将“好差评”结果纳入本单位窗口人员季度和年度考核。

4. 负责本单位自建业务系统与省“好差评”系统对接和改造工作，并按照统一规范传送评价和办件过程数据；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。

5. 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。

6. 小一门进驻单位负责做好窗口评价工作的群众指引；设置实体政务服务大厅（分厅）的单位，做好大厅（分厅）窗口评价工作的宣传、推广和指引等工作。

（三）县级政务服务和数据管理机构、市级功能区政务服务管理机构职责

1. 负责组织实施本地区“好差评”工作。建立“好差评”工作机制，明确“好差评”工作的责任科室和责任人。

2. 梳理本地区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；负责本地区“差评”工单的转派、督办和处理结果的审核、反馈；指导、监督本地区政务服务机构落实差评回访、整改和反馈职责。

3. 统筹实施本地区政务服务大厅（站）窗口评价器和二维码的布设工作；做好本地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；做好“好差评”工作的宣传、推广和指引等工作。

4. 负责本地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。

5. 保障本地区政务服务机构、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。

6. 负责本地区政务服务大厅（站）、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，并将“好差评”结果纳入县（市、区）窗口人员季度和年度考核。

第三章 服务标准

第六条 根据省政务服务和数据管理局统一工作部署和要求，全市政务服务事项通过政务服务事项管理系统，实行规范化、标准化、信息化、动态化的清单管理。各级政务服务机构依据相关

法律法规、法定职责，按照统一规范编制完整政务服务事项目录、权责清单、实施清单，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”评价对象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系统。

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 各级政务服务机构自建在线政务服务系统应按省政务服务“好差评”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 政务服务便民热线）以及意见箱、意见簿等。

第十六条 政务服务大厅（站）应按省政务服务“好差评”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，定期汇总整理群众提出的意见建议，并及时整改反馈。

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 7 个自然日未做出评价的，系统默认为“基本满意”。

评价人作出评价后，可在 60 个自然日内进行一次追加评价。

第七章 评价统计与公开

第二十四条 “好差评”统计内容包括政务服务质量、差评整改率、办事评价覆盖度、大厅推广度、主动评价率，并按照省政务服务和数据管理局统一工作部署和要求，进行动态调整。

第二十五条 按照“属地管理，分级负责”原则，各级政务服务和数据管理机构负责管理本级政务服务机构的“好差评”系

统账号，统一落实账号开通、权限设置、账号注销等相关工作。

第二十六条 市政务服务和数据管理局对全市“好差评”情况进行统计，统计结果视情进行通报。

第八章 差评转办、核实和整改

第二十七条 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，按照“属地管理、分级负责”原则，逐级下派工单，按职能进行处理。

市级差评工单，由市政务服务和数据管理局转至相关政务服务机构办理；县级差评工单，由县（市、区）政务服务和数据管理局转至相关政务服务机构办理。“好差评”定位到具体事项的具体办理环节。事项本身、事项审批过程及结果的差评，由事项管理部门处理；系统体验的差评，根据系统建设管理情况由相应系统管理部门处理；窗口工作人员服务能力和服务态度的差评，由人员管理机构处理。“主题式”“一件事”等跨部门业务的差评工单由牵头部门组织处理，相关部门应当积极配合、协同办理。跨城通办、跨域通办等跨区域业务的差评工单，按照“谁负责，谁处理”的原则处理。

第二十八条 各级政务服务机构要建立差评核实机制，对差评工单要及时核实。情况属实的，在10个工作日内完成整改，整改结果反馈给评价人，并通过“好差评”系统上报审核；属误评

或恶意差评的，承办机构需出具书面调查认定材料，并通过“好差评”系统反馈核实结果，差评结果不予采纳。

第二十九条 建立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，由承办机构第一时间启动程序，安排专人回访核实。情况属实的，在10个工作日内完成整改，整改结果反馈给评价人，并通过“好差评”系统上报审核；属误评或恶意差评的，承办机构需出具书面调查认定材料，并通过“好差评”系统提交申诉，差评结果不予采纳。

第九章 评价结果运用

第三十条 市级政务服务机构“好差评”结果与窗口工作人员季度和年度考核挂钩，计分方式参考相关窗口及进驻人员加扣分标准（根据工作需要动态调整）。

第三十一条 各级政务服务和数据管理机构、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 各级政务服务机构要建立教育问责机制，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。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和数据管理局负责解释，实施期间上级部门另有规定的，从其规定。

第三十四条 本细则自印发之日起施行。《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）同时废止。

- 附件：1. 服务事项评价指标
2. 服务人员评价指标

（附件略，《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（修订）》的通知》）政策解读略，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）