

天津市人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

津职转办发〔2021〕9号

关于印发《天津市政务服务“好差评”实施细则》的通知

各区人民政府，市有关部门，中央驻津有关单位：

现将《天津市政务服务“好差评”实施细则》现印发给你们，请遵照执行。

附件：天津市政务服务“好差评”实施细则



（此件主动公开）

附件

天津市政务服务“好差评”实施细则

第一章 总则

第一条 为持续优化政务服务，打造优质营商环境，建立健全高效协调的“好差评”运行机制，根据《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）和《天津市建立政务服务“好差评”制度工作方案》（津政务发〔2020〕4号），制定本细则。

第二条 政务服务“好差评”（以下简称“好差评”）是指评价主体在办理各类政务服务事项过程中，对政务服务机构、平台及其工作人员服务质量所做的评价。

本细则所称评价主体是指办理政务服务业务的申请人，包括接受政务服务的自然人、法人和其他组织。

本细则所称的政务服务机构是指在各级政务服务大厅提供政务服务的，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、依法承担行政管理职能的党群工作机构以及具有公共服务职能的企业。

本细则所称政务服务是指政务服务机构所提供的服务。

本细则所称政务服务平台包括政务服务业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等。

第三条 “好差评”评价覆盖市、区政务服务中心和部门专业大厅，街道（乡镇）政务服务大厅、便民服务点等场所，包括所有政务服务事项。

第四条 “好差评”工作坚持自愿真实、公开透明、标准统一原则。

政务服务机构及其工作人员不得强迫或干扰评价主体的评价行为。

同一类政务服务事项通过不同渠道或在不同区域办理时，适用同一服务标准和评价标准。

第五条 市政务服务办负责统筹推进全市政务服务“好差评”工作，制定统一的评价规则，组织布设市级政务服务大厅窗口评议器和二维码，开通 12345 政务服务便民热线评价渠道，对“差评”进行督办和整改满意度回访，定期通报全市“好差评”结果，并纳入绩效考核。

市委网信办、市大数据管理中心依托天津市一体化在线政务服务平台，建设政务服务“好差评”系统，并制定接口标准，配合相关部门推进“好差评”系统与 12345 政务服务便民热线系统及市级部门、区政务服务平台互联互通，实现数据实时归集、分类汇总、统计分析并及时上传至国家平台功能。

市级有关部门负责建立本单位“好差评”工作机制，明确责任部门；梳理政务服务事项目录清单并确保与“好差评”事项名称一一对应；将自建专网业务系统（包括延伸至区，街道、乡镇，便民服务点的系统）与“好差评”系统对接，按照统一规范传输办件数据和评价；在专业政务服务大厅布设评价器或二维码，提高评价率；改造自建政务服务自助终端，按照统一标准提供评价功能；负责涉及本单位的“差评”整改，并及时反馈整改情况。

各区人民政府负责统筹本区“好差评”工作，建立工作机制，明确责任单位；梳理辖区政务服务事项目录清单并确保与“好差评”事项名称一一对应；在区政务服务中心、部门专业大厅及街道（乡镇）政务服务大厅、便民服务点窗口布设评价器和二维码，保障渠道畅通，事项全覆盖；改造本区自建政务服务自助终端，按照统一标准提供评价功能；组织做好“差评”整改，并及时反馈整改情况。

第二章 评价指标

第六条 评价指标分为服务事项评价指标和服务人员评价指标。线上办理事项只评价服务事项，线下办理事项评价服务事项和服务人员（对应评价指标见附表）。

第七条 “好差评”评价包括服务等级评价和服务内容评价。

服务等级评价分为“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。

服务内容评价包括各级政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、便民度、政务服务平台便捷性、完善性以及工作人员服务态度、业务能力、服务水平等。

评价主体可以选择系统预设的评价内容，也可以自拟评价内容。提交“差评”，应选择对应指标或文字输入不满意原因。提交“好评”，可不选择对应指标。

第八条 对政务服务“好差评”实行量化计分制，“非常满意”计10分，“满意”计10分，“基本满意”计8分，“不满意”计5分，“非常不满意”计0分。

第三章 评价渠道

第九条 线上评价渠道包括天津网上办事大厅、各专网业务系统对外服务网站、移动政务服务应用及便民服务热线等，**基于各类政务服务平台开展的网上服务实行“一事一评”。**

(一)天津网上办事大厅。开通评价提醒功能，并提供统一评价界面，评价主体在政务服务网上办事大厅办理事项后，根据提示进行评价，也可登录用户中心，对已办事项进行评价。

(二)各专网上办理系统。按照天津市一体化在线政务服务平台政务服务“好差评”接口规范要求与“好差评”系统对接，提

供评价界面，开通评价提醒功能，评价主体办完相关事项后，根据提示进行评价。

（三）移动政务服务应用。在津心办 APP 及部门建设含有政务服务办理的移动应用中（如公安民生服务平台等）开通“好差评”功能，按照统一规范提供标准评价界面，开通评价提醒功能，评价主体办完相关事项后，根据提示进行评价。

（四）12345 政务服务便民热线。评价主体可通过电话等进行评价，有补充评价内容的，由专席人员接听，并记录评价意见，形成的评价信息传送至“好差评”系统。

第十条 线下评价渠道包括市、区、街道（乡镇）政务服务大厅和便民服务代办点以及各类专业政务服务大厅窗口评价器、评价二维码、自助服务终端、意见箱等，实行“一次一评”。有条件的政务服务大厅可设置自助评价专区，引导评价主体进行独立评价。

（一）窗口评价器。应显示评价主体所办事项名称、业务流水号、窗口工作人员姓名等信息，评价主体办理完相关事项后，点击评价器即可进行评价。窗口人员应主动提示评价主体进行评价。

（二）评价二维码。政务服务大厅按照统一规则为办事窗口生成静态二维码，评价主体在窗口办完相关事项后，通过扫码方式进行评价。各部门改造专网业务系统，为评价主体出具回执单

时，按照指定参数生成动态二维码，评价主体通过扫描动态二维码获取办件信息并进行评价。

（三）自助服务终端。事项办理完成后自动跳转进入评价界面，显示所办事项名称、业务流水号及评价指标等内容，并提示评价主体进行评价。

（四）其他渠道。发挥社会各界综合点评和政府部门监督检查作用，在政务服务办事大厅设置意见箱、意见簿，公布投诉监督电话，定期汇总整理意见建议，限期整改反馈。

第四章 评价规则

第十一条 全程网办和自助终端办理事项办结后，评价主体对相应事项进行1次评价。线下窗口办理或线上、线下相结合办理的事项，评价主体每次现场办理后均可对服务人员进行1次评价，办结后可对相应事项进行1次评价。

第十二条 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”，评价结果适用于本次批量办理的所有业务。给予“好评”的，适用于服务人员和服务事项；给予“差评”的，需选择服务人员和服务事项具体差评内容。

第十三条 涉及多部门联合审批的，收件时对窗口人员服务进行评价，办结时对窗口人员服务和办理事项进行评价。给予“好

评”的，适用于服务人员和服务事项；给予“差评”的，需选择服务人员和服务事项具体差评内容。

第十四条 评价主体可进行总体评价，结果适用于主题业务关联的所有事项，也可对关联事项分别进行评价。

第十五条 在线上办结查询咨询类业务的，不进行评价；在政务大厅办结的，可对窗口人员服务进行评价。

第十六条 已办结服务事项且评价主体 24 小时内未评价的，可发送短信或致电提醒。评价主体在事项办结后 5 个工作日内未进行评价的，系统标记为“未评”。

第十七条 “好差评”实行实名制。各级政务服务机构要严格保护评价主体信息，未经评价主体同意不得将其信息提供给第三方。

第五章 差评处理

第十八条 评价主体做出“不满意”或“非常不满意”评价后，系统自动提示相关市级部门或区人民政府整改。区人民政府应及时将“差评”工单分送给被评价区级部门。

第十九条 有关政务服务机构收到“差评”工单后，要及时与评价主体取得联系，核实差评情况。经核实，属于不实评价或误评的，评价结果不予采纳并归集为“未评”。

第二十条 有关政务服务机构对收到的“差评”进行分类处置。

（一）立整立改（简易）类。因服务环境、服务设施或服务态度产生的差评，能够当场解决的当场解决，不能当场解决的，承办部门应在 1 个工作日内对评价主体进行回访，反馈整改结果；

（二）限时整改（一般）类。因业务程序、服务效率产生的差评，承办部门应在 1 个工作日内对评价主体进行回访，在 5 个工作日内反馈整改结果；

（三）综合协调（复杂）类。因业务交叉、环节不畅产生的差评，承办部门应及时沟通协调相关部门，在 15 个工作日内向评价主体反馈整改结果。必要时，可形成书面建议或会议纪要，并及时将处理意见上传至“好差评”系统。

第二十一条 建立“差评”申诉复核机制。承办部门收到“差评”后，可在 1 个工作日内提出复核申请，并提供相关证据。经电话核实、谈话了解、调取录像、审阅资料等多种方式核实后，认定“差评”无效的，评价结果不予采纳并记录为“未评”；认定“差评”有效的，按照差评整改流程继续处理。

第二十二条 12345 政务服务便民热线对整改完毕工单进行回访，请评价主体作出“满意”或“不满意”评价，并形成回访记录。

第六章 统计排名及考核通报

第二十三条 对“好差评”统计内容进行综合评分，其中政务服务质量占 30%、主动评价率占 15%、“差评”整改率占 30%、“差评”整改回访满意率占 25%。

政务服务质量为已办理政务服务事项评价得分平均分。

主动评价率指获得主动评价的政务服务办件数占总评价次数（主动评价次数与超时“未评”次数之和）的比例。

“差评”整改率指已完成整改的服务事项差评数占有效差评总数的比例。

“差评”整改回访满意率指经回访对“差评”整改结果为“满意”的件数占已完成整改的差评件数。

评分比例可适时动态调整。

第二十四条 “好差评”情况，包括综合评分、“好评”率、“未评”率、“差评”率等，在天津网上办事大厅“好差评”专区发布。

第二十五条 市政务服务办对市、区“好差评”结果定期通报。区人民政府应指定部门对本区“好差评”结果定期通报。

政务服务“好差评”结果纳入市、区政务服务绩效考核。

第二十六条 各级政务服务机构应建立教育及问责机制，责令服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改，提高政务服务质量和水平。

对弄虚作假、故意刁难、限制评价主体评价，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。

第七章 附则

第二十七条 本细则由市政务服务办负责解释。

第二十八条 本细则自 2021 年 8 月 1 日起施行。

附表

服务事项评价指标

评价等级	评价内容
非常满意	一窗受理一次办结
	可以先受理后补材料
	不用提交由政府部门出具的各种证明材料
	可以全程网上办理
	可以使用手机办理
	可以就近办理
	无需材料直接办理
满意	填写一张表单就可以完成申报
	可以在线提交申报材料，到窗口核验原件
	一张清单告知全部申报材料
	可以用告知承诺减免申报材料
	可以在线预约办理
	跑大厅一次办完
	可以使用自助机办理
基本满意	一次性告知需要补正的材料
	提供申报材料样本
	在承诺的时间内办结
	办事指南指引准确
	按办事指南要求的材料即可办理
	可以快递送达
	跑动次数与承诺的一致

不满意	没有提供材料样本
	没有提供材料清单
	未在承诺时间内办结
	同样内容的证明材料被要求多次提交
	承诺网办但无法在线办理
	在线预约办理后到实体大厅重复取号排队
	其他
非常不满意	在办事指南之外增加新的审批条件
	需提供办事指南之外的申报材料
	无理由超过法定办理时间
	办事指南提供样本有错
	承诺在线收取申报材料实际无法收取
	多头跑窗口和部门
	跑动次数与承诺的不一致
	其他

服务人员评价指标

评价等级	评价内容
非常满意	微笑服务，热情周到
	业务精通，办事效率高
满意	主动服务，礼貌用语
	业务熟悉，办事效率较高
基本满意	业务较熟悉，能够完成申办业务
	服务态度一般
不满意	态度生硬，不主动不热情，询问不能及时回答
	窗口人员业务不熟，办事效率较低
	其他
非常不满意	态度恶劣，故意刁难
	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具体
	其他

抄送：市委办公厅、市政府办公厅、市人大常委会办公厅、市政协办公厅、
市纪委监委办公厅。

天津市人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2021年7月7日印发
