

广东省人民政府办公厅

粤办函〔2019〕274号

广东省人民政府办公厅关于印发《广东省 政务服务“好差评”管理办法（试行）》 的通知

各地级以上市人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《广东省政务服务“好差评”管理办法（试行）》已经省政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向省政务服务数据管理局反映。



广东省政务服务“好差评”管理办法

(试行)

第一章 总 则

第一条 根据国务院关于建立政务服务“好差评”制度的要求，为进一步提升我省政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合我省“数字政府”改革建设工作部署，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务“好差评”（以下称“好差评”）指政务服务对象（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做出的评价。

本办法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。

第三条 “好差评”的适用范围包括政务服务事项清单和“马上办、网上办、就近办、一次办”审批服务事项目录所列政务服务事项，评价对象为省、市、县（区）、镇（街）、村（社区）五级政务服务机构、平台及工作人员。

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、不同地区办理时，遵照统一服务标准和评价标准。

第五条 省政务服务数据管理局负责组织协调全省“好差评”工作，制定全省统一的“好差评”指标体系，建设管理全省统一的“好差评”系统。

省级政务服务机构负责组织实施本部门“好差评”工作，承担回访反馈职责，保障本部门政务服务事项“好差评”渠道畅通，按照统一规范向全省“好差评”系统提交评价数据。

各地级以上市政务服务数据管理局负责组织协调本地区“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。

各级相关部门将“好差评”结果纳入效能监督和绩效考核。

第二章 评价内容

第六条 “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、服务效率、服务便民度，政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。

第七条 “好差评”分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，服务对象接受服务后7个自然日内未进行评价的，默认为“基本满意”。

第三章 评价渠道与方式

第八条 评价人通过线上、线下政务服务渠道做出“好差评”，接受一次服务即可做出一次评价。线上评价渠道包括广东政务服务网和移动端政务服务应用，线下评价渠道包括实体政务服务大厅、服务点、自助服务终端和12345热线电话等。除12345热线电话外，其他评价渠道产生的评价数据要实时向“好差评”系统归集。

第九条 线上政务服务系统要开通“好差评”功能，评价人按系统提示做出评价。

第十条 实体政务服务大厅和服务点要在每一个办事窗口设置“好差评”评价装置或评价二维码。自助服务终端要开通“好差评”功能，为服务对象提供便捷的评价入口。12345热线电话要提供语音提示或短信评价方式。

第十一条 “好差评”实行实名制评价，各级政务服务主管部门和政务服务机构要严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方。

第四章 评价系统

第十二条 省政务服务数据管理局负责建设全省统一的“好差评”系统，指导省级政务服务机构实现省级实体政务服务大厅（窗口）、政务服务系统与省“好差评”系统的对接，归集

全省“好差评”数据。

各地级以上市政务服务数据管理局负责组织推进本地区政务服务系统、实体政务服务大厅、服务点和自助服务终端的改造，按统一规范实现与省“好差评”系统的对接，从省“好差评”系统获取本地区“好差评”数据。

第五章 评价结果运用

第十三条 建立整改和反馈机制。通过12345热线工作机制对“不满意”或“非常不满意”的评价进行转办，承办的政务服务机构要及时回应整改。

第十四条 工作人员收到“不满意”或“非常不满意”评价时，县级以上政务服务机构工作人员可通过所在机构向同级政务服务主管部门提出申诉，县以下由各县（市、区）政务服务主管部门负责建立差评复核机制，经核实为误评或恶意差评的评价结果不予采纳。

第十五条 省政务服务数据管理局定期通报各地级以上市和省级政务服务机构的“好差评”结果，并通过广东政务服务网、移动端政务服务应用、新闻媒体等渠道向社会发布。各地级以上市政务服务数据管理局负责定期通报和发布本地区“好差评”结果。

第十六条 按国家有关规定，结合我省实际，推动建立“好差评”结果与绩效考核挂钩机制。将“好差评”评价结果与

单位、个人绩效考核挂钩，作为部门年度考核目标考核内容和窗口工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容。

第十七条 各级政务服务机构建立教育问责机制，对服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改，整改不力或造成不良影响的，要按照有关纪律规定追责问责。

第十八条 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。

第六章 附 则

第十九条 各地级以上市政府按照本办法要求，结合当地实际制定实施细则，并报省政务服务数据管理局备案。

第二十条 本办法由省政务服务数据管理局解释。

第二十一条 本办法自发布之日起实施，试行期限半年。

公开方式：主动公开

抄送：省委有关部委办，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省纪委办公厅，南部战区、南海舰队、南部战区空军、省军区，省法院，省检察院。

