

广东省人民政府办公厅

粤办函〔2020〕21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》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》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

第一章 总 则

第一条 为持续优化政务服务，建设人民满意的服务型政府，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》，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。

本办法所称政务服务机构指各级政府及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。

本办法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、不同地区办理时，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。

第五条 省政务服务数据管理局负责组织全省“好差评”工作，统筹管理全省统一的政务服务“好差评”系统（以下简称“好差评”系统），设立统一评价标准，指导各地级以上市和省级政务服务机构开展“好差评”工作。

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，结合实际细化“好差评”相关规定，指导、监督本地区政务服务机构依法依规履行政务服务职能。

省级政务服务机构负责组织实施本单位“好差评”工作，明确负责本单位“好差评”工作的责任处室和人员，保障本单位政务服务“好差评”渠道畅通，承担涉及本单位的差评工单回访、整改和反馈职责，将“好差评”结果纳入单位内部考核。

第二章 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、“一网通办”要求。

第三章 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、完善性和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”“不满意”“非常不满意”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 “好差评”指标分为服务事项评价指标和服务人员评价指标。

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。

第四章 评价渠道与方式

第十一条 线上评价渠道包括省级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地级以上市和省直政务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统。在线政务服务系统均与“好差评”系统对接，事项办理完成后，调用统一的

评价页面，提醒评价人进行评价。

第十二条 线下评价渠道包括政务服务大厅（站）、自助服务终端和广东政务服务网热线等。

政务服务大厅（站）要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码，窗口工作人员每次提供服务后要主动提示评价人进行评价。

自助服务终端要与“好差评”系统对接或张贴二维码，群众和企业办理事项后，可直接进入评价页面或扫码进行评价。

广东政务服务网热线开通“好差评”语音和短信评价提示功能，评价人可通过电话按键或回复短信进行评价。

第十三条 各级政务服务机构要设置意见箱、意见簿、电子邮箱等，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。

第十四条 全程网上办理的事项办结后，评价人对服务事项进行1次评价。线下窗口办理或线上线下相结合的事项，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。

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。

对于“主题式”“一件事”服务，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。

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进行一次追加评价。

第五章 评价结果运用

第十五条 对收到的“不满意”或“非常不满意”评价，承办的政务服务机构要及时回访核实。评价属实的要限期进行整改，整改结果反馈给评价人。确为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并报送同级政务服务数据管理局。各级政务服务数据管理局定期对回访整改情况进行抽查。

第十六条 省政务服务数据管理局每年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。

第十七条 各级政务服务数据管理局要按照国家有关规定，会同相关部门将“好差评”情况纳入绩效评价。

第十八条 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，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，依法依

规严肃追责。

第十九条 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。

第二十条 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

第二十一条 各地级以上市人民政府根据本办法，结合本地实际制定工作细则或方案。

第二十二条 本办法由省政务服务数据管理局解释。

第二十三条 本办法自发布之日起实施。

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。

