

西乌珠穆沁旗政务服务中心



西乌珠穆沁旗政务服务中心企业服务专区 好差评机制

一、评价目的

为了持续提升企业服务专区的服务质量和水平，增强企业的满意度和获得感，特制定本好差评机制。

二、评价范围

企业服务专区提供的所有服务事项，包括但不限于咨询、受理、审批、办理结果反馈等环节。

三、评价主体

接受企业服务专区服务的企业及其办事人员。

四、评价内容

1. 服务态度：包括工作人员的热情程度、耐心程度、文明用语等方面。
2. 服务效率：办理业务的速度、等待时间等。
3. 服务质量：业务办理的准确性、完整性、合规性等。
4. 服务规范：工作人员是否遵守工作纪律、廉洁自律等。
5. 政务公开：信息公开的透明度、清晰程度等。

五、评价方式

1. 线上评价

- 在企业服务专区的网站或移动端应用上设置评价功能，企业办事人员在业务办理完成后，可直接进行评价。

- 评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，并提供相应的文字评价输入框。

2. 线下评价

- 在服务窗口设置评价器，企业办事人员可当场进行评价。

- 提供纸质评价表，企业办事人员可填写后投入意见箱。

六、评价结果运用

1. 定期汇总分析评价数据，对于好评率高的工作人员和部门进行表彰和奖励。

2. 对于差评，及时进行调查核实，如情况属实，对相关责任人员进行批评教育、责令整改，情节严重的进行问责处理。

3. 将评价结果纳入工作人员的绩效考核体系，与绩效工资、晋升晋级等挂钩。

4. 定期向社会公开评价结果，接受公众监督。

七、申诉与复核

1. 被评价的工作人员对评价结果有异议的，可在规定时间内提出申诉。

2. 成立复核小组，对申诉进行调查核实，根据实际情况做出维持或变更评价结果的决定。

八、监督与保障

1. 加强对评价工作的监督检查，确保评价的真实性和公正性。
2. 对于干扰评价工作、打击报复评价人的行为，依法依规严肃处理。

西乌旗政务服务中心
2024年8月15日

