

厦门市政务服务

“好差评”情况通报

2021年第2期（总第6期）

厦门市行政审批管理局

2021年7月28日

【评优评先】

一、第二季度市行政服务中心“红旗窗口”

厦门市人力资源和社会保障局、厦门市建设局、厦门市交通运输局、厦门市住房保障和房屋管理局、厦门市市场监督管理局、国家税务总局厦门市税务局、厦门市不动产登记中心、厦门市医疗保障中心、厦门市住房公积金中心、厦门市社会保险中心。

二、第二季度市行政服务中心获评两次以上“服务之星”

黄莎莎、林春兰、杨海霞（厦门市市场监督管理局），黄群（厦门市人民防空办公室），张辉龙（厦门港口管理局），任方（厦门市科学技术局），陈文雅（厦门市交通运输局），林叶璇（国家税务总局厦门市税务局），郭书彬、廖燕芯、林斌（厦门市医疗保障中心），颜文佳（厦门市测绘与基础地理

中心)，罗成（厦门市政务服务保障中心）。

【“好差评”】

一、全市“好差评”总体评价情况

截止二季度，我市共计有评价数 1547927 件，其中非常满意数 1542829 件，占比 99.65%，满意数 4341 件，占比 0.28%，基本满意数 751 件，占比 0.03%，电子评价综合满意率 99.99%，市直及各区满意率具体情况如下：

厦门市2021年二季度省网上办事大厅“好差评”服务评价情况

县（市、区）	总评价数	用户评价	整体评价									
			非常不满意		不满意		基本满意		满意		非常满意	
			评价数	百分比	评价数	百分比	评价数	百分比	评价数	百分比	评价数	百分比
厦门市直	1092502	386375	2	0.01%	1	0.01%	628	0.06%	3182	0.29%	1088689	99.65%
思明区	84542	19268	0	0.00%	1	0.01%	26	0.03%	110	0.13%	84405	99.84%
湖里区	75944	13922	0	0.00%	0	0.00%	21	0.03%	108	0.14%	75815	99.83%
集美区	78503	21056	1	0.01%	0	0.000%	12	0.02%	372	0.47%	78118	99.51%
海沧区	61810	26182	0	0.00%	0	0.00%	13	0.02%	280	0.45%	61517	99.53%
同安区	115283	323004	1	0.01%	0	0.00%	43	0.04%	185	0.16%	115054	99.80%
翔安区	39342	14461	0	0.00%	0	0.00%	8	0.02%	104	0.26%	39230	99.72%

二、市级政务大厅电子评价率情况

第二季度市级政务中心大厅电子评价率为 95.03%，相比第一季度略微下降 0.15 个百分点，连续 3 个季度保持在 95%以上；相比去年同期环比增长 7.36 个百分点。

1. 评价率排名靠前的单位：厦门市发展和改革委员会，厦门市民政局，厦门市科学技术局，厦门市人力资源和社会保障局，厦门市卫生健康委员会，厦门市工信局，厦门市商务局，厦门市水利局，厦门市人民防空办公室，厦门市城市管理行政执法局，厦门市气象局。

2. 办件量超过 2 万件且评价率在 90%以上的单位：厦门市社会保险中心 97.91%，厦门市不动产登记中心 95.99%，厦门市医疗保障中心 95.92%，厦门税务 95.46%，厦门市市场监督管理局 94.72%。

3. 大厅电子评价率低于 90%的单位：厦门市应急管理局 89.39%，厦门市司法局 88.76%，厦门市住房保障和房屋管理局 87.76%，厦门市交通运输局 87.37%，厦门市资源规划局 84.56%，厦门市通信管理局 80.00%，厦门市自然资源和不动产权属档案中心 79.78%。

三、差评核实情况

截止今年二季度，我市全市共计有 6 件经复核后情况属实的差评件，其中区级审批服务部门差评 3 件，分别是集美区车

驾管分中心 1 件，同安区中心 1 件以及思明区中心 1 件，均在规定时限内由各区中心督促相关责任部门完成了差评核实及整改。市级审批服务部门共计出现 3 起差评(具体情况详见下表)，出现差评后，责任单位能够尽快回访核实差评问题，在规定时间内推动整改。

厦门市市直部门2021年度差评情况表

序号	反馈单号	责任单位	办理事项	评价时间	评价等级	是否整改
1	市审管202103001	市住房公积金中心	提取住房公积金按年报销贷款本息或偿还贷款本金	2021/3/2	不满意	已整改
2	市审管202104001	市社会保险中心	社会保障卡补领、换领、换发	2021/3/31	非常不满意	已整改
3	市审管202104005	市社会保险中心	社会保障卡补领、换领、换发	2021/4/2	不满意	已整改

【优质服务】

一、4 月份，市市场监督管理局窗口收到长城国瑞证券有限公司赠送的“服务企业树典范，勤政廉明筑关怀”锦旗一面；还收到厦门理兴财务咨询有限公司、福建省建科院检验检测有限公司分别赠送的“一心为企，热情高效，绝佳服务，彰显工商风范高品质”等锦旗各一面。

二、4月份，市城市管理执法局窗口收到厦门东帝士广告股份有限公司赠送的“高效办实事，专业显真情”锦旗一面。

三、4月份，市自然资源和不动产权属档案中心收到厦门员当新城置业有限公司赠送的“高效规范办实事，热情贴心为企业”锦旗一面，收到集美区财政局赠送的“服务热情周到，办事快捷高效”锦旗一面。

四、4月份，市商务局窗口收到福建安井食品股份有限公司赠送的“为企业服务暖人心，尽心高效办实事”锦旗一面。

五、5月份，厦门市应急局窗口收到厦门市鑫宝兴工贸有限公司、中海油福建销售有限公司分别赠送的“服务企业高效，保驾护航情深”等锦旗各一面；6月份，收到福建供销石油有限公司赠送的“热情服务、廉明高效，为民排忧、心系企业”锦旗一面。

六、5月份，市建设局窗口收到福建省建科院检验检测有限公司、厦门市大族房地产开发有限责任公司分别赠送的锦旗各一面。

七、5月份，市卫健委窗口收到厦门市康复医院赠送的“服务热情，廉洁高效”锦旗一面。

八、5月份，市科技局窗口收到易联众信息技术股份有限公司赠送的“情系企业，鼎力相助”锦旗一面。

九、5月份，市住房保障局窗口收到厦门世茂新领航置业有限公司赠送的“办事认真效率高，服务热情素质好”锦旗一面。

十、5月份，市民政局窗口收到厦门市屏南商会赠送的“市政公用为群众，尽职尽责献真情”锦旗一面。

十一、6月份，市市政园林局窗口收到厦门市桑雷电器科技有限公司赠送的“高效率办实事，急企业之所急”锦旗一面。

十二、5月份，市不动产登记中心窗口工作人员许继宗分别收到市民黄鑫、马奕俊分别赠送的“热情暖人心，真诚办实事”和“办事高效，服务周到”锦旗各一面。

十三、二季度，共有厦门港口管理局许宝珍、市自然规划局廖鹏辉、市卫健委王艺敏、市住房保障局陈琳、市不动产登记中心戴梅滢、刘华珍，以及市人社局、市文旅局、市司法局和市城市管理执法局等部分窗口工作人员共计16人次因为主动靠前、服务热情、办事高效等原因受到12345平台表扬。