

厦门市政务服务

“好差评”情况通报

2021年第3期（总第7期）

厦门市行政审批管理局

2021年11月8日

【评优评先】

一、第三季度市行政服务中心“红旗窗口”

厦门市发展和改革委员会、厦门市民政局、厦门市建设局、厦门市工业和信息化局、厦门市市场监督管理局、厦门市应急管理局、厦门市城市管理行政执法局、厦门港口管理局、国家税务总局厦门市税务局、厦门市住房公积金中心。

二、第三季度市行政服务中心获评两次以上“服务之星”

陈雅玲、杨海霞（厦门市市场监督管理局），袁萌（厦门市民政局），康佳玲（厦门市财政局），任方（厦门市科学技术局），陈文雅（厦门市交通运输局），沈丽琴（国家税务总局厦门市税务局），张一毅（厦门市自然资源和规划局），郭书斌（厦门市医疗保障中心），颜文佳（厦门市测绘与基础地理中心），陈尚垚（厦门市自然资源和不动产权属档案中心），

陈鹏烜（厦门市社会保险中心），黄国华（厦门市不动产登记中心），罗成、杨雅桂（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

截止三季度，我市共计有评价数 4100722 件，其中非常满意数 4094348 件，占比 99.82%，满意数 5672 件，占比 0.15%，基本满意数 691 件，占比 0.02%，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年第三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	2845715	1956626	2	0.01%	1	0.01%	470	0.02%	3685	0.13%	2841557	99.83%
思明区	186942	98117	0	0.00%	3	0.01%	72	0.04%	382	0.20%	186485	99.75%
湖里区	149611	61636	1	0.01%	0	0.00%	32	0.02%	153	0.10%	149425	99.87%
集美区	267671	162900	1	0.01%	0	0.00%	27	0.01%	594	0.22%	267049	99.76%
海沧区	198552	134030	0	0.00%	0	0.00%	25	0.01%	404	0.20%	198123	99.79%
同安区	298100	156550	1	0.01%	0	0.00%	52	0.02%	288	0.10%	297759	99.87%
翔安区	154131	106139	1	0.01%	1	0.01%	13	0.01%	166	0.11%	153950	99.86%
合计	4100722	2675998	6	0.01%	5	0.01%	691	0.02%	5672	0.15%	4094348	99.82%

二、市级政务大厅电子评价率情况

第三季度市级政务中心大厅综合电子评价率为 95.74%，相比上一季度变化不大，已连续 4 个季度保持在 95%以上。但综合线上等不见面审批渠道主动评价率后，主动评价率不高的问题仍然存在。

1. 评价率排名靠前的单位：厦门市城市管理行政执法局，厦门市发展和改革委员会，厦门市工业和信息化局，厦门市人民防空办公室，厦门市水利局，厦门市通信管理局，厦门市人力资源和社会保障局，厦门市建设局。

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 98.89%，厦门市医疗保障中心 96.12%，厦门市市场监督管理局 95.73%，国家税务总局厦门市税务局 95.48%，厦门市不动产登记中心 95.28%，厦门市交通运输局 94.95%，厦门市住房保障和房屋管理局 90.72%。

3. 大厅电子评价率低于 90%的单位：厦门市市政园林局 89.25%，厦门市自然资源和不动产权属档案中心 87.65%。

三、全市差评件核实情况

三季度，我市全市共计有 5 件经复核后情况属实的差评件，其中思明区中心 2 件，分别为厦门市思明区市场监督管理局企业证照相关服务、厦门医保思明管理部生育津贴支付各 1 件；湖里区中心区人社局技能提升补贴申领 1 件；翔安区中心 2 件，

分别为翔安公安分局居住证签注和厦门医保翔安管理部生育津贴支付各 1 件，上述 5 件差评均已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。市级审批服务部门三季度未出现差评属实件。

【优质服务】

一、7 月份，厦门港口局窗口收到厦门长园航运有限公司赠送的“高效审批为企业解忧，优质服务显港口形象”锦旗一面。

二、7 月份，市科技局窗口收到厦门融通信息技术有限责任公司赠送的“热情服务，高效办事”锦旗一面。

三、8 月份，市建设局城市建设档案馆窗口收到厦门市东区开发有限公司赠送的“排忧解难，热忱服务，业务精湛，廉明高效”锦旗一面。

四、8 月份，市应急局窗口收到联氨精密气体（厦门）有限公司赠送的“廉政高效服务企业，勤政专业保障安全”锦旗一面。

五、8 月份，市住房局窗口收到厦门市滨西置业有限公司赠送的“深入基层服务好，办事快捷效率高”锦旗一面。

六、8 月份，市民政局窗口收到厦门市大众创业就业促进中心赠送的“改善营商环境敢担当，全心全意为民办实事”锦旗一面。

七、9月份，市工信局窗口收到厦门厦钨新能源材料股份有限公司赠送的“工作快捷高效，服务热情周到”锦旗一面。

八、9月份，市公积金中心窗口收到办事群众赠送的“为民解忧，急民所需”锦旗一面。

九、9月份，市不动产登记中心窗口收到办事群众赠送的“心系百姓，为民解忧”锦旗一面。

十、9月份，市交通局窗口收到厦门如梭汽车服务有限公司赠送的“服务热情素质好，办事认真效率高”锦旗一面；收到厦门俊通旅游运输有限公司赠送的“热情服务，业务精湛”锦旗一面。

十一、市不动产登记中心窗口工作人员戴良、市社保中心窗口工作人员潘夏蓉分别收到办事群众赠送的锦旗各一面。

十二、厦门港口局许宝珍、市工信局吕逸彬、黄文琪、市不动产登记中心郑玲玲、刘华珍、陈蓉等，市卫健委蔡丽燕、市住房局许芳春、李雪玲、市文旅局陈逸群、厦门港口局方月丽以及市人社局、市市场监管局、市执法局、市公积金中心等部分窗口工作人员共计30余人次因为主动靠前、服务热情、办事高效等原因受到办事企业群众或12345平台的表扬。