

厦门市政务服务

“好差评”情况通报

2022年第1期（总第9期）

厦门市行政审批管理局

2022年4月28日

【评优评先】

一、第一季度市行政服务中心“红旗窗口”

国家税务总局厦门市税务局、厦门市商务局、厦门市医疗保障中心、厦门市应急管理局、厦门港口管理局、厦门市民政局、厦门市不动产登记中心、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。

二、第一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），任方（厦门市科学技术局），陈文雅、石琳（厦门市交通运输局），叶美妙（厦门市市政园林局），余玠（国家外汇管理局厦门市分局），陈伊宁（厦门市自然资源和规划局），郑怡微（国家税务总局厦门市税务局），赵燕凤、廖燕芯（厦门市医疗保障中心），杨美锦（厦门市测绘与基础地理中心），薛婧婷（厦门市社会保险中心），陈锦园（厦门市政

务服务保障中心)。

【“好差评”】

一、政务服务满意率情况

(一) 企业群众评价情况

一季度，我市全部评价数为 1829955 件，主动评价 1773888 件，其中：非常满意 1829391 件，占比 99.97%，比去年四季度提升 0.1 个百分点，满意 474 件，占比 0.02%，基本满意 87 件，占比 0.01%，电子评价综合满意率 99.99%，市直及各区政务服务“好差评”满意率具体情况如下：

厦门市2022年一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	1026082	974131	3	0.01%	0	0.00%	63	0.01%	236	0.02%	1025780	99.97%
思明区	194177	193777	0	0.00%	0	0.00%	11	0.01%	113	0.06%	194053	99.94%
湖里区	116142	115470	0	0.00%	0	0.00%	2	0.01%	27	0.02%	116113	99.98%
集美区	133013	132557	0	0.00%	0	0.00%	3	0.01%	39	0.03%	132971	99.97%
海沧区	102486	101384	0	0.00%	0	0.00%	6	0.01%	19	0.02%	102461	99.98%
同安区	157244	156427	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	15	0.01%	157229	99.99%
翔安区	100811	100142	0	0.00%	0	0.00%	2	0.01%	25	0.02%	100784	99.97%

（二）第三方评估

一季度各级服务窗口第三方满意度调查情况如下：

57家入驻市行政服务中心的审批服务窗口单位平均成绩为96.36分，相比上一季度下降了0.8个百分点，其中得分排名靠前的单位有数字证书、市文旅局、市卫健委、厦门港口管理局、市生态环境局、市应急局、市公安局、市科技局，以及市自然资源与不动产权属档案中心、市专项维修金中心等企事业单位，得分较低的单位有市市场监管局、市人社局、市住房局、开元公证处和市医保中心。

6个区平均成绩为96.25分，相比市级单位低了0.1个百分点。其中得分较高的区是湖里区、集美区，得分较低的区是海沧区、思明区。

（三）政务服务满意率

“政务服务好不好，群众说了算”，政务服务满意率是直接衡量各级窗口服务成效的重要指标，也是今年省对市绩效考核“政务服务满意率”指标的重要参考依据。从我市第一季度政务服务满意率情况看，虽然在主动评价率、差评整改率等机制体制方面的指标情况较好，但同时也存在短板，“非常满意率”仍有提升空间。

（一）工作不到位导致差评。一季度，我市在省“好差评”

系统中共计核实处理了 92 件“不满意”和“非常不满意”件，其中 2 件为差评属实件，均为市市场监督管理局事项。差评件（包括误差评）数量较多的市直审批服务部门有：市市场监督管理局 36 件、市不动产登记中心 12 件、市人社局（含各区系统问题差评件）10 件、市自然资源与不动产权属档案中心 8 件、市公积金中心 8 件，较多的区有：集美区 3 件、思明区 3 件。

（二）“基本满意”评价仍然存在。一季度，全市各级审批服务窗口仍有“基本满意”评价 87 件，基本满意评价数量较多的市直审批服务部门为：市市场监督管理局 44 件（含基层所站）、市公安局 9 件（含基层所站）、市资源规划局 6 件（含下属单位）；较多的区为：思明区 11 件、海沧区 6 件。

（三）部分单位满意率还有待提高。通过对省网汇聚数据进行回流分析，按照省效能办“政务服务满意率”的计算口径计算后，我市满意率排名靠后的部门有：市生态环境局（99.15%）、市资源规划局（99.63%）、市卫健委（99.92%）、市市政园林局（99.93%）和市市场监管局（99.95%），排名靠后的区有：思明区（99.986%）。

二、综合主动评价率情况

一季度市级政务中心大厅主动电子评价率为 95.94%，已连

续 2 年保持在 95%以上。综合线上、自助终端等不见面审批渠道后，市直部门主动评价率 94.94%，相比去年四季度提升了 4 个百分点。

1. 综合主动评价率排名靠前的单位：火炬管委会、市残疾人就业中心、市执法局、市教育局、市医保局、自贸区管委会、市不动产登记中心、市住房公积金中心、市人社局、市市场监管局。

2. 办件量超过 2 万件且综合主动评价率在 90%以上的单位：市不动产登记中心 100%，市住房公积金中心 99.98%，市人社局 99.87%，市市场监管局 99.94%，市交通运输局 95.55%，市公安局 94.05%，市自然资源和不动产权属档案中心 91.91%。

3. 综合主动评价率低于 80%的单位：包括市生态环境局、市科技局、市资源规划局、市通信管理局、市水利局等共计 23 个市直审批服务部门。

【优质服务】

一、1 月份，市市场监管局窗口收到厦门市众冠捷管理咨询有限公司赠送的“真心为民办事、倾心为民解忧”锦旗一面，收到大博医疗科技股份有限公司赠送的“热情服务解企忧、科学评审促发展”锦旗一面；2 月份，收到多想云科技控股有限公司赠送的“高效服务暖人心、心系企业办实事”锦旗一面。

二、1 月份，市建设局窗口收到厦门兆琮隆房地产开发有限公司赠送的“急企业之所急、想企业之所想”锦旗一面；市城建档案馆窗口收到厦门科易智创信息技术有限公司赠送的“业务精专悉指导、服务为民解忧难”锦旗一面，收到厦门恒融晨房地产开发有限公司赠送的“主动服务、优质高效”锦旗一面；市工程质量安全站窗口收到 SM 商业城四期赠送的“快速高效、服务企业”锦旗一面。

三、1 月份，市应急局收到厦门市华瑞久昌投资有限公司赠送的“服务态度好、工作质量高”锦旗一面；3 月份，收到厦门市建坤诚益石化有限公司赠送的“优质服务为企业、高效办事暖人心”锦旗一面。

四、1 月份，市民政局窗口收到厦门市烹饪协会赠送的“热情服务、廉明高效”锦旗一面，收到厦门市婴幼儿照护托育协会赠送的“情系托育、勤政为民”锦旗一面。

五、1 月份，市住房公积金中心窗口收到办事群众赠送的“真心为群众、人民好公仆”锦旗一面，收到厦门港口管理局赠送的“实事求是解难题、为民服务暖人心”锦旗一面。

六、2 月份，市市政园林局窗口收到四川晓泽建筑工程有限公司赠送的“情系企业、为民服务”锦旗一面。

七、2 月份，市不动产登记中心窗口收到厦门融通白鹭宾馆有限责任公司赠送的“审批高效为企业、热情帮办助发展”锦旗一面。

八、2 月份，市住房保障局窗口收到厦门火炬同翔高新城建

设投资有限公司赠送的“高效规范办实事、共筑同翔高新城”锦旗一面。

九、3月份，市人防办窗口收到厦门万科赠送的“一心一意为人民、尽心竭力办实事”锦旗一面。

十、1-3月份，市城建档案馆、市发改委、市工信局、市城管执法局等15个窗口部门分别收到厦门市潮汇技术开发有限公司、宸鸿科技（厦门）有限公司、厦门集装箱码头有限公司等多家企事业单位和办事群众发来的感谢信共计23封。

十一、市政务服务保障中心陈锦园、徐萍、林恩爽，市不动产权属档案中心张云虹，市市政园林局叶美妙，市卫健委陈婧鑫，市水利局杨晓贞、市不动产登记中心郑丹惠等13个部门的窗口工作人员共计近20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。