

厦门市政务服务

“好差评”情况通报

2022年第2期（总第10期）

厦门市行政审批管理局

2022年7月26日

【评优评先】

一、第二季度市行政服务中心“红旗窗口”

厦门市交通运输局、厦门市社会保险中心、厦门市住房公积金中心、厦门市市政园林局、厦门市商务局、国家税务总局厦门市税务局、厦门市卫生健康委员会、厦门港口管理局、厦门市发展和改革委员会、厦门市人民防空办公室。

二、第二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），倪艳云（厦门市民政局），任方（厦门市科学技术局），庄玉琳（厦门市城市管理行政执法局），王韶琳（厦门市司法局），高亚招（厦门海关），陈伊宁（厦门市自然资源和规划局），赵月（厦门市不动产登记中心），方卫燕（厦门市自然资源和不动产权属档案中心），吴亚萍（厦门市住房置业融资担保有限公司），何晓琪、黄雨茜、林恩爽（厦门市政务服务保障中心）。

【“好差评”】

一、企业群众评价情况

二季度我市全部评价数为 1950306 件，主动评价 1912366 件，线上线下综合主动评价率为 98.05%。其中：非常满意 1949924 件，占比 99.98%，相比一季度有所提高；满意 300 件，占比 0.01%；基本满意 81 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”企业群众评价具体情况如下：

厦门市省网上办事大厅“好差评”第二季度服务评价情况

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	1063749	1030300	1	0.01%	0	0.00%	69	0.01%	218	0.02%	1063461	99.96%
思明区	149946	149506	0	0.00%	0	0.00%	3	0.00%	24	0.02%	149919	99.98%
湖里区	116527	115351	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	0.01%	116521	99.99%
集美区	157610	157180	0	0.00%	0	0.00%	2	0.01%	18	0.01%	157590	99.98%
海沧区	119890	118668	0	0.00%	0	0.00%	4	0.01%	9	0.01%	119877	99.98%
同安区	214612	213962	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	0.01%	214608	99.99%
翔安区	127972	127399	0	0.00%	0	0.00%	3	0.01%	21	0.02%	127948	99.97%

二、第三方评估

二季度我市各级服务窗口第三方满意度调查情况如下：

54家入驻市行政服务中心的审批服务窗口单位平均成绩为96.25分，相比上一季度略有下降，其中得分排名靠前的单位有市测绘与基础地理信息中心、市商务局、市民政局、市市政园林局、市住房局、市应急局、市公安局、市水利局、市财政局、市科技局以及厦门港口管理局等企事业单位，得分较低的单位有厦门海关、国家外汇管理局厦门分局、市社保中心、市人社局、市医保中心、厦门税务、市建设局。

6个区平均成绩为95.69分，相比上一季度下降近0.6个百分点。其中得分较高的区是翔安区、湖里区，得分较低的区是海沧区、同安区。

三、政务服务满意率情况

二季度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”的统计口径计算，我市各区和多数市直审批服务部门的政务服务满意率相比一季度均有所提高，尤其是六个区的政务服务满意率平均得分从99.436%提升到99.996%，总体提升较为明显。但由于个别市直部门得分不高，全市政务服务满意率的平均得分从99.974%回落到99.912%。

（一）部分审批服务部门满意率还有待进一步提高。二季度，政务服务满意度得分低于全市平均分的市直部门有6家，

分别是：市商务局（97.857%）、市海洋发展局（98.400%）、厦门港口管理局（99.718%）、市住房局（99.728%）、市卫健委（99.792%）、市建设局（99.868%）。

（二）工作不到位导致的差评依然存在。二季度，全市在省“好差评”系统中共有90件“不满意”和“非常不满意”件，均核实为误差评或恶意差评。差评件（含误差评）数量较多的市直审批服务部门有：市市场监管局（含基层所站）39件、市生态环境局10件、市公安局（含基层所站）7件以及市住房局7件（其中住房局1件、市公积金中心6件）；较多的区有：同安区3件、翔安区2件。

四、机制体制落实情况

二季度，各区、各审批服务部门大多数能够贯彻落实好“好差评”全流程闭环工作机制，持续提高办事企业群众体验感、获得感和满意度，全面提升我市政务服务水平，但通过系统数据回流分析比对，发现部分部门在政务服务“好差评”工作机制体制落实方面有所滑坡。

（一）日常工作落实不到位，数据汇聚质量有待提高。二季度，个别部门对评价数据汇聚把关不够严格，存在数据汇聚不够及时、事项覆盖度存在差距等问题。经数据比对，发现共有2个区和9家市直单位不同程度存在超过24小时未及时向省

网汇聚评价数据的问题；此外，六区和其他 22 家市直单位均不同程度存在个别事项办件无评价信息的情况。

（二）个别单位线上线下综合主动评价率有待提升。二季度全市还有 11 家市直部门线上线下综合主动评价率尚未达到 80%的考核要求，需进一步优化提升。

（三）对同一事项连续出现差评原因分析不够，整改提升不明显。二季度，部分事项连续出现多起差评，虽大部分均核实为误差评或恶意差评，但审批服务部门未针对该事项连续出现差评的原因进行综合分析，及时打通事项可能存在的堵点难点问题，导致个别事项进入三季度后仍然多次出现差评。

五、主动评价率情况

二季度市级政务中心大厅窗口主动电子评价率为 93.72%，综合其他不见面审批渠道，我市市直部门线上线下综合主动评价率 96.86%，相比一季度提升了近 2 个百分点。

1. 综合主动评价率排名靠前的单位：市商务局、市农业农村局、市档案局、市地方金融监管局、市民政局、市教育局、市体育局、市民宗局、市侨办、市文旅局、市执法局等。

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 99.998%，市人社局 99.990%，市市场监管局 99.984%，市公积金中心 99.973%，市交通运输局 99.398%，市

公安局 97.849%，市自然资源和不动产权属档案中心 94.172%。

3. 综合主动评价率低于 80% 的单位：市建筑废土站、市科技局、市城建档案馆、市生态环境局、市水利局、市资源规划局、市市政园林局、市残疾人就业服务中心、市房屋事务中心、市工信局以及市通信管理局。

【优质服务】

一、4 月份，市民政局窗口收到厦门市星谷卫星应用技术研究院赠送的“服务贴心、办事暖心”锦旗一面，收到厦门市潜水协会赠送的“尽职尽责、勤政高效”锦旗一面。

二、4 月份，市建设局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，市城建档案馆收到厦门万科赠送的“真诚服务、高效审批”锦旗一面。

三、4-5 月份，市应急局收到瑞霖（厦门）化工有限公司赠送的“专业娴熟、服务热忱”锦旗一面，收到厦门善善能源有限公司赠送的“贴心服务、热心为民”锦旗一面，收到中石油厦门鹭岭加油站赠送的“工作尽职尽责、办事周到高效”锦旗一面。

四、4 月份，市交通运输局窗口收到中铁三局集团有限公司赠送的“靠前服务、严格把关”锦旗一面，收到象屿花园支部委员会、业主委员会赠送的“解居民之所忧、美小区之佳境”

锦旗一面。

五、4月份，市科技局窗口收到厦门九灵元科技有限公司赠送的“高效办事、热情服务”锦旗一面。

六、4月份，厦门港口管理局窗口收到厦门延天祥海运有限公司赠送的“廉洁高效、热情服务”锦旗一面。

七、4-5月份，市资源规划局窗口收到厦门轨道建设发展集团有限责任公司赠送的“主动排忧解难又实、高效服务好又快”锦旗一面，直属分局收到西海湾邮轮城投资有限公司赠送的“主动服务心系企业、业务精湛务实高效”锦旗一面。

八、5月份，市卫健委窗口收到厦门金域医学检验实验室有限公司赠送的“热情服务审批快捷、依规办事尽职尽责”锦旗一面。

九、5月份，市市场监管局窗口收到鼎丰集团赠送的“贴心服务为企业、服务高效办实事”锦旗一面。

十、5-6月份，市市政园林局窗口收到厦门新沿线联合置业有限公司赠送的“热情服务、廉明高效”锦旗一面，收到钛永星（厦门）绳缆科技有限公司赠送的“服务热情周到、工作快捷高效”锦旗一面，收到厦门兆旻隆房地产开发有限公司赠送的“热情服务、廉明高效”锦旗一面。

十一、4-6月份，市发改委、市工信局、市卫健委、市财政局、市执法局等12个窗口部门分别收到厦门土地发展中心、厦门轨道建设发展集团有限公司、摩多科技以及火炬同翔新城建设投资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。

十二、市政务服务保障中心陈锦园，市不动产登记中心刘佳珍，市市政园林局陈诗赞，市医保局罗明雨、林宸晖，以及市人社局余卫强、市商务局吴露萍等 12 个窗口服务部门共计 20 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。