

厦门市政务服务

“好差评”情况通报

2023年第1期（总第13期）

厦门市行政审批管理局

2023年4月25日

【评优评先】

一、第一季度市政务服务中心“红旗窗口”

厦门市不动产登记中心、厦门市市场监督管理局、厦门市商务局、国家税务总局厦门市税务局、厦门市医疗保障中心、厦门市自然资源和规划局、厦门海关、厦门市卫生健康委员会、厦门港口管理局、厦门市水利局。

二、第一季度市政务服务中心获评两次以上“服务之星”

袁萌（厦门市民政局），陈雅玲、杨海霞、林春兰（厦门市市场监督管理局），任方（厦门市科学技术局），林婷（厦门市交通运输局），黄群（厦门市国防动员办公室），黄燕青（国家税务总局厦门分局），高亚招（厦门海关），许雅芳（厦门市自然资源与不动产权属档案中心），罗成、陈锦园（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

2023 年第一季度我市共计向省网汇聚评价数 151.09 万件，主动评价数 147.66 万件，主动评价率出现小幅度下降。其中非常满意数 151.05 万件，占比 99.97%，满意数 183 件，占比 0.01%，基本满意数 76 件，占比 0.01%，基本满意及以下评价数量相比上一季度均有不同程度的上升，具体情况如下：

厦门市省网上办事大厅“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	1187974	1153863	36	0.01%	23	0.01%	60	0.01%	160	0.01%	1187695	99.96%
思明区	64548	64539	1	0.01%	0	0.00%	6	0.01%	11	0.02%	64530	99.96%
湖里区	59323	59298	1	0.01%	0	0.00%	1	0.01%	1	0.01%	59320	99.97%
集美区	64599	64515	0	0.00%	2	0.01%	5	0.01%	5	0.01%	64587	99.97%
海沧区	41883	41877	2	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	41878	99.96%
同安区	51660	51660	1	0.01%	0	0.00%	2	0.01%	1	0.01%	51656	99.97%
翔安区	40877	40872	0	0.00%	1	0.01%	1	0.01%	4	0.01%	40871	99.97%

二、第三方评估

第一季度的市级窗口第三方满意度调查情况如下：

57 家入驻市政务服务中心的审批服务窗口单位平均成绩为 97.37 分，相比上一季度上升了 1.1 个百分点，其中得分排名靠

前的单位有厦门港口管理局、市文旅局、市应急局、市人社局、市水利局、市市政园林局、市发改委、厦门市政水务集团、市测绘与基础地理信息中心以及市科技局等企事业单位，得分较低的单位有市市场监督管理局、国家税务总局厦门市税务局、市社保中心、厦门海关和国家外汇管理局厦门分局。

6 个区平均成绩为 96.96 分，相比上一季度提升 0.5 个百分点。其中得分较高的区是湖里区、海沧区，得分较低的区是翔安区、集美区。

三、线下主动评价率情况

第一季度市级政务中心大厅主动电子评价率为 91.48%，相比上一季度上升了 0.4 个百分点，始终保持在 90%以上。综合线上等不见面审批渠道后，市直部门主动评价率 97.13%。

1. 现场主动评价率排名靠前的单位：国家外汇管理局厦门分局、海峡导报、厦门轨道交通集团、厦门日报、市城市管理局、市发改委、厦门港口管理局、市工信局，市民政局、市人社局、市人防办、市生态环境局、市市政园林局和厦门市政水务集团、市通信局、市应急局和市资源规划局。

2. 叫号量超过 3000 件且评价率在 90%以上的单位：市医保中心 99.04%，市交通运输局 97.42%，市社保中心 97.36%，市自然资源和不动产权属档案中心 94.83%，易通卡公司 94.46%，市市场监督管理局 93.04%，市不动产登记中心 91.90%，。

3. 大厅电子评价率低于 80%的单位：厦门住房置业担保公司

76.90%、厦门数字证书管理公司 16.46%、开元公证处 3.11%和厦门市公证处 2.48%。

四、一季度全市“好差评”开展情况

（一）主要工作情况：

一季度，市、区大多数审批服务部门能全面贯彻落实“好差评”工作机制，总体情况持续向好，尤其是各区工作提升比较明显，评价数据的事项覆盖度、质检入库率和汇聚及时性等各项指标都得到较大提升，差评核实整改和整改满意率均达到100%。但通过督查暗访和省网数据回流分析比对，发现还存在以下问题：一是退役军人事务局未落实好政务服务好差评制度，“退役军人建档”“军人优待证办理”等业务未对接“好差评”系统，未向办事群众提供评价渠道。二是市测绘与基础地理信息中心对系统日常监测不到位，同安、集美、海沧等站点共计266件评价数据出错未能及时发现，导致报送超期，影响我市的评价数据覆盖度和汇聚及时性。三是部分单位评价数据质检入库率较低：市公积金中心（5.17%）、市建设局（22.93%）、市科技局（62.63%）、市住房局（87.22%）。

（二）下一步工作部署：

针对上述存在问题，各区、各部门要结合政务服务一体化平台建设进程，及时做好评价系统对接，持续抓好差评整改、差评回访、主动评价率以及数据汇聚等闭环管理机制，重点要

提高数据汇聚的准确性和及时性。强化对本区域、本部门评价数据的综合分析运用，注重从评价中发现问题，推动整改，及时打通办事堵点、难点，提升企业群众办事体验感。各级审批服务管理部门在下一步工作中，还要继续严格工作要求、坚持问题导向、找准薄弱环节、夯实工作基础，不断提升我市政务服务“好差评”工作水平。

【优质服务】

一、2022年12月份至2023年3月份，市建设局建设工程消防设计审查验收中心窗口收到厦门市新能安科技有限公司赠送的“情系企业、鼎力相助、热情服务、专业高效”锦旗一面；建设工程质量安全监督站窗口收到厦门浦合机械有限公司赠送的“情系企业办实事、热情服务暖人心”锦旗一面；城建档案馆窗口收到中建四局建设发展有限公司赠送的“忠于职守、业务精湛、情系企业、热情服务”锦旗一面。

二、2022年12月份，市资源规划局窗口收到思明区文屏路139号全体业主赠送的“尽职尽责、服务为民”锦旗一面。

三、1月份，市住房局窗口收到中铁二十四局集团福建铁路建设有限公司厦门分公司赠送的“服务高效办实事、真诚贴心为企业”锦旗一面。

四、1月份，市社保中心窗口收到办事群众赠送的“真情服务暖人心、拥军优属办实事”锦旗一面。

五、1月份，市自然资源和不动产权属档案中心窗口收到未

来海岸浪琴湾业委会赠送的“忠于职守、为民解忧”锦旗一面。

六、2月份，市应急局窗口收到中国船舶燃料供应福建有限公司赠送的“马上就办、热情服务”锦旗一面。

七、2月份，市国防动员办公室窗口收到厦门兆旭建设发展有限公司赠送的“业务精湛、用心服务”锦旗一面。

八、2月份，厦门海关窗口收到日通国际物流（中国）有限公司厦门分公司赠送的“尽职尽责办实事、廉明高效树新风”锦旗一面。

九、2月份，市市场监管局窗口收到厦门精恒智能家具科技有限公司赠送的“排忧解难、心系企业”锦旗一面。

十、2月份，厦门港口管理局窗口收到办事群众赠送的“热心服务解难题、高效审批促发展”锦旗一面。

十一、3月份，市科技局窗口收到厦门快接网络科技有限公司赠送的“高效办事、热情服务”锦旗一面。

十二、3月份，市文旅局窗口收到厦门天成盛世文化传播有限公司赠送的“急民之急、解民之忧”锦旗一面。

十三、1-3月份，市市政园林局、市应急局、市发改委、市防空动员办公室、市卫健委、市水利局、市工信局、厦门海关、市住房局、市城市管理执法局等10个窗口部门分别多次收到多家企业和办事群众发来的感谢信。

十四、厦门港口管理局刘润秋、薛云，市公积金中心张小文、市不动产登记中心洪佳斌以及市交通运输局、市社保中心、

市政保中心咨询导办等窗口，工作人员共计 10 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。