

广州市政务服务数据管理局文件

穗政数〔2022〕111号

广州市政务服务数据管理局关于印发 广州市政务服务便民热线考核 工作方案的通知

各区人民政府，市政府各部门，各有关单位：

根据《广州市政务服务便民热线管理办法》（穗府令〔2022〕191号）及其实施细则有关规定，现将《广州市政务服务便民热线考核工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

(此页无正文)

广州市政务服务数据管理局
2022年12月22日



广州市政务服务便民热线考核工作方案

为推动热线事项有效解决，进一步做好广州市政务服务便民热线考核工作，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）《广州市政府政务服务便民热线管理办法》（穗府令〔2022〕191号，以下简称《管理办法》）及其细则有关规定，结合实际，特制定本方案。

一、工作原则

考核工作遵循“客观公正、科学合理、全面精细、注重激励”原则开展。

二、实施主体

市政务服务数据管理局主管全市热线考核工作，广州12345政府服务热线受理中心（以下简称热线中心）负责组织实施考核、进行结果运用等工作。

三、考核对象

考核对象为热线承办单位，主要包括各区人民政府、市人民政府各部门、法律法规授权具有管理公共事务职能的市直属事业单位、中央驻穗行政机关、人民团体、社会组织以及承担公共服务职能的国有企业等热线承办单位，热线中心将承办单位分为各区人民政府、市级机构（含群团组织、驻地部门）及公共服务企业等3类进行分类考核。

四、考核内容

考核包括月度考核和年度考核。

（一）月度考核

月度考核以自然月为考核周期，将每月首个自然日 0 时至最后一个自然日 24 时归档的工单纳入当月月度考核。月度考核由基础考核和加、减分考核组成，具体考核事项及评分标准详见附件。

（二）年度考核

年度考核以自然年为考核周期，当年月度考核的平均得分为当年年度考核得分。年度考核结果按权重纳入市机关绩效考核、基层评议机关活动、依法治市等全市性考核体系。

五、考核流程

（一）月度考核

1.数据归集。每月 5 日（工作日，下同）前，热线中心归集承办单位上月各项考核指标得分情况，通过热线信息系统发给承办单位核对。

2.考核申请。承办单位在收到考核情况之日起 5 日内，可在系统上出具证明材料对部分基础考核项、加分项、减分项向热线中心提出申请。逾期提出的，热线中心不予受理。

3.指标审核。热线中心在申请期结束后 5 日内对承办单位复核申请或加分申请进行审核，基础考核项、减分项数据存在错误的，进行核改，加分项符合要求的，进行登记加分。因计算方法导致大范围数据错误等原因的，热线中心进行集中修正。

4.结果发布。数据复核无误后，热线中心计算承办单位月度

考核结果，并进行发布、通报。

（二）年度考核

当年最后一次月度考核结束后 15 日内，热线中心汇总承办单位各月考核结果，计算年度考核得分并进行通报。

（三）结果通报

热线中心通过热线信息系系统计算各承办单位月度、年度考核得分情况，按分类考核方式，划分等级并在市政务服务数据管理局简报通报。

六、其他说明

（一）以下诉求人对承办单位事项办理情况的评价为不满意的事项不纳入履职尽责后满意度计算：

1. 诉求人不满意的原因是建议未被采纳的事项。

2. 经承办单位审核认定属于依法依规处置的行政调解类、执法办案类事项。

3. 诉求人对再次办理情况评价为不满意的事项，在 5 日内经承办单位对已依法依规办理、超出法律规定等情况提交符合要求的履职尽责意见并经承办单位审核同意的事项。

（二）表扬类、诉求人撤回的事项、不再进入办理程序的重复事项、《管理办法》第十一条规定的相关内容和分类处理事项不纳入满意度考核。

（三）“国家政务服务平台”“粤省心”等渠道受理转派的事项纳入办理时效等指标考核。

（四）受自然灾害、公共安全事件等不可抗力影响，或根据上级工作要求，热线考核工作可进行适当调整。

（五）本方案自 2023 年 1 月 1 日起实施，有效期 5 年。

七、工作要求

（一）统一思想，提高认识。各热线承办单位要高度重视热线考核工作，以考评为抓手，以利民便企、人民满意为导向，努力在破解城市治理难题、优化办事创业和营商环境、提高企业和人民群众的获得感等方面寻求新的突破。

（二）落实责任，强化保障。热线考核按权重纳入市机关绩效考核、基层评议机关活动、依法治市等全市性考核体系，各承办单位要树立大局意识，强化责任担当，严格落实考核主体责任，落实好各项考核事项任务，明确专门机构和专门人员负责热线考核工作。要紧密配合，主动作为，加强过程管理，严格按考核工作进度，及时、准确对考核情况进行核对、审核，同时要正确对待考核结果，认真研究改进热线工作的办法和举措。

（三）加强保密，强化纪律。热线考核工作敏感度较高，可能引起社会的关注并造成多方面的影响，保密工作尤为重要，各承办单位及经办人员要严格遵守保密规定，做好考核工作系统数据、政策文件等资料的保密工作。要严肃考核工作纪律，对个别承办单位采用不正当手段串联串通，隐瞒或骗取考核得分，影响考核结果公平公正的，查实后进行通报，情节严重的，报送有关部门依纪依法依规处理。

附件：月度考核指标及计分标准

附件

月度考核指标及计分标准

基础考核（100分）

考核指标 (分值)	指标说明	计分公式
按时办理率 (15分)	1.考核承办单位是否在规定时限内办理热线工单。 2.在规定时限内提交办理情况且经审核通过的为按时办理。	得分=(按时办理件数/归档总件数) *100%*15
办理通过率 (20分)	1.考核承办单位反馈办理情况是否符合要求。 2.承办单位在工单办理环节(含再次办理)提交办理申请一次性审核通过的,记1件办理审核通过件数。	得分=(办理审核通过件数/归档总件数) *100%*20
退单通过率 (20分)	1.考核承办单位是否按规范退回工单的情况。 2.承办单位结合事项诉求等内容,按退回规范进行操作,热线中心审核通过后	得分=(正确退回次数/退回总次数) *100%*20 备注: 1.总分不超20分。

	<p>记1次正确退回次数，同时计入退单总次数。</p> <p>3.热线中心拒绝退单计入退回总次数。</p>	<p>2.退回次数为0的，得20分。</p>
<p>知识点响应率 (20分)</p>	<p>1.考核承办单位是否按时处理热线知识反馈。</p> <p>2.考核承办单位是否按热线要求补充热点问题知识点，诉求人关切得到及时回应。</p> <p>3.包括考核周期内应办结但未办结的知识反馈。</p>	<p>得分=(1—未按时按要求办结的知识反馈件数/应按时按要求办结的知识反馈件数)*100%*20</p>
<p>满意度 (25分)</p>	<p>1.考核承办单位办理热线事项满意度情况。</p> <p>2.满意度评价包括：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。</p> <p>3.满意度得分由诉求人对事项办理情况评价(即原始满意度)与经办机构提交履职尽责情况后的满意度得分组成。其中，履职尽责是指再次办理环节，诉求人已完成第二次不满意评价后的5日内，经办机构可对已依法依规办理、超出法律规定等事项提交履职尽责说</p>	<p>分值=原始办理满意度总分值*40%+履职尽责后办理满意度总分值*60%</p> <p>备注： 原始办理满意度总分值=(A+B+C+D+E)/10*25 履职尽责后办理满意度总分值=(A+B+C+D+E)/10*25 1.A=咨询类工单应办数占比×咨询类工单满意度得分 2.B=投诉类工单应办数占比×投诉类工单满意度得分</p>

	<p>明并经承办单位审核通过后,该类不满意评价剔除其履责后办理满意度计算。</p> <p>4.系统按满意度得分标准直接计算得分。</p>	<p>3.C=举报类工单应办数占比×举报类工单满意度得分</p> <p>4.D=求助类工单应办数占比×求助类工单满意度得分</p> <p>5.E=建议类工单应办数占比×建议类工单满意度得分</p> <p>6.某类工单应办数占比=(该类工单应办数/本单位各类工单应办次数之和)*100%</p> <p>7.满意率=(非常满意数+满意数+基本满意数)/有效评价数</p> <p>8.履责后办理满意度分值是剔除了在归档前承办单位审核履责意见通过后的不满意工单。</p> <p>9.对未提交履责意见或履责意见审核不通过的不满意工单按原始办理满意度总分值*100%计算。</p>
--	--	--

附加考核—加分项（15分）

考核指标 (分值)	指标说明	计分公式
办理质量 (2分)	1.对承办热线事项数量较多且有效满意率较优的单位进行加分。 2.系统自动提取数据。	$A = (\text{按时办理工单件数} / \text{同类单位按时办理件数}) * 100\%$ 1.当 $A \geq 10\%$ ，本单位满意率 \geq 同类单位平均满意率 + 2% 或以上，得分 2 分；同类单位平均满意率 \leq 本单位满意率 $<$ 同类单位平均满意率 + 2%，得分 1.8 分；本单位满意率 $<$ 同类单位平均满意率，得分 1.5 分。 2.当 $5\% \leq A < 10\%$ ，同类单位平均满意率 + 3% 或以上 \leq 本单位满意率，得分 2 分；同类单位平均满意率 \leq 本单位满意率 $<$ 同类单位平均满意率 + 3%，得分 1.6 分；本单位满意率 $<$ 同类单位平均满意率，得分 1.2 分。 3.当 $A < 5\%$ 但大于 50 件时，同类

		<p>单位平均满意率+5%或以上\leq本单位满意率，得分 2 分；同类单位平均满意率\leq本单位满意率$<$同类单位平均满意率+5%，得分 1.3 分；本单位满意率$<$同类单位平均满意率，得分 0.8 分。</p> <p>4.当 $A \leq 50$ 件时，本单位满意率\geq同类单位平均满意率，得分 0.8 分；本单位满意率$<$同类单位平均满意率，得分 0.3 分。</p> <p>注： 同类单位平均满意率=同类单位满意件数/有效评价总数 本单位满意率=(非常满意数+满意数+基本满意数)/有效评价数</p>
<p>办理时长（2分）</p>	<p>1.对承办单位办理热线事项效率较高的情况进行加分。 2.事项承办量为零，此项不计分。 3.不计算工单再次办理环节的时长。 4.系统自动提取数据。</p>	<p>1.咨询类工单平均办理时长$<$同类单位咨询类工单平均办理时长，得 1 分 2.非咨询类工单平均办理时长$<$同类单位非咨询类工单平均办理时长，得 1 分。</p>

<p>处置疑难复杂事项 (5分)</p>	<p>1.对承办单位牵头处置热线首派疑难事项(见《管理办法》第15条)、持续反映及需要长期推进方可办理且最终情况已经上级业务指导部门出具指导意见后反馈至热线的专项办理事项(见《管理办法》第21条)进行加分。 2.首派疑难事项由系统自动提取数据;专项办理事项由承办单位提出申请,自反馈最终情况之日起,3个月内有效。</p>	<p>得分=A+首派事项(非常满意数+满意数+基本满意数)×0.1+专项办理事项件数×0.5;总计不超过5分</p>
<p>宣传报道(2分)</p>	<p>1.被国家、省、市、区级媒体报道,或市热线中心宣传片、典型案例库、简报等采用的案例,同一案例不同渠道发布不重复计算;自报道或者采用之日起,3个月内有效。 2.由承办单位提出申请,经审核后同意后予以加分。</p>	<p>国家级媒体报道的,每件计2分;省、市级媒体报道或市热线中心采用的,每件计1分;区级媒体报道的,每件计0.5分;承办单位官网、微信公众号报道的,每件计0.2分,累计不超过1分;当月加分累计不超过2分。</p>
<p>领导接听群众来电 (2分)</p>	<p>对承办单位领导接听群众来电的情况进行加分。</p>	<p>正职领导接听来电计2分;副职领导接听来电计1分,其他领导接听来电不加分。</p>
<p>专家坐席(2分)</p>	<p>1.通过驻场接电或指导、远程接电、专家当日解答工单提供专家坐席服务的;</p>	<p>达到1项计1分,总计不超过2分</p>

	2.按需求配合热线服务事项标准化梳理建设,建立完善热线事项的具体应答指引内容、受理登记要素等标准规范。	
--	---	--

附加考核—减分项（10分）

考核指标 (分值)	指标说明	计分公式
办理效率 (6分)	1.对超过办理时限且逾期5日及以上仍未提交办理情况的工单进行扣分。 2.对办理审核三次及以上不通过的工单进行扣分。 3.对重复退回工单进行扣分。重复退回指同一件诉求事项,承办单位在最后办理申请前有三三次及以上退回记录的,且该事项属于本应由其办理的事项,首派事项除外。 4.对未按时反馈督办事项进行扣分。 5.系统自动提取。	$\text{扣分} = \text{工单逾期未办理件数} \times 0.2 + \text{办理审核三次以上不通过工单件数} \times 0.2 + \text{重复退回件数} \times 0.2 + \text{不按时反馈件数} \times 0.5 \text{ (不超过6分)}$
知识点采编和反馈	1.对承办单位知识点错误的情况进行扣分。	$\text{扣分} = (\text{知识点采编错误数} + \text{知识点纠错反馈错误数}) \times 0.1 \text{ (不超过2)}$

(2分)	<p>2.知识点采编错误数指热线中心在审核承办单位新增修改的知识点时发现内容存在错误的知识点件数;知识点纠错反馈错误数指热线中心向承办单位发起知识点反馈中,反馈类型为纠错的件数。</p> <p>3.系统自动提取数据。</p>	分)
政策信息联动 (2分)	<p>1.对承办单位公布或实施涉及重大公共利益、社会关注度较高的政策或信息导致热线诉求量大幅增加的情形进行扣分,包括但不限于以下情形:</p> <p>①未提前通报热线中心且未配合热线采取应对措施的;</p> <p>②提前通报热线中心但未配合热线采取应对措施的;</p> <p>③未提前通报热线中心但后续配合热线采取应对措施的;</p> <p>④提前通报热线中心并采取应对措施后仍然导致热线诉求量大幅增加的。</p> <p>2.由热线中心登记后扣分。</p>	<p>根据实际情况酌情扣分,其中: 情形①②发生一次扣2分; 情形③发生一次扣1分; 情形④发生一次扣0-1分。 (不超过2分)</p>

备注:

一、年度考核得分=月度考核得分总和/参加考核的月数。

二、市机关绩效考核、基层评议机关活动、依法治市等考核中，各单位“12345 政府服务热线”考核项的得分，参考本计分标准。

三、因自然灾害、公共安全事件等不可抗力情形，或根据上级工作要求，热线可对考核办法进行调整。

四、每项考核指标分值出现小数的，保留小数点后两位。

五、满意度得分标准：

满意度得分标准	咨询类满意度	得分值	投诉类满意度	得分值	举报类满意度	得分值	求助类满意度	得分值	建议类满意度	得分值
	$95\% \leq X \leq 100\%$	10	$80\% \leq X \leq 100\%$	10	$80\% \leq X \leq 100\%$	10	$90\% \leq X \leq 100\%$	10	$75\% \leq X \leq 100\%$	10
	$90\% \leq X < 95\%$	9.5	$75\% \leq X < 80\%$	9.5	$75\% \leq X < 80\%$	9.5	$85\% \leq X < 90\%$	9.5	$70\% \leq X < 75\%$	9.5
	$85\% \leq X < 90\%$	9	$70\% \leq X < 75\%$	9	$70\% \leq X < 75\%$	9	$80\% \leq X < 85\%$	9	$65\% \leq X < 70\%$	9
	$80\% \leq X < 85\%$	8.5	$65\% \leq X < 70\%$	8.5	$65\% \leq X < 70\%$	8.5	$75\% \leq X < 80\%$	8.5	$60\% \leq X < 65\%$	8.5
	$75\% \leq X < 80\%$	8	$60\% \leq X < 65\%$	8	$60\% \leq X < 65\%$	8	$70\% \leq X < 75\%$	8	$55\% \leq X < 60\%$	8
	$70\% \leq X < 75\%$	7.5	$55\% \leq X < 60\%$	7.5	$55\% \leq X < 60\%$	7.5	$65\% \leq X < 70\%$	7.5	$50\% \leq X < 55\%$	7.5
	$65\% \leq X < 70\%$	7	$50\% \leq X < 55\%$	7	$50\% \leq X < 55\%$	7	$60\% \leq X < 65\%$	7	$45\% \leq X < 50\%$	7
	$60\% \leq X < 65\%$	6.5	$45\% \leq X < 50\%$	6.5	$45\% \leq X < 50\%$	6.5	$55\% \leq X < 60\%$	6.5	$40\% \leq X < 45\%$	6.5
	$55\% \leq X < 60\%$	6	$40\% \leq X < 45\%$	6	$40\% \leq X < 45\%$	6	$50\% \leq X < 55\%$	6	$35\% \leq X < 40\%$	6

	$50\% \leq X < 55\%$	5.5	$35\% \leq X < 40\%$	5.5	$35\% \leq X < 40\%$	5.5	$45\% \leq X < 50\%$	5.5	$30\% \leq X < 35\%$	5.5
	低于 50%	5	低于 35%	5	低于 35%	5	低于 45%	5	低于 30%	5

六、首派事项分值标准:

$A = \text{本单位当月办理首派事项件数} / \text{全市当月首派事项件数} * 100\%$

A	0	$0\% < A < 5\%$	$5\% \leq A < 10\%$	$10\% \leq A < 15\%$	$A \geq 15\%$
分值	0	0.8	1.2	1.6	2

公开方式：免于公开