

汨罗市数据局文件

汨数发〔2026〕1号

汨罗市数据局关于印发 《市政务服务中心窗口考核办法》的通知

机关各股室，进驻市政务服务中心各窗口：

为进一步推进行政审批制度改革，加强窗口建设管理，规范大厅服务行为，根据《湖南省政务服务中心管理办法》《湖南省优化营商环境条例》以及《岳阳市政务服务中心窗口考核办法》等文件精神，在广泛征求意见的基础上，结合工作实际，制定《市政务服务中心窗口考核办法》。经局党组会研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。



市政务服务中心窗口考核办法

为加强市政务服务中心(以下简称“中心”)窗口的规范化管理,深入推进政务服务“三化”建设,不断提升窗口服务能力和水平,进一步优化政务服务、提升行政效能,促进政务服务体系高质量发展,特制定本办法。

一、考核依据文件

- 1.《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号);
- 2.《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》(国办发〔2023〕29号);
- 3.《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号);
- 4.《湖南省人民政府关于印发<湖南省政务服务中心管理办法>的通知》(湘政办发〔2022〕36号);
- 5.《湖南省优化营商环境条例》;
- 6.《市政务服务中心窗口考核办法》(岳行审发〔2025〕6号)。

二、考核对象

市中心各进驻窗口单位及工作人员。(副科级以上职务干部,不纳入考核范围)

三、考核周期及评选规则

（一）考核分为平时考核和年度考核，平时考核以季度为周期，年度考核结合第四季度考核一并进行，考核分值以100分为基准分，平时考核结果作为年度考核的重要依据。

（二）考核结果分为“好”（90-100分）、较好（80-90分，不含90分）、“一般”（80-70分，不含80分）、“较差”（70分以下）四个等次。

（三）窗口季度考核按实际进驻窗口（专区）数35%的比例评选“优秀窗口”，年度考核按实际进驻窗口（专区）单位数30%的比例评选“先锋窗口”。

（四）窗口工作人员的平时考核以专区为单位，分季度和年度进行，季度评选“好”等次的人数按照不超过40%的比例进行评定（所有窗口工作人员均可参与评选）；年度评选按照市委组织部和市人社局年度下达考核要求进行评定，根据平时考核结果评选年度“先进个人”（在编在岗人员）和“政务服务明星”（所有工作人员）10名。评选比例不局限于以上标准，根据实际考核情况酌情浮动。

四、考核内容及分值

考核内容主要包括人员管理、服务规范、重点工作、卫生及设备管理及其他五个方面，具体指标体系和计分规则见附件1。

五、考核组织与实施

（一）考核组织及分工

成立中心窗口考核领导小组，由市数据局分管领导担任组长，中心主任担任副组长，局相关股室负责人为成员。考

考核领导小组办公室(以下简称“考核办”)设中心,考核办承担日常考核工作;局相关股室负责各领域季度评分。

(二) 考核方式

1. 巡查式。中心实行日常督导和不定期考核制,每日采取现场巡查和电子监察方式督导大厅不少于四次,每月按照窗口考核细则进行通报。

2. 融合式。中心融合外部评议(各级监察、纪检、优化办、文明办等部门明察暗访、企业和群众评价、行政效能监督等)考核、局机关相关股室业务考核,考核结果一并计入窗口季度考核评分。

考核办每月将相关考核计分结果和扣分内容等情况反馈给各窗口负责人。

(三) 考核程序

1. 专区自评。由各专区填报《窗口自评表》(附件2)和《工作人员平时考核情况表》(附件3)等相关材料(如有加分情况的提供加分佐证材料等),根据考核办具体通知报考核办。

2. 考核领导小组审评。由考核办归集汇总中心日常考核、局相关股室考核等考核评分内容,将考核结果及建议表彰名单报送考核领导小组,考核领导小组对考核办报送的考评情况进行复审并确定季度考核结果和表彰名单。

3. 局党组会审议决定。由考核领导小组汇总考核情况,将考核结果报送市数据局党组讨论决定。

4.考核结果通报。季度考核结果由中心通报各专区（窗口），年度考核结果由市数据局通报各派驻单位。

对窗口工作人员的平时考核，按照窗口考核申报、考核领导小组复审确定、资格审核和否决增补的流程进行；年度考核，按照窗口申报（推荐候选人，提交表格材料）、考核领导小组复审（资格审核，提出建议名单）、局党组会议审定的程序进行。

六、考核结果运用

1.对季度考核被评为“优秀窗口”的，在政务大厅电子屏上宣传展示。

2.对荣获年度“先锋窗口”“政务服务明星”的，由市数据局通报表彰并颁发荣誉证书，制作“先锋榜”进行典型推介。属垂直管理单位和公共服务企业的，考核结果向其派驻单位书面通报，要求确认其考核等次。

3.平时考核为“较差”等次的窗口，由考核办对窗口负责人进行约谈，并向其派驻单位通报。对年度内有两个季度被评定为“较差”等次的窗口要求更换负责人。

4.窗口年度考核结果与市委、市政府相关考核关联。

七、其他

本办法自发布之日起实行，本办法由市中心负责解释。

附件：1.市中心窗口考评细则

2.窗口季度自评表

3.窗口工作人员考核情况表

4.窗口工作人员考核细则（供参考）

附件 1

汨罗市中心窗口考评细则

（一）人员管理（25 分）

工作人员按时到岗并进入工作状态，熟悉工作业务，具有独立办事能力，遵守各项工作纪律；窗口不缺岗，不脱岗，切实为企业和群众提供优质快捷的服务，得 25 分。扣分项目如下：

1、工作人员上班迟到或早退，或按时到岗但未进入工作状态的，每人次扣 1 分；

2、工作人员旷工，每人次每半天（含半天以内）扣 2 分；

3、窗口工作人员请假（含中途离岗），必须依照《汨罗市中心大厅管理办法》履行请假手续，未履行请假手续擅自离岗按旷工扣分处理；

4、单位对派驻窗口工作人员要业务熟、服务优，应相对固定两年以上，如有特殊情况需调整窗口负责人或工作人员，应及时以书面形式向中心报告；窗口工作人员须统一着装上岗（新入职员工装尚未配发到位及其他特殊情形除外，待工装配齐后按规定统一着装），否则发现一人次扣 2 分；

5、窗口工作人员旷工，单位管理人员故意隐瞒事实虚报请假，经查实，每人次扣 2 分。

（二）服务规范（25 分）

工作人员做到规范化服务，得 25 分。扣分项目如下：

1、着装不规范，每人次扣 1 分；上班期间穿拖鞋、浓妆艳抹、坐姿不雅等违反窗口工作人员行为规范，以及没有按大厅统一的要求执行的行为，每人次扣 1 分；

2、上班时间睡觉、串岗闲聊、上网聊天、玩游戏、看视频、听音乐、炒股票、玩手机、网上购物等行为，每发现一次扣 2 分；

3、接待群众使用不文明用语和服务忌语，每发现一次扣 2 分；

4、无故未及时接听咨询电话或拒接电话，每发现一次扣 1 分；

5、窗口单位工作人员与服务对象发生争执的，或对办事群众训斥、嘲讽、冷落、刁难、歧视等的，每次扣 5 分；向服务对象索、拿、卡、要的，经查实，每次扣 10 分，并取消窗口单位本年度内评优评先资格；

6、窗口单位推进“清廉大厅”建设不力，被上级机关问责或责令问责的，每次扣 5 分。

7、未严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、延时服务和AB岗等制度，每发生一起扣3分；

8、通过省长和市长信箱、12345 市民热线、“办不成事反映窗口”等各类渠道收到的投诉举报，经核实属于窗口问题，每次扣 2 分，未及时处置、调查处理并整改反馈的，每次加扣 3 分；

9、被新闻媒体、有关监督单位督查暗访等曝光或通报造成不良影响的，当月该项不得分，取消窗口单位本年度内评优评先资格。

（三）重点工作（40分）

严格按照相关规定落实好中心组织的中心工作、常务性工作，得40分。扣分项目如下：

1、进驻事项无办事指南，每次扣2分；办事指南要素不全，或有模糊表述、兜底条款的，每项扣2分；办事指南未按规定对外发布的，或线上线下不一致的，每项扣2分。

2、对审批事项的收件、退件、办结等操作不规范的或“减材料、减环节、减时限、减跑动”工作落实不彻底的，每件扣2分；报送办件统计等数据不及时或报送数据不准确的，每次扣2分；未报送的，每次扣4分。

3、违反“三集中三到位”规定，无正当理由，权力清单每少进一项，扣5分；已进窗事项，未在大厅窗口受办、“体外循环”的，每次扣5分。

4、未按照国务院和省、市要求推进“高效办成一件事”重点事项落地，属牵头部门未全面履行牵头作用，导致“一件事”办不通、办不成或未“高效”办理的，每次扣5分；属责任部门不配合、消极应对的，每次扣5分；明确的“高效办成一件事”联办事项未按照制定的联办办事指南和流程办理的，每次扣2分；并联审批牵头部门未向服务对象说明办事程序或未与有关窗口并联审批的，每件扣2分。

5.在省一体化平台和省一网通办平台的行政效能电子监察系统中出现红黄牌情况的，黄牌每件次扣3分，红牌每件次扣5分，“红黄牌”整改不到位的，每例扣5分。

6.在省一体化平台和省一网通办平台的好差评系统中，人为问题造成的差评每件次扣5分；全渠道收到的差评回访整改不到位的，每例扣5分。

7.对省“一网通办”平台事项应引用未引用，应发布未发布的，每下降1个百分点，扣2分；各部门依申请类政务服务事项全面应用省“一网通办”系统，实现统一申报、统一受理、统一用户体系，各部门统一受理事项率达到100%。每下降5个百分点，扣5分。

8.未落实《湖南省网上中介服务超市管理运行办法》，存在指定中介机构，或故意刁难、违反公平竞争的行为，每个案例扣5分；不及时处理中介超市审核件的，每例扣1分。

9.园区代办落实不到位、不及时，帮代办服务专窗（专干）推诿敷衍，政策解读、业务辅导、代办服务低效、低质，每次扣3分。

10.档案管理不规范，将服务对象的资料丢失，或因工作人员其他不负责任行为造成较严重后果的，每件次扣3分；未及时报送相关工作统计表的，每次扣1分。

11.未将收费标准对外公示的，扣2分；未经物价部门同意，擅自提高或减低收费标准，增设收费项目或“搭车”收费，或者擅自减免收费，经查实，每件次扣2分；

12.根据上级部署，中心安排的临时性、紧急性工作任务的落实不力的每次扣3分，推诿拖延或拒不执行的每次扣5分；对中心组织的重大活动不配合和全局性的中心工作落实不到位的每次扣10分，并取消其单位当月和本年度评优评先资格。

（四）卫生及设备管理（10分）

养成良好的行为习惯，爱护公用设施，保持窗口地面、桌面、服务台面清洁。工作间内柜、桌、椅等物品摆放整齐，办公桌面资料和用具摆放得当，得10分。出现下列情况的，相应扣分：

1、窗口办公桌面、服务台面资料和设备用具未摆放整洁，或未及时清理地面、台面垃圾的，每发现一次扣1分；

2、办公室违规使用电饭煲、电炒锅、电烤炉等电器设备的，每发现一次扣2分；

3、下班后没有关闭相应的办公设备电源的，每次扣1分；

4、故意损坏政务大厅公用设施、设备，每次扣1分；情节严重的，每次扣5分；窗口业务受理机、查询机、一体机等设备设施故障未及时维护的，每次扣2分。

上述各项扣分至基本分扣完为止。

（五）其他（最多加10分）

1、向中心提出书面业务工作建议，被采纳的，每件加1分（最多加5分）；

2、窗口或工作人员受到市、县级表彰，每次加2分；省级及以上每次加5分；

3、撰写与政务大厅或工作有关的文章，被中央主流媒体正面报道、刊登，每次加5分；省主流媒体正面报道、刊登，每次加3分；市主流媒体正面报道、刊登，每次加2分；县主流媒体正面报道、刊登，每次加1分（最多加5分）；

4、窗口因服务得到群众肯定，收到群众赠送锦旗、表扬信等，每次加2分；

5、在节假日安排工作人员为群众加班服务的，每次加2分。

附件 2

市中心_____窗口考评自评表

序号	主要指标	工作亮点和改进措施	得分
1	人员管理 (25分)		
2	服务规范 (25分)		
3	重点工作 (40分)		
4	卫生及 设备管理 (10分)		
5	其他		

备注：1. 简明扼要，条目式描述；
2. 每季度结束次月 5 日前上报

窗口工作人员考核细则（供参考）

（一）人员管理（20分）

按时到岗，熟悉工作业务，不缺岗，不脱岗，得20分。
扣分项目如下：

- 1、上班迟到或早退，或按时到岗但未进入工作状态的，每次扣2分；
- 2、工作人员旷工，每半天（含半天以内）扣4分；
- 3、工作人员请假（含中途离岗），必须依照《汨罗市政务服务中心大厅管理办法》履行请假手续，未履行请假手续擅自离岗按旷工扣分处理；

（二）规范服务（35分）

按照管理要求，做到规范化服务，得35分。扣分项目如下：

- 1、着装不规范，每次扣2分；上班期间穿拖鞋、浓妆艳抹、坐姿不雅等违反机关工作人员行为规范，以及没有按大厅统一的要求执行的行为，每次扣1分；
- 2、在上班时间睡觉、串岗闲聊、上网聊天、玩游戏、看视频、听音乐、炒股票、玩手机、网上购物等行为，每发现一次扣2分，并取消个人当季评优评先资格。
- 3、接待群众使用不文明用语或服务忌语，每发现一次扣2分；服务态度、服务质量差，经查实，每次扣5分。
- 4、无故未及时接听咨询电话或拒接电话，每发现一次扣2分；

5、与服务对象发生争执的，或对办事群众训斥、嘲讽、冷落、刁难、歧视的，每发现一次扣5分；向服务对象索、拿、卡、要的，经查实，劝退回原单位并报告市纪委；

6、未严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、延时服务和AB岗等制度，每发生一起扣3分；

7、被服务对象投诉，经查属实的，每件次扣5分，并由政务服务中心进行约谈，取消个人当季评优评先资格，1个季度内发现2次，退回原单位；

8、被新闻媒体、有关监督单位督查暗访等曝光或通报造成不良影响的，当季该项不得分，取消个人全年评优评先资格。

（三）业务技能（35分）

熟悉工作运行程序和运作制度，熟悉岗位业务知识，熟练使用办公自动化设备，具有较高政策水平和较强的协调处理、文字表达能力，得35分。扣分项目如下：

1、未按规定及时出具受理通知书的，每发现一次扣2分；

2、无正当理由和依据不受理申请人申请的，每发现一次扣5分；

3、因业务不熟悉导致不能准确、清晰、明了的解答办事群众的咨询，每发现一次扣2分；未出具一次性告知单或一次性告知单不详细导致群众来回跑的，每发现一次扣3分；

4、已作退件处理而未向服务对象充分说明理由，或收退件手续不规范，一家受理，未及时抄告相关单位（指联合办案件），每件次扣 2 分；

5、审批事项办件逾期，属个人原因的，每件次扣 5 分；

6、工作不力，影响其他部门或服务对象开展工作的，经查实，每件次扣 2 分；

7、违规办理业务的，每发生一起扣 5 分，并取消个人年度考核评优评先资格；

8、档案管理不规范，把服务对象的资料丢失，或因其他不负责任行为造成较严重后果的，每件次扣 5 分；

9、办件过程中擅自提高或减低收费标准，增设收费项目或“搭车”收费，或者擅自减免收费，经查实，每件次扣 5 分；

10、收费标准执行不当，造成办事结果差错，每件次扣 3 分；

11、根据上级部署，中心安排的临时性、紧急性工作任务落实不力的每次扣 3 分，推诿拖延或拒不执行的每次扣 5 分；对中心组织的重大活动不配合和全局性的中心工作落实不到位的每次扣 10 分，并取消其个人当月和本年度评优评先资格；

（四）卫生及设备管理（10 分）

养成良好的行为习惯，爱护公用设施，保持窗口地面、桌面、服务台面清洁。工作间内柜、桌、椅等物品摆放整齐，

办公桌面资料和用具摆放得当，得 10 分。出现下列情况的，相应扣分：

1、窗口办公桌面、服务台面资料和设备用具未摆放整洁，或未及时清理台面、地面垃圾的，每发现一次扣 1 分；

2、办公室违规使用电烤炉、电饭煲、电炒锅等电器，每发现一次扣 2 分；

3、故意损坏政务中心公用设施、设备，每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 5 分。

以上各项扣分至基本项扣完为止

（五）其他（最多加 10 分）

1、向政务服务中心书面提出业务工作建议，被采纳的，每件加 1 分（最多加 5 分）；

2、工作人员受到市、县级表彰，每次加 2 分；省级及以上每次加 5 分；

3、撰写与政务大厅或工作有关的文章，被中央主流媒体正面报道、刊登，每次加 5 分；省主流媒体正面报道、刊登，每次加 3 分；市主流媒体正面报道、刊登，每次加 2 分；县主流媒体正面报道、刊登，每次加 1 分（最多加 5 分）；

4、因服务得到群众肯定，收到群众赠送锦旗、表扬信等，每次加 2 分；

5、下班后主动为群众延时服务（上门服务）的，5 至 30 分钟（含 30 分钟）内每次加 2 分；30 分钟以上的每次加 3 分；

6、积极参加政务服务中心活动的每次加 2 分，同时获得荣誉的，每次加 4 分。

