

# 中国人民银行福州中心支行 2020 年政务服务 “好差评”工作报告

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，推进金融领域“放管服”改革，提升履职能效，福州中心支行在总行的正确领导下，建立政务服务“好差评”制度，率先研发线上“好差评”系统，强化回访整改机制，主动接纳社会各界综合评价，不断提升完善政务服务能力，争创“让党中央放心、让人民群众满意的”模范机关。

## 一、主要做法

(一) 建制度。根据总行统一部署，以优化营商环境、提升行政效能、强化服务意识、转变工作作风等为主线，推动全省人民银行在辖区建立“好差评”制度，细化组织架构、评价对象、评价方法等七方面措施。推行政务服务“一事一评”“一次一评”机制，同时将政务服务部门“好差评”落实情况与绩效考核结合，督促工作人员转变工作作风，提高服务意识和服务水平。

(二) 建平台。在全国率先自主研发政务服务“好差评”系统，建立“前端+后端”二维评价管理系统。前端为客户评价系统，分行别、分业务自动生成微信二维码，客户通过扫码即能进入评价系统，填写并提交评价结果。后端为评价管理系统，设置分类统计功能，可分时段、分地区、分业务统计客户评价结果，也可以上传差评的回访和整改结果。同

时，配合建立了五级用户授权体系，根据管理需要，对不同类型用户授予不同操作权限，有助于平台的操作和风险管控。

（三）建机制。聚焦差评和投诉情况，按照“谁办理、谁负责”原则，推动全省落实好差评“三机制”，即“差评100%回访”“限期整改”和“年度报告”机制。加强政务服务业务培训，要求工作人员高度重视差评和投诉，对于“不满意”“非常不满意”的评价，安排专人进行回访核实，并进行分类处理，确保相关问题立行立改、整改到位。

（四）广宣传。加强营业厅建设和管理，通过电子屏、小册子等加强对政务服务及“好差评”工作机制的宣传，在醒目位置张贴客户评价系统的微信二维码，欢迎社会公众参与评价。对于不愿意参与评价的办事群众，窗口工作人员耐心讲解，使群众更快更好接受“好差评”机制。

## 二、社会评价情况

（一）总体评价情况。福建政务服务线上“好差评”系统于2020年10月1日正式上线。2020年末，全省人民银行系统累计接受社会各界评价764次，总体评价结果为：非常满意739次，满意25次，全省人民银行政务服务好评率达100%。

（二）各项政务服务评价情况。2020年，全省人行系统各项政务服务的满意度具体如下：黄金制品进出口审批，商业银行、信用社代理支库业务审批，境外征信机构在境内经营征信业务审批的好评率、非常满意率均为100%；银行开户

许可证核发的好评率为 100%，非常满意率为 96.70%；国库集中支付代理银行资格认定的好评率为 100%，非常满意率为 98.04%；在宣传品、出版物或者其他商品上使用人民币图样审批的好评率为 100%，非常满意率为 92.86%；人民币真伪鉴定的好评率为 100%，非常满意率为 93.55%。

图 1 2020 年福建人民银行系统各政务服务好差评情况



注：以上数据包含对审批、受理、认定及业务咨询等政务服务的好差评情况。

（三）差评、回访和整改情况。2020年未发现差评。

### 三、下一阶段工作

2021年，福州中支将继续按照《中国人民银行福州中心支行政务服务“好差评”制度（试行）》（福银〔2020〕173号印发）规定，推动政务服务部门严格落实“一事一评”机制，主动接受企业和群众意见建议，增进公众对人民银行工作的认同和支持。同时，鼓励全省各级行结合“放管服”改革、创建模范机关等重点部署，总结报送典型经验做法，反映“好差评”工作的亮点和成效。