

附件 5:

## “一窗式”综合受理人员考核办法（试行）

为切实提升市民大厅“一窗式”综合受理服务保障能力，结合市民大厅工作实际，制定本办法。

### 一、考核程序

（一）考核主体。昆区政务服务局是内蒙古鹿勤人力资源产业发展有限公司（以下简称鹿勤人力）“一窗式”综合受理服务保障项目考核主体，按月考核并将考核结果反馈鹿勤人力。

（二）考核程序。昆区政务服务局每月对鹿勤人力上月服务保障情况进行考核，形成考核结果，在履行审定程序后在每月 5 日前反馈鹿勤人力。

### 二、考核细则

#### （一）工作纪律（20 分）

1.迟到、早退半小时内扣 0.1 分/次，半小时至 1 小时扣 0.5 分/次，1 小时以上扣 1 分/次；无故擅自离岗扣 1 分/次；串岗扣 0.5 分/次；旷工扣 1 分/次，请假月累计每 3 天扣 1 分。

2.无故不参加学习、会议、集体活动、业务技能培训、考核的，扣 0.5 分/次。

#### （二）服务规范（30 分）

1.仪容整洁、讲究卫生、端庄大方、统一着装、亮牌上岗；坐姿端正、站姿挺拔、微笑服务、态度温和、言行得体、

自然真诚；使用普通话、文明用语；办公区和台面桌面干净整洁、按规定摆放物品。（每有一项不合格扣 0.5 分）

2.接待服务对象时使用服务禁语、接打电话，扣 2 分/次；上班时间玩手机、电脑游戏、上网聊天、网络购物、吃东西、抽烟或观看与工作无关的视频、书籍等，扣 5 分/次；暂时离岗未放置离开指示牌或未做好工作交接，扣 1 分/次；评价器未开启或未引导群众评价，每次扣 1 分。

3.市民大厅首问负责、一次性告知、“一窗式”综合受理、并联办理、容缺受理、告知承诺等规章制度未落实或落实不到位的，发现一次扣 1 分。

### （三）业务技能（30 分）

1.积极主动学习各审批部门政策业务知识、受理规则，与后台人员沟通、衔接良好。（每有一项不合格的扣 0.5 分）

2.因个人原因导致的退补件较多，按比例每超过 10%扣 1 分；咨询、受理（收件）、平台登记、流转、催办、办结、出证各环节流转顺畅，每有一项不顺畅的扣 0.5 分。

3.不能及时准确解答服务对象咨询或未一次性告知，扣 0.5 分/次；审批条件和申请材料符合要求但拒绝受理的，扣 1 分/次；未按要求使用一体化平台开展受理、流转、催办、办结的，扣 1 分/次；收办件时未向服务对象出具相关凭证的，扣 0.5 分/件；未及时向服务对象反馈办理结果或无故超时的，扣 1 分/次；未及时回复、办理网上咨询和申报事项的，扣 0.5 分/次；因个人原因导致工作出现差错的，扣 0.5 分/次。

4.私自将外网计算机接入网络、在计算机上安装无关软

件、以其它方式接入互联网、擅自修改计算机参数的，扣 0.5 分/次；用移动存储器在内外网间复制数据造成计算机、服务器系统损坏、数据丢失的，扣 1 分/次；违反网络应用、网络信息安全其它条款的，酌情扣 1—3 分。

5.加分。收到服务对象表扬，经核实后表扬意见加 0.5 分/条、感谢信、锦旗加 1 分/次；在政务服务局、政务服务中心组织的各项活动中获奖的，酌情加 1—2 分；个人工作受到上级表彰表扬的，国家级加 3 分/次、自治区级加 2 分/次、市级加 1 分；提出改进工作的合理化建议并被采纳的，加 3 分/次；积极主动报送工作信息并被采用的，加 1 分/条。

#### （四）投诉评价（20 分）

1.“好差评”平台反馈，经核实后，不满意的扣 3 分/次，非常满意加 2 分/次（10 分封顶），采取明示、暗示、诱导等手段评价造假及自行按键评价的扣 5 分/次；进驻部门评价，不满意的扣 3 分，基本满意扣 1 分，非常满意加 2 分。

2.被服务对象投诉，经核实后扣 3 分/次。

3.综窗人员有下列情形之一的，予以退回：

（1）有吃、拿、卡、要等不廉行为的；

（2）在工作中违规提供有偿服务或串通“黄牛”，损害企业和群众利益的；

（3）因改革需要调整工作，本人拒绝合理安排的；

（4）被上级部门或媒体通报、批评或曝光的；

（5）在工作中推诿扯皮，怠慢、顶撞、刁难服务对象，或与服务对象发生争吵屡教不改；被投诉月累计 3 次以上，

经核实的；

(6)旷工或者请假期满无正当理由逾期不归连续超过3天，或者一年内累计超过5天的；工作期间饮酒的。

### 三、考核结果运用

按照“一窗式”综合受理改革服务保障项目月度绩效考核情况(综窗人员月考核总分÷15/20人)，70分以下为不合格，酌情扣除鹿勤人力月度服务费5-8%。连续三个月不合格的，建议鹿勤人力调换综窗人员。

### 四、工作要求

考核工作要公平、公正、公开，严格按照规定时限完成。考核结果反馈后，鹿勤人力应在每月15日前兑现综窗人员工资，不得无故拖延。