渭南市文明示范窗口测评标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 考 评 内容 | 分值 |  评分标准 | 检查得分 |
| 思想教育（25分） | 1、成立创建活动领导小组，结合本单位实际，制定既有措施和目标，又可具体操作的创建文明示范窗口实施意见。 | 4分 | 单位领导班子对创建工作重视不够，未按要求成立领导机构的扣2分；未制定切实可行的实施意见的扣2分。 |   |
| 2、重视精神文明建设，加强职工职业道德教育和岗位培训，培训率达100%；合格率达98%。 | 3分 | 培训率每少1个百分点，扣1分；合格率每少1个百分点扣1分，扣完为止。 |   |
| 3、加强创建活动的宣传工作，有固定宣传阵地。创建氛围浓厚，有特色。 | 3分 | 没有进行宣传动员、没有达到全员参与的扣2分；没有固定宣传阵地的扣1分。 |   |
| 4、醒目位置有社会主义核心价值观宣传牌。 | 3分 | 没有的扣3分。 |  |
| 5、有讲文明树新风公益广告、厚德陕西等宣传牌。 | 3分 | 没有的扣3分。 |  |
| 6、有善行义举榜宣传牌。 | 3分 | 没有的扣3分。 |  |
| 7、大厅设立志愿者服务岗。 | 3分 | 没有的扣3分。 |  |
| 8、经常性开展文体活动，丰富职工业余生活，增强凝聚力。 | 3分 | 没有开展活动或者活动不丰富、职工参与度不高的酌情扣分，扣完为止。 |   |
| 服务质量（30分） | 1、有符合“窗口”单位特点的行业职业规范和岗位行为准则，学习、考勤、廉政等管理制度健全。 | 5分 | 没有制定相关规定的扣2分；管理制度不健全的酌情扣分，扣完为止。 |   |
| 2、服务人员严格遵守职业道德和职业纪律，做到“四心、四声”服务（接待群众热心、解答问题耐心、接受意见虚心、排忧解难诚心，群众进店有迎声、群众咨询有答声、群众离别有道声，群众留言有回声）。 | 10分 | 没有开展“四心、四声”服务的扣4分；群众对窗口服务态度或服务质量反映较大，情况属实的酌情扣分，扣完为止。 |   |
| 3、建立健全首问责任制、限时办结制、服务承诺制等制度，并严格执行和落实，办事效率高，群众满意率高。 | 10分 | 每少一个制度扣2分；制度未落实，群众投诉严重的酌情扣分，扣完为止。 |   |
| 4、开展“窗口”礼仪服务，使用文明礼貌用语接待顾客，普通话推广率达100%。 | 5分 | 没有开展礼仪宣传教育活动的扣2分；不规范使用文明礼貌用语的扣1分；普通话普及率每少1个百分点扣1分，扣完为止。 |   |
| 治安秩序（8分） | 1、重视社会治安综合治理工作，有明确的分管领导。 | 2分 | 领导不重视，没有明确责任人的，扣2分 |   |
| 2、有健全的安全、保卫、防火、防盗等规章制度。 | 3分 | 相关规章制度不健全的酌情扣分，扣完为止。 |   |
| 3、治安秩序良好，无刑事犯罪和盗窃事件发生，无赌博、封建迷信、嫖娼等社会丑陋现象。 | 3分 | 有上述现象的酌情扣分，扣完为止。 |   |
| 监督机制（12分） | 1、有完善的内部和社会监督机制，设立监督电话、意见箱，建立领导接待日制度，听取群众意见和建议。 | 5分 | 内部和社会监督机制没有或不完善的，扣1分；没有设立监督电话和意见箱，或者运行不正常的扣2分；没有建立领导接待日制度或运行不正常的扣2分。 |   |
| 2、政务（事务）公开，做到收费项目、收费标准、收费依据公开透明，并在显要位置设立公开栏。 | 3分 | 没有公开栏，政务（事务）不公开的扣3分。 |   |
| 3、有行风建设监督员队伍，并能较好地发挥作用。 | 2分 | 没有建立监督员队伍的扣1分；没有发挥监督员作用的扣1分。 |   |
| 4、认真受理群众投诉，对投诉的问题快查快结，做到件件有着落、事事有结果，投诉处理率达100%。 | 2分 | 投诉处理率每少1个百分点扣1分，扣完为止。 |   |
| 环境卫生（25分）环境卫生（25分） | 1、重视“窗口”形象建设， 各种广告标志、招牌、店名用字规范、整洁美观，室外各种车辆停放有序。 | 6分 | 每发现一处错别字或有碍观瞻的广告、招牌、店名设置现象的扣1分；车辆停放混乱的扣2分。 |   |
| 2、服务设施设置合理，设有书写台、客户休息座位、备有必要的文具、服务指南、饮水设备、便民用具等服务设施；商品陈列合理，橱窗布置、广告宣传新颖得体。 | 5分 | 必要的服务设施每少一件扣0.5分；视窗口服务环境的整体设置和总体观察情况进行评分。 |   |
| 3、环境整洁卫生，卫生责任明确，过道整洁畅通，无乱堆乱放现象。 | 7分 | 环境脏、乱、差的扣3分；没有卫生责任制的扣2分；有乱堆放等现象的扣2分。 |   |
| 4、环境卫生达到规定标准，有专人保洁管理，落实“门前三包”责任制。 | 4分 | 环境卫生未达到规定标准，没有专人负责保洁管理的扣2分；“门前三包”责任制未落实的扣2分。 |   |
| 5、配置公厕符合规定标准。 | 3分 | 未配置公厕或不符合规定标准的酌情扣分，扣完为止。 |   |
| 社会评价（加分项目） | 在行业各项考核当中被评为先进单位(集体)的。 | 5分 |   2016年以来每获得一个荣誉的加1分，加满为止。  |   |
|  窗口建设方面取得显著成效和成功经验,得到社会认可,被市级媒体推广或被市以上媒体集中报道的。 | 5分 | 2016年以来每被推广或报道一次的，加1分，加满为止。 |   |

（注：总得分85分以上为合格。）