

国家能源局

国能综通资质〔2020〕50号

国家能源局综合司关于开展电力业务资质 许可服务“好差评”工作的通知

各派出机构：

为贯彻落实《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度 提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）有关要求，全面及时准确了解企业和群众对电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务的感受和诉求，接受社会监督，持续提升服务水平，优化营商环境，现就开展电力业务资质许可服务“好差评”工作有关事项通知如下。

一、工作目标

按照国家能源局有关部署，2020年6月底前，依托资质和信用信息系统，实现电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务“好差评”评价功能。2020年底前，全面对电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务开展“好差评”，实现许可服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。确保每个许可服务事项均可评价，许可实施单位及工作人员都接受评价，每个办事企业和群众都

能自愿自主真实评价，每个差评都得到整改。形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、许可实施单位及时改进的良性互动局面，促进许可服务质量持续提升。

二、建立评价机制

（一）实施综合评价

建立以企业和群众对许可服务评价为主、社会各界综合点评和政务服务监督查评为补充的许可服务“好差评”综合评价机制。许可服务评价指企业和群众对派出机构所提供电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务作出的评价，一般设置“很好”、“好”、“一般”、“差”、“很差”五个等级，后两个等级为差评；社会各界综合点评指社会大众对派出机构开展许可服务情况作出的综合性评价；政务服务监督查评指资质中心适时组织开展的，对各派出机构许可服务情况的调查评价。

（二）畅通评价渠道

企业和群众可通过线上、线下多种渠道对各派出机构提供的许可服务作出评价。线上评价主要依托资质和信用信息系统的许可服务评价功能进行，具体包括系统自动跳转评价、点击链接评价及扫描二维码评价等。线上评价信息统一归集到资质和信用信息系统的相关数据库，由资质中心负责汇总、分析及分发，由相应派出机构处理。线下评价渠道主要包括两方面，一是各派出机构在许可服务大厅设立的意见箱、公布的监督投诉电话等，由派出机构负责评价

信息的收集和处理；二是由资质中心组织开展的问卷调查、电话回访等，由资质中心负责评价信息的收集和处理。

三、组织开展评价

（一）现场服务“一次一评”

各派出机构在许可服务大厅醒目位置设置评价二维码，链接直达资质和信用信息系统的许可服务评价功能模块。办事企业和群众通过扫描二维码，可方便地对当次许可服务作出自主评价，具体包括对整体满意度、工作人员服务态度、工作人员业务熟练程度等的评价，也可反馈相关意见建议（评价单见附件1）。没有在许可服务现场作出评价的企业和群众可在7日内补充评价。

（二）网上服务“一事一评”

企业和群众在线办理许可业务时，在许可事项办结之后可对许可服务作出自主评价，即许可申请人在网上点击领取《准予行政许可决定书》、《不予行政许可决定书》或《不予受理行政许可决定书》后，邀请申请人对本次许可服务进行评价。通过资质和信用信息系统办理许可业务的，将由系统自动发送评价邀请，经申请人同意后自动跳转至评价页面；过渡期间通过资质和信用信息系统以外其他系统在线办理许可业务的，将由所使用系统或其他方式推送服务评价链接或二维码，申请人点击链接或扫描二维码后，进入资质和信用信息系统的评价页面。“一事一评”在对服务整体满意度五级评价的基础上，细化了对具体服务事项的评价，包括设置服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否明确、操作界面是

否友好、“最多跑一次”是否落实、对接受的服务是否满意、有何意见建议等（评价表见附件2）。具体服务事项的评价设置四个或五个评价等级，后两个等级为差评。

（三）社会各界“综合点评”

各派出机构要通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价。具备条件的单位，可以进一步引导社会组织、中介组织、研究机构等对政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价。

（四）政务服务“监督查评”

资质中心适时组织开展派出机构许可服务调查评价。一是按照一定比例抽取参与“好差评”的企业和群众开展回访调查，了解派出机构许可服务便利度、群众满意度和差评整改情况。二是组织派出机构开展自评，对“最多跑一次”、“证照分离”改革全覆盖试点、行政许可标准化和信用监管等电力业务资质许可“放管服”有关工作落实情况评价（评价内容见附件3，根据工作需要及时调整）。三是适时引入第三方机构，对许可服务状况进行专业、科学、客观的评估评价。资质中心综合以上情况，形成调查和评价结果及时反馈有关派出机构，作为改进服务的重要参考。

四、强化结果应用

（一）确保服务差评的及时整改和反馈

建立差评调查核实、督促整改和反馈机制。资质和信用信息系统收到“差评”评价后，自动启动处理程序，按照“谁办理、谁负

责”的原则，将出现差评的评价单（评价表）反馈至对应派出机构，由该派出机构安排专人回访核实。派出机构对于情况清楚、诉求合理的问题，要立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，要建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，要做好解释说明。核实为误评或恶意差评的，评价结果可不予采纳。派出机构要将差评核实整改情况通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈；做好差评回访整改记录，实名差评回访整改率要达到 100%；并及时将相关情况上传至资质和信用信息系统。

（二）加强评价数据的综合分析和应用

运用大数据等技术，加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘。资质中心每季度初向各派出机构反馈上季度归集到的许可服务“好差评”评价总体情况及具体评价信息（反馈表见附件 4）。各派出机构要对照反馈情况，及时查找许可服务中存在的问题并及时改进，推进许可服务精细化、优质化，持续推动公平公正、公开透明营商环境的建设。

（三）促进评价信息的交流共享和公开

促进许可服务评价信息及相关工作经验的交流和共享，及时总结推广创新做法、典型经验。每年第一季度，资质中心在门户网站公开上一年度各派出机构许可服务“好差评”情况，加强宣传，引导企业和群众积极参与许可服务评价。

五、加强工作保障

（一）强化组织保障

各单位要把开展许可服务“好差评”作为深化“放管服”改革的重要举措，狠抓督促落实，确保工作扎实有序推进，目标任务按期完成。资质中心负责在资质和信用信息系统中开发建设电力业务资质许可服务“好差评”在线评价及管理功能，指导许可服务评价工作顺利开展。信息中心结合国家能源局一体化政务服务平台建设，负责资质和信用信息系统中电力业务资质许可服务“好差评”后续在线功能建设和运行维护。各派出机构负责本区域内电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务“好差评”评价的实施，强化人员管理和考核，接受企业和群众监督评价，及时开展问题核实、整改及反馈，查处违规违纪问题。

（二）健全评价信息管理机制

资质中心将以资质和信用信息系统为基础，建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，确保资质系统内部“好差评”内容标准统一、差评整改反馈及时、评价数据生成高效、评价结果客观公正。建立评价数据安全保障机制，切实保障评价人自愿自主评价的权利，鼓励企业和群众实名评价；规范信息查询及管理权限，任何单位及个人不得恶意泄露评价人信息，确保数据真实、安全、可靠。

- 附件： 1. 电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务
“好差评”评价单（现场服务“一次一评”）
2. 电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务

“好差评”评价表（网上服务“一事一评”）

3. 电力业务资质许可“放管服”有关工作落实情况评价内容

4. 电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务“好差评”评价情况反馈表



（主动公开）

附件 1

电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务 “好差评”评价单

（现场服务“一次一评”）

为了解申请人对许可工作的满意程度，不断提升服务水平，请您结合本次许可服务情况，对我们的工作作出评价并提出宝贵意见建议。

单位名称（选填）：_____

联系人及联系方式（选填）：_____

申请办理的许可事项（必填）：_____

提供许可服务的派出机构（必填）：_____

提供许可服务的工位号（选填）：_____

办理时间（选填）：_____

一、对本次服务的整体满意程度（必填，单选）

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

二、工作人员的服务态度（必填，单选）

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

三、工作人员的业务熟练程度（必填，单选）

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

四、意见和建议（选填）：_____

附件 2

电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务 “好差评”评价表

（网上服务“一事一评”）

为了解申请人对许可工作的满意程度，不断提升服务水平，请您结合本次许可服务情况，对我们的工作作出评价并提出宝贵意见建议。

单位名称（选填）：_____

联系人及联系方式（选填）：_____

申请办理的许可事项（必填）：_____

提供许可服务的派出机构（必填）：_____

一、对本次服务的整体满意程度（必填，单选）

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

二、许可服务指引清晰程度（必填，单选）

☐很清晰 ☐清晰 ☐一般 ☐不清晰 ☐很不清晰

三、许可办理程序便利程度（必填，单选）

☐很便利 ☐便利 ☐一般 ☐不便利 ☐很不便利

四、材料手续明确程度（必填，单选）

☐很明确 ☐明确 ☐一般 ☐不明确 ☐很不明确

五、操作界面友好程度（必填，单选）

☐很友好 ☐友好 ☐一般 ☐不友好 ☐很不友好

六、前往现场（不含主动至现场）办理业务次数（必填，单选）

☐一次不用跑 ☐1次 ☐2次 ☐2次以上

七、对现场服务的满意程度（若接受过现场服务填写，单选）

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

八、对现场核查的满意程度（若有现场核查环节填写，单选）

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

九、意见和建议（选填）： _____

附件 3

电力业务资质许可“放管服”有关工作 落实情况评价内容

一、根据《国家能源局关于印发<电力业务行政许可 承装（修、试）电力设施行政许可流程规范>等四个文件的通知》（国能发资质〔2017〕1号）、《国家能源局综合司关于做好电力业务行政许可标准化工作的通知》（国能综通资质〔2017〕21号）要求,对派出机构行政许可标准化工作落实情况进行评价。

- 1.落实行政许可流程规范情况；
- 2.落实行政许可服务规范情况；
- 3.受理场所管理情况；
- 4.开展监督检查评价情况。

二、根据《国家能源局关于推行电力业务许可办理“最多跑一次”的实施意见》（国能发资质〔2018〕66号）要求，对派出机构电力业务资质许可办理“最多跑一次”落实情况进行评价。

- 1.“最多跑一次”组织保障情况；
- 2.网上办理情况；
- 3.信息公开情况；
- 4.“零见面”指导情况。

三、根据《国家能源局关于实施电力业务许可信用监管的通知》（国能发资质〔2019〕79号）、《国家发展改革委 国家能源局关于加强和规范涉电力领域失信联合惩戒对象名单管理工作的实施意见》（发改运行规〔2018〕233号）、《国家能源局综合司关于明确涉电力领域失信联合惩戒对象名单管理有关工作的通知》（国能综通资质〔2019〕33号）等文件要求,对派出机构信用体系建设及推动工作进行评价。

- 1.许可证审核环节应用信用监管措施情况；
- 2.持证企业日常监管阶段应用信用监管措施情况；
- 3.工商营业执照吊销企业许可证注销情况；
- 4.黑名单认定及上报情况；
- 5.信用信息归集情况；
- 6.信用修复和异议处理情况。

四、根据《国家能源局综合司关于印发<国家能源局在自由贸易试验区开展“证照分离”改革全覆盖试点实施方案>的通知》（国能综通资质〔2019〕81号）要求，对派出机构相关措施落实情况进行评价。

- 1.行政许可全程网上办理实现情况；
- 2.精简许可条件和申请材料相关要求落实情况；
- 3.压减审批时限落实情况。

附件 4

____年第____季度电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可服务
“好差评”评价情况反馈表

派出机构名称：_____

一、现场服务“一次一评”评价情况								
1	对整体满意度评价数量	“很好”数量	“好”数量	“一般”数量	“差”数量	“很差”数量	差评率	
2	对工作人员服务态度评价数量	“很好”数量	“好”数量	“一般”数量	“差”数量	“很差”数量	差评率	
3	对工作人员业务熟练度评价数量	“很好”数量	“好”数量	“一般”数量	“差”数量	“很差”数量	差评率	
二、网上服务“一事一评”评价情况								

1	对整体满意度评价数量	“很好”数量	“好”数量	“一般”数量	“差”数量	“很差”数量	差评率
2	对服务指引清晰度评价数量	“很清晰”数量	“清晰”数量	“一般”数量	“不清晰”数量	“很不清晰”数量	差评率
3	对办理程序便利度评价数量	“很便利”数量	“便利”数量	“一般”数量	“不便利”数量	“很不便利”数量	差评率
4	对材料手续明确度评价数量	“很明确”数量	“明确”数量	“一般”数量	“不明确”数量	“很不明确”数量	差评率
5	对操作界面友好度评价数量	“很友好”数量	“友好”数量	“一般”数量	“不友好”数量	“很不友好”数量	差评率
6	“一次不用跑”落实情况评价数量	“一次不用跑”数量	“1次”数量	-	“2次”数量	“2次以上”数量	差评率

7	对现场服务满意度评价数量	“很好”数量	“好”数量	“一般”数量	“差”数量	“很差”数量	差评率
8	对现场核查满意度评价数量	“很好”数量	“好”数量	“一般”数量	“差”数量	“很差”数量	差评率

注：1. 统计周期为每个季度。

2. 对每项指标有四个或五个评价等级，其中后两个等级“差”“很差”（“不清晰”“很不清晰”“很不利”“很不明确”“很不明确”、“不友好”“很不友好”“2次”“2次以上”）为差评。“差评率”的计算方法为：两个差评等级的数量相加，之和除以对该项指标的总评价数量。（设置对每项指标的评价为单选，对各等级评价数量之和等于对该项指标的总评价数量。

