

# 河南省大数据管理局

---

## 关于省政务服务“好差评”和投诉 新增功能及相关工作的通知

各省辖市、济源示范区、省直管县（市）政务服务和大数据管理机构，省直有关单位：

按照《全国一体化在线政务服务平台政务服务“好差评”系统建设方案》（以下简称《全国“好差评”建设方案》）、《河南省政务服务平台咨询投诉建议处理暂行办法》（豫大数据〔2020〕23号）等相关文件要求和近期相关工作需求，省政务服务统一工作平台互动系统新增部分功能，相关事宜通知如下：

### 一、政务服务“好差评”电话评价功能

为落实《全国“好差评”建设方案》关于电话渠道评价的工作要求，政务服务“好差评”系统开发完善了电话评价功能，各地可通过以下两种方式开展电话评价工作。一是依托各地12345政务服务热线，接收群众电话评价。各地12345热线使用“XX市12345-热线评价”账号，登录政务服务“好差评”热线评价模块，将群众来电的评价信息录入系统。二是各地政务服务和大数据管理机构通过电话方式积极邀请群众参与评价。各地使用“XX市/县-电话邀评”的邀评账号，

登录“好差评”系统电话邀评模块，邀请未主动评价办事企业或群众进行评价，并将评价信息如实录入系统。省大数据局将及时对电话渠道评价进行跟踪回访。使用手册详见附件 1，账号密码均为河南省政务服务统一工作平台默认密码，首次登陆后，请尽快更改密码。

## **二、政务服务差评和投诉整改反馈内容质检功能**

为进一步规范差评和投诉整改反馈内容，增加整改反馈内容的质检功能。各办理单位将整改反馈内容按要求回复至一体化在线政务服务平台，对事实清楚、定性准确、处理到位的回复视为质检通过，通过后向评价（咨询、投诉、建议）人进行反馈；质检未通过的，退回办理单位重新办理。省大数据局负责对省直部门反馈内容进行质检，各省辖市、省直管县（市）政务服务和大数据管理机构负责本辖区内（包含所辖县区）各单位反馈内容进行质检，负责质检的部门要安排或委托专人及时审核。使用手册详见附件 2，管理员权限账号详见附件 3。

## **三、政务服务差评和投诉的申诉功能**

为解决政务服务“好差评”误评、恶意差评和咨询投诉单位不准确等问题，互动系统设置了申诉功能，各办理单位可通过申诉功能及时反映相关问题，经省大数据局核实无误后进行调整。使用手册详见附件 4。

## **四、加强推广政务服务“好差评”静态二维码评价工作**

为进一步推动政务服务“好差评”向基层延伸，未配备

“好差评”评价设备的乡（镇、街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站要张贴静态二维码，引导群众通过支付宝小程序或豫事办 APP 扫码进行评价，提高群众对政务服务“好差评”的知晓率和参与度。使用手册详见附件 5，

### 五、政务服务“好差评”评价数据获取方式

为满足各地各部门直接获取企业和群众对本地本系统评价数据的需求，省政务服务“好差评”系统通过省政务服务数据交换渠道将评价数据回流至省直部门、地市前置机，各地各部门可自行获取。使用手册详见附件 6。

### 六、建立投诉舆情联络机制

各地各部门要密切关注办事企业和群众反映的难点和热点问题，做好个性问题的解决和共性问题的整改。同时对可能形成舆情的投诉，建立与宣传、网信等部门的快速反应和协调联动机制，及时妥善处理，积极回应社会关切。

联系人：业务人员 史北祎 13938568869

技术人员 石 鑫 17700699531

附件：

1. 河南省政务服务统一工作平台互动系统电话评价功能使用手册

2. 河南省政务服务统一工作平台互动系统质检审核功能使用手册
3. 河南省政务服务统一工作平台各省辖市、省直管县（市）管理员权限账号
4. 河南省政务服务统一工作平台互动系统申诉功能使用手册
5. 河南省政务服务“好差评”静态二维码评价渠道使用手册
6. 河南省政务服务“好差评”评价数据回流使用手册



附件 1:

## 河南省政务服务统一工作平台 互动系统电话评价功能使用手册

打开浏览器，输入河南政务服务统一工作平台访问地址：

http://59.207.104.12:8090/

### 一、热线评价功能

#### 1. 登录各地 12345 政务服务热线专项账号



#### 2. 登录成功后点击进入首页“互动系统”

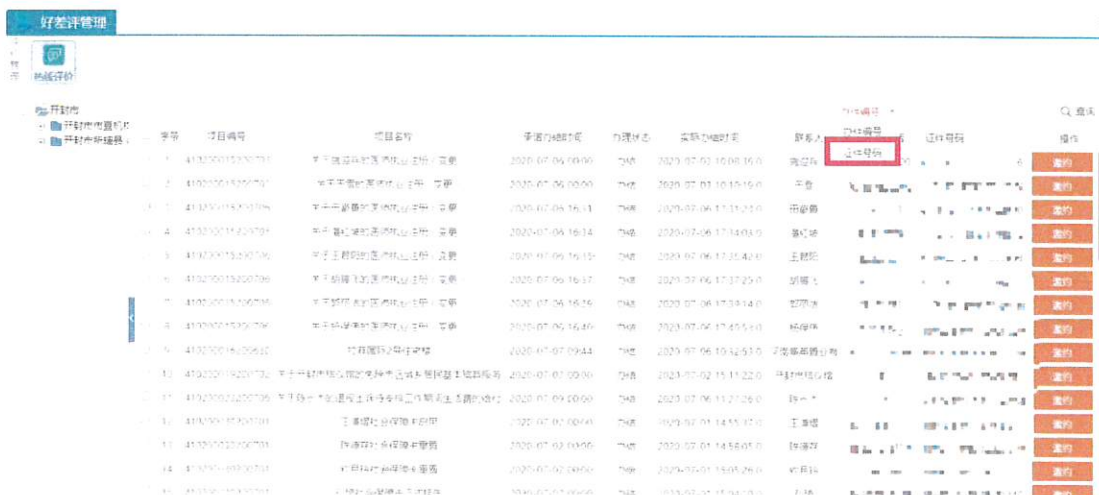


#### 3. 进入互动系统后点击进入“好差评管理”系统





4. “好差评管理”系统包含一个“评价管理”模块，一个“热线评价”功能。“热线评价”中可以看到当前账号权限下所有机构的办结后5个工作日内且未进行评价的所有办件。12345政务服务热线平台工作人员可选择证件号码，根据申请人身份证号、申请企业统一社会信用代码进行搜索办件。



5. 点击“邀约”之后展示河南省政务服务“好差评”评价页面，根据页面内容引导用户进行电话评价，评价者联系方式为评价用户联系方式，邀约人姓名、邀约人联系方式为邀请用户评价的工作人员信息，评价者联系方式、邀约人姓名、邀约人联系方式为新增必填字段。

## 河南政务服务“好差评”

政务服务办事人员受公众监督，为提升政务服务质量，请对本次服务作出评价。

程远方/郑东新区康平路80号2号楼1层123号/抵押登记

非常满意 不满意 基本满意 满意 非常满意

整体评价

提交评价

## 河南政务服务“好差评”

政务服务办事人员受公众监督，为提升政务服务质量，请对本次服务作出评价。

程远方/郑东新区康平路80号2号楼1层123号/抵押登记

非常满意 不满意 **基本满意** 满意 非常满意

整体评价 ★★★★★

感谢您的评价，您可以在下列原因中进行选择，以帮助相关部门及其工作人员持续改进服务质量，提高服务水平（必选项，可多选）

一次性告知需要补正的材料

提供申报材料样本

在承诺的时间内办结

办事指南指引准确

办事环境评价（必选项）

好  差

服务态度评价（必选项）

好  差

文字评价（最多输入50字）

请对“评价内容”“服务态度”“办事环境”“办事体验”等进行评价

评价是否公开  是  否

评价是否匿名  是  否

评价者联系方式

邀约人姓名

邀约人联系方式

提交评价

## 二、电话邀评功能

### 1. 登录各地市分配电话邀评专项账号



2. 登录成功后点击进入首页“互动系统”



3. 进入互动系统后点击进入“好差评管理”系统



4. “好差评管理”系统包含一个“评价管理”模块，两个“所有评价”、“电话邀评”功能，在“所有评价”中可以看到当前账号权



限下的所有机构的评价数据，点击右侧单条评价可以看到该条评价的所有信息。邀评人员可根据办件联系人、联系方式进行电话邀评。

序号	办件编号	部门名称	事项名称	评价者	评价者联系方式	评价渠道	评价时间	整体评价	评价内容	评价结果
1	41010001210100027614	郑州市	公安业务-备案-登	郭海生	15138000000	PC端	2020-05-28 11:51	不满意	办理效率慢	1
2	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	林应强	15138000000	PC端	2020-05-28 11:51	非常满意	办事效率高	5
3	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	林应强	15138000000	PC端	2020-05-28 11:51	非常满意	办事效率高	5
4	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	王松平	15138000000	移动端	2020-05-28 09:09	基本满意	办事效率高	3
5	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	王松平	15138000000	移动端	2020-05-27 11:13	非常满意	办事效率高	5
6	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	杨旭	15138000000	移动端	2020-05-27 11:13	非常满意	办事效率高	5
7	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	王松平	15138000000	移动端	2020-05-27 11:13	非常满意	办事效率高	5
8	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	郭海生	15138000000	移动端	2020-05-27 11:13	非常满意	办事效率高	5
9	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	郭海生	15138000000	移动端	2020-05-27 11:13	非常满意	办事效率高	5
10	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	郭海生	15138000000	移动端	2020-05-27 09:11	基本满意	办事效率高	3
11	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	郭海生	15138000000	移动端	2020-05-26 19:11	基本满意	办事效率高	3
12	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	郭海生	15138000000	移动端	2020-05-26 11:13	非常满意	办事效率高	5
13	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	郭海生	15138000000	移动端	2020-05-26 11:13	非常满意	办事效率高	5
14	410100012101000276002401	郑州市	公安业务-身份证-补	郭海生	15138000000	移动端	2020-05-25 21:14	不满意	办事效率高	1

评价基本信息	
办件编号:	410000120205151000510
评价时间:	2020-05-14 09:30:57
评价渠道:	PC端
评价内容:	二星级评价
评价详情:	1. 服务态度一般 2. 可以线上办理
是否有效:	是
是否超时办理:	否
是否超时办理:	否
是否有效:	是

申请人基本信息	
申请人姓名:	陈文柱
申请人联系电话:	15550776823
评价人姓名:	陈文柱
评价人联系电话:	15101066671

整改信息	
整改时间:	
整改内容:	

审核信息	
审核状态:	通过
审核人:	
审核时间:	

5. “电话邀评”模块中可以看到当前账号权限下所有机构的办结后5个工作日内且未进行评价的所有办件。

序号	项目编号	项目名称	承诺办结时间	办理状态	实际办结时间	联系人	联系电话	属性
1	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:12:57	张明浩	15138000000	邀约
2	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:29:54	牛学军	15138000000	邀约
3	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:27:28	田强	15138000000	邀约
4	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:51:56	李旭	15138000000	邀约
5	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:59:50	付强	15138000000	邀约
6	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:50:48	朱会强	15138000000	邀约
7	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:58:54	王旭	15138000000	邀约
8	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-06-30 00:00:00	办结	2020-05-21 08:45:57	田强	15138000000	邀约
9	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:51:52	刘会强	15138000000	邀约
10	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:43:10	李强	15138000000	邀约
11	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:29:58	田强	15138000000	邀约
12	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:44:43	郭海生	15138000000	邀约
13	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:36:55	郭海生	15138000000	邀约
14	410100012101000276002401	郑州市公安局-户籍-户	2020-05-20 00:00:00	办结	2020-05-21 08:48:74	郭海生	15138000000	邀约

6. 点击“邀约”之后展示河南省政务服务“好差评”评价页面，根据页面内容引导用户进行电话评价，评价者联系方式为评价用户联

系方式，邀约人姓名、邀约人联系方式为邀请用户评价的政府工作人员信息，评价者联系方式、邀约人姓名、邀约人联系方式为新增必填字段。

## 河南政务服务“好差评”

政务服务办事人员受公众监督，为提升政务服务质量，请对本次服务作出评价。

程远方/郑东新区康平路80号2号楼1层123号/抵押登记

非常满意 不满意 基本满意 满意 非常满意

整体评价

提交评价

## 河南政务服务“好差评”

政务服务办事人员受公众监督，为提升政务服务质量，请对本次服务作出评价。

程远方/郑东新区康平路80号2号楼1层123号/抵押登记

非常满意 不满意 **基本满意** 满意 非常满意

整体评价 ★★☆☆

感谢您的评价，您可以在下列原因中进行选择，以帮助相关部门及其工作人员持续改进服务质量，提高服务水平（必选项，可多选）

一次性告知需要补正的材料

提供申报材料样本

在承诺的时间内办结

办事指南指引准确

办事环境评价（必选项）

好  差

服务态度评价（必选项）

好  差

文字评价（最多输入50字）

请输入评价内容，可对服务流程、办事环境、办事体验等方面进行

评价是否公开  是  否

评价是否匿名  是  否

评价者联系方式

邀约人姓名

邀约人联系方式

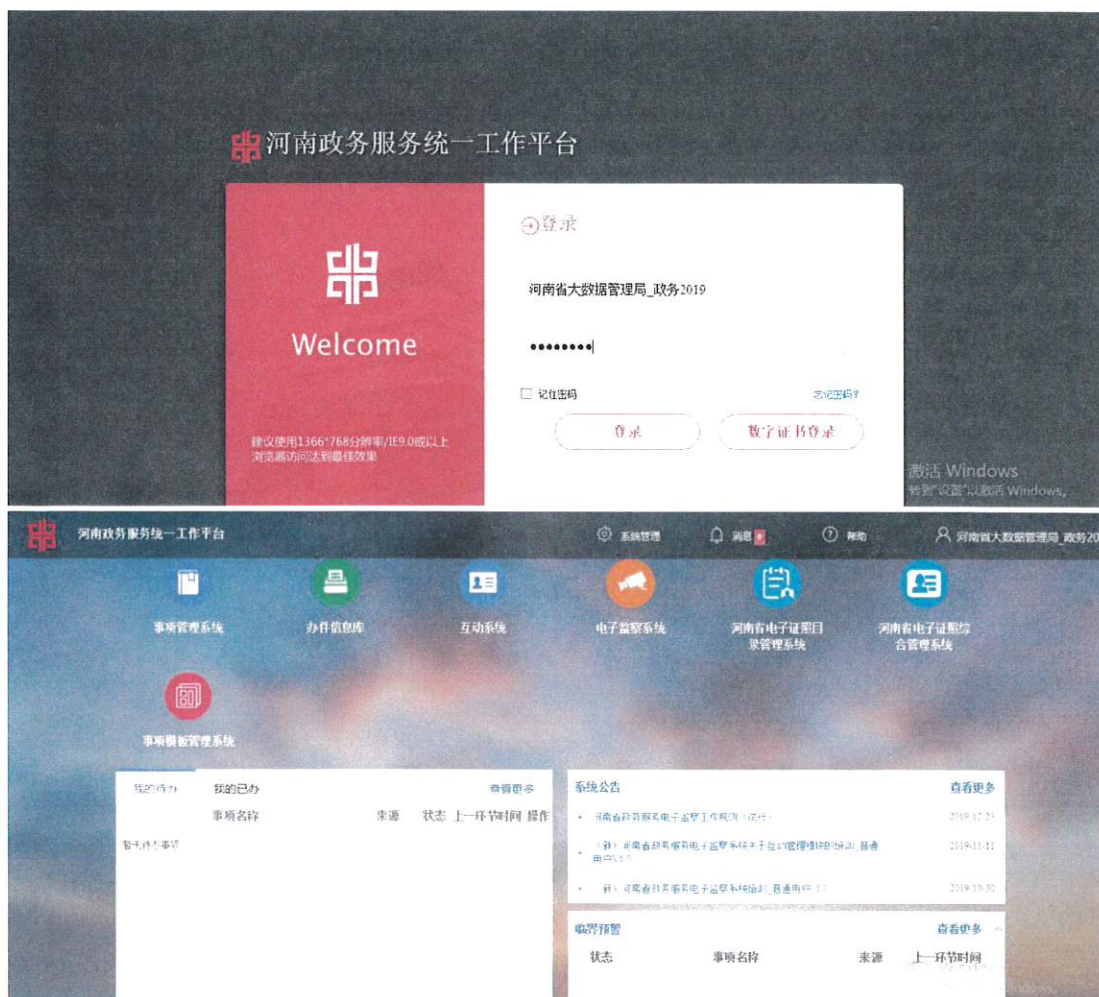
提交评价

附件 2:

## 河南省政务服务统一工作平台 互动系统质检审核功能使用手册

河南省政务服务统一工作平台互动系统新增反馈内容质检审核，即省、省辖市、省直管县（市）级管理员对各地各部门的回复内容进行审核。

打开浏览器，输入河南政务服务统一工作平台访问地址：  
<http://59.207.104.12:8090/>，登录省、省辖市、省直管县（市）级管理员账号进入互动系统。



1. 对于各办理单位在待办模块回复的内容增加审核功能



序号	咨询标题	咨询编号	咨询人	咨询时间	提交单位	审核状态	操作
1	咨询办理地籍管理事项与地籍管理	WYZX202006222046520005	孙池	2020-06-22 20:32:10	河南省公安厅	待处理	回复
2	咨询办理地籍管理事项与地籍管理	WYZX202006222046500005	孙池	2020-06-22 20:42:06	河南省公安厅	待处理	回复
2	咨询地籍管理	WYZX202006221654320004	王德军	2020-06-22 16:36:51	河南省住房和城乡建设厅	待处理	回复
4	设计资质申请时,通过过审,一直不显示新	WYZX202006221557100003	河南供水工程研究所	2020-06-22 15:42:29	河南省住房和城乡建设厅	待处理	回复
5	安全管理行改发的特种电工操作证补办	WYZX202006211506478002	李林慧	2020-06-21 14:54:06	河南省应急管理厅	待处理	回复
6	什么时候能领回证书	WYZX202006231119060000	朱廷军	2020-06-23 11:03:28	河南省应急管理厅	待处理	回复
7	监理单位申报资质之表委函已在系统设计	WYZX202006220953110010	信阳工程咨询有限公司	2020-06-22 09:36:30	河南省住房和城乡建设厅	待处理	回复
8	村镇合并问题	WYZX2020062220851120009	李金斌	2020-06-22 08:38:21	河南省住房和城乡建设厅	待处理	回复
9	申请驾驶证时,什么时候开始受理? 需要什	WYZX202006211927230008	刘康东	2020-06-21 19:12:42	河南省公安厅	待处理	回复
10	导游	WYZX202006211431190007	张洪刚	2020-06-21 14:20:29	河南省文化和旅游厅	待处理	回复
11	民办教师待遇发放问题	WYZX202006210912300006	时建文	2020-06-21 09:07:48	河南省教育厅	待处理	回复
12	艾理德家人能否办理低保	WYZX202006210828020008	刘海芳	2020-06-21 08:13:21	河南省民政厅	待处理	回复
13	企业法人信息更新	WYZX202006210848200006	河南省惠建建筑劳务	2020-06-21 08:33:39	河南省住房和城乡建设厅	待处理	回复
14	民办教师待遇发放问题	WYZX202006201516520005	时建文	2020-06-20 15:02:12	河南省教育厅	待处理	回复

2. 管理员账号每个模块都新增“待审核”功能，点击可看到该账号权限下所有部门（地区）回复内容的待审核信息（页面调整将评价管理模块单独出“好差评管理”模块，功能一致）。

序号	咨询标题	咨询编号	咨询人	咨询时间	提交单位	审核状态	操作
1	公积金异地贷款	WYZX2020060310183900047	付慧娟	2020-06-03 10:04	河南省住房公积金中心	待审核	审核
2	房地产中介机构资质问题	WYZX2020040211481900020	河南高低房地产严产	2020-04-02 11:34	河南省住房和城乡建设厅	待审核	审核
3	驾驶证	WYZX2020053117261000067	张印堂	2020-05-31 17:11	河南省公安厅	待审核	审核
4	农村产权抵押融资	WYZX2020050816174000089	河南豫信农村地严产	2020-05-08 16:03	河南省住房和城乡建设厅	待审核	审核
5	新生儿落户申报	WYZX2020052914448400044	张振洪	2020-05-29 14:29	河南省公安厅	待审核	审核
5	开车备案	WYZX202006011416000122	马培英	2020-06-01 14:02	河南省教育厅	待审核	审核
7	牛牛身份证	WYZX2020060116340100147	李海亮	2020-06-01 16:39	河南省教育厅	待审核	审核
9	危险化学品经营许可证	WYZX2020052909530700092	宋艳	2020-05-29 09:18	河南省应急管理厅	待审核	审核
9	怎样在网上申报地籍	WYZX2020060312448000087	刘松勇	2020-06-03 12:29	河南省人力资源和社会保障厅	待审核	审核
10	驾驶证	WYZX2020060213112700010	吴继江	2020-06-02 12:55	河南省教育厅	待审核	审核
11	驾驶证换证	WYZX2020060208215100184	方霖	2020-06-02 09:07	河南省公安厅	待审核	审核
12	药品批发许可证	WYZX2020052010414900052	魏恩岳	2020-05-20 10:27	河南省住房和城乡建设厅	待审核	审核
13	房地产行业机构资质为政府网上申报链接	WYZX20200105117255800073	安联在业土地地严产	2020-01-05 17:12	河南省住房和城乡建设厅	待审核	审核
14	公积金异地贷款	WYZX2020060310184100049	付慧娟	2020-06-03 10:04	河南省住房公积金中心	待审核	审核

3. 点击每条咨询右侧“审核”，进行回复文字的审核，选择“不通过”必须填写审核意见，数据返回至之前处理部门重新进行此条数据的处理。选择“通过”即办理结束，此条回复内容同步至河南政务服务网供群众查看。





4. 在“所有咨询/投诉/建议/评价”功能模块，根据状态查看数据当前处理进度。

序号	是否过期	咨询编号	咨询人	咨询标题	所属区域	提交单位	咨询时间	处理时间	咨询内容	民族语言	咨询状态
1	<input type="checkbox"/>	WYZX202006031702450	郭辉	二級建造师资格	河南省	河南省人力资源和社会保障	2020-06-03 16:4		参加18年通过二		待处理
2	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031657370	刘振	二级建造师资格	河南省	河南省人力资源和社会保障	2020-06-03 15:4		参加2018年二第		待处理
3	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031659770	陈孟	二级建造师资格	河南省	河南省人力资源和社会保障	2020-06-03 16:4		大学专业毕业后		待处理
4	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031654240	李永强	建造师资格	河南省	河南省住房和城乡建设厅	2020-06-03 16:3		2017年9月15号		待处理
5	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031627190	河南机电重工	机械类工业设计	河南省	河南省住房和城乡建设厅	2020-06-03 16:1		河南机电控股集团		待处理
6	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031548300	王杰	二级建造师资格	河南省	河南省人力资源和社会保障	2020-06-03 15:1		河南豫人建设工		待处理
7	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031540290	刘瑞强	二级建造师资格	河南省	河南省住房和城乡建设厅	2020-06-03 15:1		河南豫人建设工		待处理
8	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031513020	解祥鑫	民办教师职称	河南省	河南省教育厅	2020-06-03 14:5		河南中		待处理
9	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031502120	王佳冲	教师资格证书	河南省	河南省教育厅	2020-06-03 14:4		您好！我咨询		待处理
10	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031401340	李维华	二级建造师资格	河南省	河南省住房和城乡建设厅	2020-06-03 13:4		我二级建造师		待处理
11	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031340110	陈毅升	二级建造师资格	河南省	河南省教育厅	2020-06-03 13:2		您好！有几个问		待处理
12	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031340080	刘和刚	二级建造师资格	河南省	河南省人力资源和社会保障	2020-06-03 12:2	2020-06-03 15:5	您好！我在		待处理
13	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX20200603113480	开封市瑞隆医疗	第二、三阶段	河南省	河南省市场监督管理局	2020-06-03 10:5		第二、三阶段		待处理
14	<input checked="" type="checkbox"/>	WYZX202006031050280	河南瑞隆医疗	第二阶段、三阶段	河南省	河南省市场监督管理局	2020-06-03 10:5		第二阶段、三阶段		待处理

附件 3:

## 河南省政务服务统一工作平台 各省辖市、省直管县（市）管理员权限账号

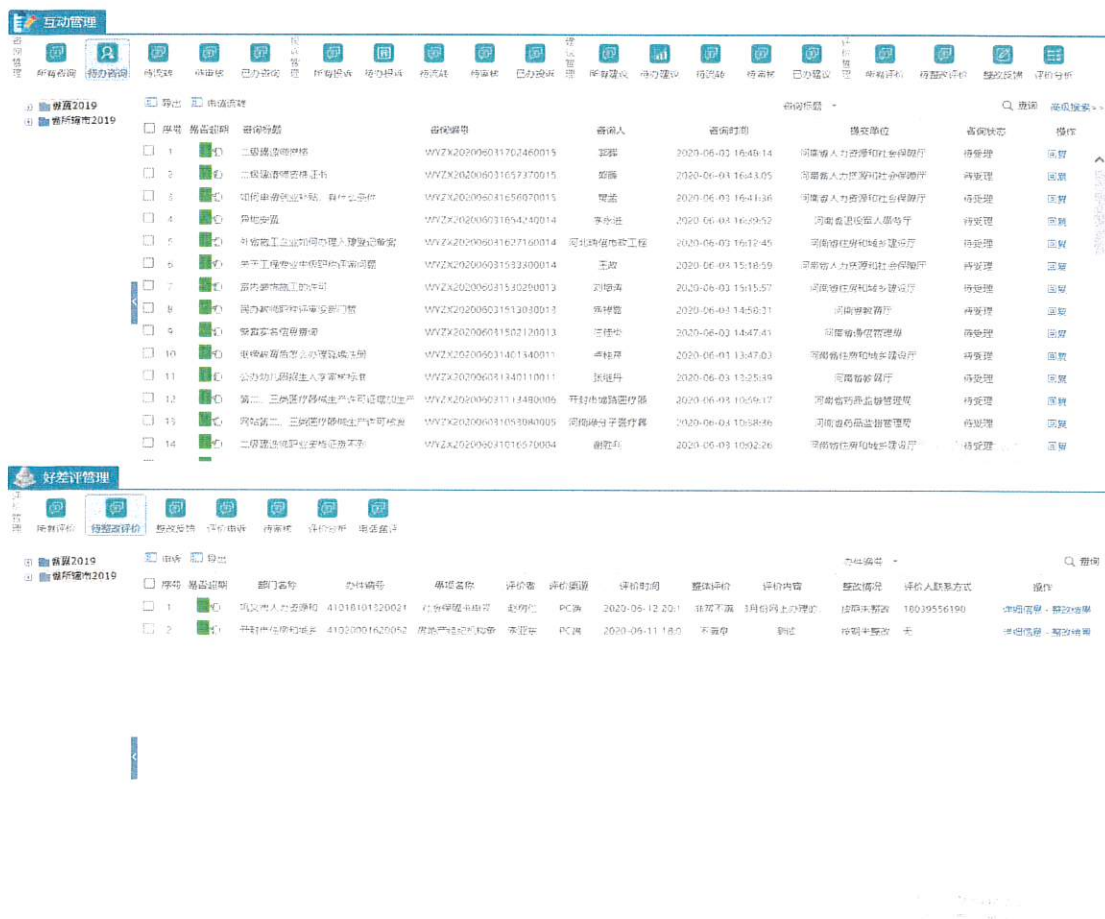
地方	账号
郑州市	郑州市大数据管理局_政务 2019
开封市	开封政务服务和大数据管理局_政务 2019
洛阳市	洛阳政务服务和大数据管理局_政务 2019
平顶山市	平顶山政务服务大数据管理局_政务 2019
安阳市	安阳政务服务和大数据管理局_政务 2019
鹤壁市	鹤壁政务服务和大数据管理局_政务 2019
新乡市	新乡市政数局_政务 2019
焦作市	焦作市政数局_政务 2019
濮阳市	濮阳政务服务和大数据管理局_政务 2019
许昌市	许昌政务服务和大数据管理局_政务 2019
漯河市	漯河市政数局_政务 2019
三门峡市	三门峡市政数局_政务 2019
南阳市	南阳政务服务和大数据管理局_政务 2019
商丘市	商丘政务服务和大数据管理局_政务 2019
信阳市	信阳政务服务和大数据管理局_政务 2019
周口市	周口政务服务和大数据管理局_政务 2019
驻马店市	驻马店市大数据管理局_政务 2019
兰考县	兰考政务服务和大数据管理局_政务 2019
邓州市	邓州市政数局_政务 2019
巩义市	巩义市政务服务中心_政务 2019
固始县	固始政务服务和大数据管理局_政务 2019
鹿邑县	鹿邑政务服务和大数据管理局_政务 2019
济源市	济源市机构编制委员会办公室_政务 2019
汝州市	汝州市行政服务中心_政务 2019
新蔡县	新蔡县人民政府办公室_政务 2019
永城市	永城市政数局_政务 2019
滑县	滑县政务服务和大数据管理局_政务 2019
长垣市	长垣县政数局_政务 2019

## 附件 4:

# 河南省政务服务统一工作平台 互动系统申诉功能使用手册

河南省政务服务统一工作平台互动系统、好差评新增申诉功能，对于群众提交的对象错误的咨询、不合理的投诉或差评等进行申诉，由省大数据局进行统一审核处理。

1. 各办理部门在互动系统、好差评系统待办模块勾选不合理评价、投诉，点击“申诉”。



2. 互动系统中对于不合理咨询、投诉、建议选择“申诉”，填写原因后点击确定，由省大数据局进行审核处理，审核通过该条咨询、投诉、建议为失效数据。



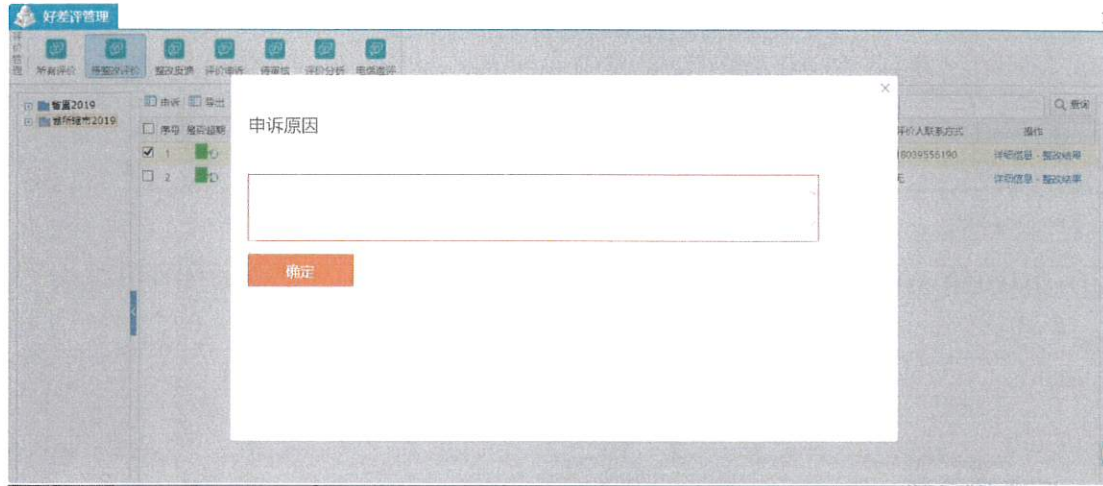


3. 对于不属于本部门职权范围但是政务服务相关咨询、投诉、建议选择“流转”，填写建议流转部门、原因后点击确定（建议流转部门为非必填项），由省大数据局进行审核流转。



4. 好差评系统中不合理评价可进行申诉，勾选相应评价，选择“申诉”，填写原因后点击确定，由省大数据局进行审核处理，审核通过后该评价为失效数据。





5. 在“所有咨询/投诉/建议/评价”功能模块，根据状态查看当前处理进度。

序号	是否办结	ID	咨询人	咨询标题	所属区域	受理单位	咨询时间	处理时间	咨询内容	处理内容	咨询状态
1	已	WY2X202009031702440	李康	二级建造师资格复审	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 16:4		参加18年考过二建		待处理
2	已	WY2X202009031657370	郭娜	二级建造师资格复审	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 16:4		参加2018年二建		待处理
3	已	WY2X202009031656020	樊孟	南阳由业业补	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 16:4		从事建筑业半年		待处理
4	已	WY2X202009031654740	任文星	建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 16:2		2017年9月注册		待处理
5	已	WY2X202009031627190	李海	二级建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 16:1		参加2018年二建		待处理
6	已	WY2X202009031583490	王波	关于二级建造师	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 15:3		二级建造师注册		待处理
7	已	WY2X202009031550290	刘建勇	二级建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 15:1		参加2018年二建		待处理
8	已	WY2X202009031512090	曹建峰	二级建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 14:5		参加2018年二建		待处理
9	已	WY2X202009031507120	任佳文	二级建造师资格复审	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 14:4		参加2018年二建		待处理
10	已	WY2X202009031401340	潘培英	二级建造师资格复审	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 13:4		参加2018年二建		待处理
11	已	WY2X202009031340110	陈国升	二级建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 13:2		参加2018年二建		待处理
12	已	WY2X202009031248990	刘松露	二级建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 12:2	2020-06-03 15:5	参加2018年二建	参加2018年二建	待处理
13	已	WY2X202009031115480	开封地海源医疗	二级建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 10:5		参加2018年二建		待处理
14	已	WY2X202009031039090	河南博通子医疗	二级建造师注册	河南省	河南省人力资源和社会保障厅	2020-06-03 10:5		参加2018年二建		待处理

附件 5:

## **河南省政务服务“好差评” 静态二维码评价渠道使用手册**


支付宝小程序（豫事办）端评价页面已正式部署上线，企业和群众可通过使用支付宝小程序（豫事办）扫描静态二维码，进入“统一好差评”栏目，对已办结的办件进行评价。

具体使用流程为：手机打开支付宝，保持登录状态，扫描静态二维码（见附图）进入“豫事办”小程序，拖动页面至底部，点击进入“好差评”栏目，点击“线上办件评价”，选择要评价的办件，填写相关评价内容后提交评价，即完成评价流程。目前支付宝小程序（豫事办）仅支持个人事项评价，法人事项暂无法评价。

各级实体政务大厅需将支付宝小程序（豫事办）评价静态二维码制作成图片、海报、展架或其他形式，张贴、摆放在大厅显著位置，做好宣传推广工作，方便用户使用静态二维码进行办件评价。

附图：



 用支付宝扫一扫，进入小程序

附件 6:

## 河南省政务服务“好差评”评价数据回流手册

由于我省采用统建政务服务“好差评”系统的模式，故各级各部门不再单独建设政务服务“好差评”系统。全省评价数据统一存储至省政务服务“好差评”系统中，为了便于各级各部门查询本级本系统评价数据，省政务服务平台将通过数据交换渠道将相应省直部门、地区的评价数据回流。

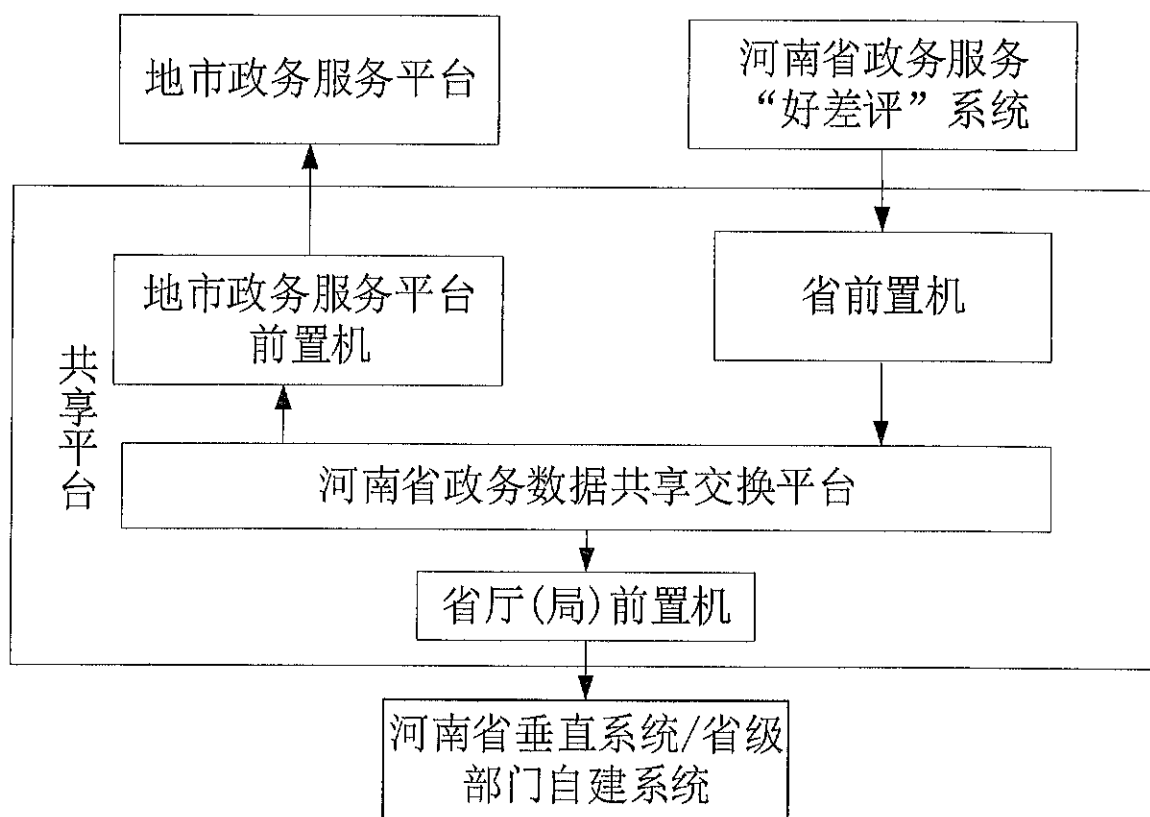
### (一) 交换方式

河南省政务服务平台将评价数据通过河南省政务数据共享交换平台同步至省级部门自建系统（含垂管系统）、地市政务服务平台；对于地市自建系统、县级政务服务平台的评价数据统一由地市政务服务平台二次分发。

河南省政务数据共享交换平台以库表的方式与省级和市级的数据交换节点实现业务数据的单向或双向交换。

详见下图：





## (二) 交换频率

河南省政务服务平台以增量更新的方式按规定的频率与省级和市级的前置机进行数据交换。数据的交换频率如下：

办件评价数据交换频率应不低于 1 次/每小时。

## (三) 交换内容

评价信息表 (pre\_evaluate\_public)

序号	数据采集项	字段名	数据类型	必填	说明
1	唯一标识	UNID	VARCHAR(100)	是	省政务服务“好差评”系统自动生成
2	区划编码	AREACODE	VARCHAR(20)	是	所属区划编码，以 41 开头

3	事项编码	SERVICE_CODE	VARCHAR(50)	是	事项编码
4	业务办理项编码	TASKHANDLEITEM	VARCHAR(100)	是	业务办理项编码
5	办件编号	PROJID	VARCHAR(22)	是	与基本信息的申报号一致
6	评价渠道	EVALUATE_FORM	VARCHAR(2)	是	填写评价来源代码, 代码集详见附件(三)评价渠道
7	评价者名称	EVALUATOR_NAME	VARCHAR(50)	是	评价者的姓名
8	用户属性	USER_TYPE	VARCHAR(1)	是	评价人的身份类型, 填写个人、法人中的一种, 用代码标识。代码集详见附件(六)申请人类型
9	评价者联系方式	EVALUATOR_PHONE	VARCHAR(20)	是	评价者的联系方式
10	评价者身份证号	EVALUATOR_CARDNUMBER	VARCHAR(50)	是	评价者身份证号
11	评价者通讯地址	EVALUATOR_ADDRESS	VARCHAR(100)	否	评价者的通讯地址
12	评价者电子邮箱	EVALUATOR_EMAIL	VARCHAR(20)	否	评价者的电子邮箱
13	是否匿名	IS_ANONYMITY	Int(2)	是	用代码标识, 是=1, 否=2
14	评价时间	EVALUATE_TIME	DATETIME	是	时间格式 yyyy-mm-ddhh24:mi:ss
15	评价次数	EVALUTE_COUNT	INT(2)	是	填写评价次数。首次评价=1, 二次评价=2
16	是否公开	IS_OPENED	INT(2)	否	公开=1, 不公开=2

17	审核状态	CHECK_STATE	INT(2)	否	填写评价的审核状态。用代码标识，无需审核=1，已审核=2，未审核=3
18	评价内容	EVALUATE_CONTENT	VARCHAR(5000)	是	办理人对办件的文字评价。
19	整体满意度	SATISFACTION_EVALUATE	INT(2)	是	满意度评价用代码标识，代码集详见附件（五）满意度
20	评价详情	EVALUATE_DETAIL	VARCHAR(100)	是	根据整体满意度的评价登记，将对应详细评价信息用代码进行拼接，用逗号分隔。如整体满意度=5，评价详情=501,502,503 代码集详见附件（四）测评内容
21	数据产生时间	CREATE_TIME	DATETIME	是	由省政务服务“好差评”系统产生，时间格式：yyyy-mm-ddhh24:mi:ss
22	同步状态	SYNC_STATUS	VARCHAR(1)	是	数据同步标识。插入：I，更新：U，删除：D，已同步：S
23	是否超法定办结时限	IS_ABOVE_LEGALDAY	INT(1)	是	判断实际办结时限是否大于法定办结时限，是=1，否=2，用代码标识。
24	是否多收费	IS_OVERCHARGE	INT(1)	否	对于涉及收费事项，判断实际办事过程中是否存在多收费情况，是=1，否=2，代码标识。
25	是否被强制要求通过中介办理	IS_MEDIATION	INT(1)	否	对于不涉及中介服务的事项，评价在实际办事过程中是否被强制要求通过中介服

					务办理，是=1，否=2，用代码标识
26	服务态度评价	SERVICE_ATTITUDE_EVALUATE	INT(1)	否	对实际办事过程中工作人员服务态度进行评价，态度好=1，态度差=2，用代码标识
27	服务态度评价理由	SERVICE_ATTITUDE_REASON	VARCHAR(500)	否	对实际办事过程中工作人员服务态度的好坏给出相应理由
28	办事环境评价	WORK_ATTITUDE_EVALUATE	INT(1)	否	对实际办事过程中现场办事环境进行评价，环境好=1，环境差=2，用代码标识
29	办事环境评价理由	WORK_ATTITUDE_REASON	VARCHAR(500)	否	对实际办事过程中办事环境评价的好坏给出相应理由
30	备用字段 1	EXTEND_1	VARCHAR(2525)	否	备用字段 1
31	备用字段 2	EXTEND_2	VARCHAR(255)	否	备用字段 2
32	系统标识	BELONGSYSTEM	VARCHAR(20)	否	系统标识（规则详见附件（七）系统标识编码规则）