# 四川：巴中市工商联实施“好差评” 倒逼“好服务”

　　四川省巴中市工商联积极探索建立综合评价机制，实现营商环境“好差评”与政务服务“好差评”深度融合，两评合一，倒逼各级各部门改进工作、优化服务，进一步深化亲清政商关系，推动营商环境持续向好。

　　“五评”机制倒逼政府“好服务”

　　巴中市工商联创新评价机制，精准确定评价对象，将巴中市112个单位确定为评价对象，并根据职能、行业特点分为区县政府、行政与司法机关、管理服务单位、金融服务企业、其他服务企业5类，分别考评。巴中市工商联还多方汇聚评价内容，每季度采取“过程评价+现场评价+三方评价”的方式，对政务服务满意度、企业家感受和营商环境关键指标进行评价，让评价内容既体现办事群众体验和企业综合感受，又融合专业评估机构意见。同时，巴中市工商联分类确定评价等次，将各评价对象的过程评价、现场评价和三方评价得分按40分、40分、20分的比例折合计算综合得分，并按2：3：4：1的比例，按得分从高到低分类确定“好”“较好”“一般”“差”等次。

　　巴中市工商联全面引入四川省政务服务“好差评”评价指标体系，将政务服务评价满意率、评价数据归集率、大厅评价仪覆盖率、主动评价率、差评按期整改率、“12345”政务服务热线办理满意率作为过程评价内容，实现了对政务服务受理办理、绩效跟踪全过程的监督。在拓宽评价渠道方面，巴中市工商联投入资金200余万元购置评价仪934台，配置到全市所有政务服务、便民服务窗口，将政务服务“好差评”系统部署到各政务服务信息平台，实现了政务服务评价数据线上线下自动采集，评价入口市、县、乡全域覆盖。为了确保评价的广泛性，巴中市工商联每季度随机抽取规上限上企业代表40名、中小微企业代表20名、个体工商户代表10名、党代表10名、人大代表10名、政协委员10名，共100名代表组成的评价“百人团”。评价代表根据自身对112个评价对象服务质效的感受，现场评价打分，参评代表对评价对象不了解的可以在限额内选择弃权。

　　巴中市工商联引用专业评价报告，以国家、省发布的营商环境年度评价报告、季度评议结果为评分依据，根据全市开办企业、申请建筑许可、获得电力供应、注册财产、获得信贷、投资者保护等18个指标在全省的排名情况为45个责任单位量化评分。巴中市工商联还细化单位责任评分，根据评价对象所负责的单项指标在国家、省营商环境评价中排名位赋分；同一评价对象涉及多份报告、多个指标的平均计分；同一指标涉及多个评价对象的，各责任单位根据工作情况分解所扣分值。此外，现场测评委托第三方机构组织，运用电子评分系统无记名打分、实时亮分、自动统分，动态显示排名。参评代表的抽取和现场集中测评由市纪委监委派人全程参与监督，评价结果及时向社会公开。

　　巴中市工商联每季度综合评价结果均向市委、市政府报告，抄送市纪委监委、市委组织部、市目标绩效办备案，并与被评价单位年度综合目标绩效考核挂钩。严肃惩戒，倒逼整改。评价对象季度综合评价1次被评为“差”等次的，由市委、市政府分管领导对评价对象班子成员进行谈话提示，并向市委、市政府作出书面整改承诺；当年连续2次被评为“差”等次的，由市委、市政府主要领导对评价对象班子成员进行谈话提示，单位主要负责人在媒体上作出整改承诺；当年连续3次被评为“差”等次的，年度目标绩效考核不得确定为优秀等次，属驻巴单位的将评价结果抄报其上级主管部门。

　　“好差评”评出政商关系新气象

　　截至目前，巴中市已有4个单位被评为年度优化营商环境建设标杆单位，4个单位被市委市政府主要领导谈话，30个单位班子成员被市委、市政府分管领导谈话提示。各地各部门以“好差评”为镜，有的放矢转作风，“庸懒散浮拖”等问题得到较好解决。

实施“好差评”以来，全市政务服务事项“最多跑一次”“网上办”“一次办”比例达100%，全程网办率达92.1%。许多在“好差评”中排名较后的部门积极采取各项举措，不断激发了民营经济发展活力，2020年，全市新增民营经济市场主体2.1万户，总户数增长15.1%。

中华工商时报2021-12-7