# 县行政审批管理服务中心窗口考核实施细则

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2025-04-29

*县行政审批管理服务中心窗口考核实施细则为规范行政审批管理服务中心各窗口的日常管理，提高工作效率，强化责任，将“中心”建成公开、规范、高效、便民的文明窗口，特制定窗口考核实施细则。值班长负责对窗口工作人员进行日常检查督促，每周对考核情况进行总...*

县行政审批管理服务中心窗口考核实施细则

为规范行政审批管理服务中心各窗口的日常管理，提高工作效率，强化责任，将“中心”建成公开、规范、高效、便民的文明窗口，特制定窗口考核实施细则。

值班长负责对窗口工作人员进行日常检查督促，每周对考核情况进行总结，每月月底对各周情况进行汇总，并由窗口人员进行测评考核，考核结果作为评选模范窗口和先进个人的重要依据。设基础分100分，奖励加分20分。考核内容分为以下几个方面。

一、考勤纪律（10分）

窗口工作人员按规定到岗，得10分。

窗口工作人员迟到（或早退），每次扣2分；

脱岗，每人次扣2分；

无故旷工的，每半天扣5分；

窗口人员病事假，每天扣1分；

无故不参加中心的集体活动和学习的，每人次扣2分。

二、行为规范（28分）

窗口工作人员佩卡上岗，着装规范，语言文明，态度热情，廉洁奉公，得28分。

窗口工作人员未佩卡上岗，或着装不规范的，每项次扣2分；

工作时间睡觉，在办公场所吸烟、吃零食等，每人次扣2分；

言行不文明，服务态度生硬的，每人次扣2分；

在工作时间玩电脑游戏、上网聊天、听音乐、聚堆聊天等每人次扣2分；

拒绝答复服务对象咨询的，每人次扣2分；

冷落、训斥、刁难、歧视服务对象的，每人次扣3分；

由于操作不当，造成计算机不能正常工作的，视情节，每次扣1--5分；

私自带外人进入工作区的，每次扣2分；

下班后未关闭电源的，每次扣3分；

未能按时完成中心交办的各项工作的，每次扣2分；

其他不文明行为，每次扣3分；

向服务对象索、拿、卡、要、报的，一经查实，本项行为规范考核28分全部扣除。

三、服务质量（22分）

严格按照收退件有关规定办理各项手续，得22分。

应当受理而未受理的，每件次扣2分；

未一次性告知服务对象办事程序和所有需要提交的材料，每件次扣2分；

需要补办而未向服务对象详细说明的，每件次扣

2分；

已作退件处理，而未向服务对象充分说明理由的，每件次扣

2分；

属联办件的，未向服务对象说明办事程序，每件次扣2分；

其他影响收退件办理的行为，每件次扣2分。

因服务质量差，而被新闻媒体批评曝光的，每件次扣5--10分。

四、办事结果（20分）

严格执行限时办结制度，在承诺时限内办结各类事项的，得20分。

办事结果有差错的、违反办事规程的，每件次扣5分；

办事人员对办理结果不满意的，经查实责任在窗口工作人员的，每件次扣2--

5分；

引起投诉，经查无误的，加扣5--10分。

五、收费管理（10分）

严格按标准收费，得10分。

未按标准在中心内收费的，每件次扣2分；

擅自提高收费标准的，每件次扣2分；

擅自增设收费项目或继续收取已取消的收费和搭车收费的，每件次扣2分；

未经批准，擅自决定减免或缓交费用的，每件次扣2分；

其他违反收费管理规定的行为，每件次扣

2分。

六、卫生保洁与档案管理（5分）

保持窗口整洁，资料摆放有序，档案管理规范，得5分。

窗口桌面、窗口工作区内物品、资料堆放杂乱，桌椅、窗台、档案柜、地面不洁的，每发现一次扣2分；

未按规定清扫卫生的，每次扣2分；

档案管理不规范，资料丢失的，每件次扣1分。

七、窗口考评（5分）

实行中心统一考评和窗口互评相结合制度，每月进行一次，根据得分高低，排名前5位的有资格被评为月度“模范”窗口，各窗口排名最末一位为“黄旗”窗口。两次被评为黄旗窗口的，中心提出警告并责令限期进行整改，同时建议调换窗口工作人员。

八、窗口加分（最高分20分）

对本月中窗口工作人员按要求出勤率100%的，按人次给窗口加2分；

给中心《简报》提供信息的，每采纳一篇加1分;

给中心工作提出建议被采用的，每次加2分；

主动清扫其他窗口工作区域卫生的，每次加1分；

利用休息时间为当事人办理业务的，每次加1分；

窗口互评个人分数之和排名前5位的，给窗口加2分；

部门领导到窗口现场办公，对提高服务质量和工作效率有实质性改进措施的，每次加2分；

窗口工作人员因事迹突出或窗口服务质量好，受到新闻媒体宣传报道的，按以下标准加分：国家和省级新闻媒体宣传报道的，每件次加7分；

市级新闻媒体宣传报道的，每件次加5分；

县级新闻媒体宣传报道的，每件次加3分；

窗口事迹突出受到服务对象表扬的（赠锦旗、写表扬信等），每次加2分。

九、实施办法

考评工作由中心督查科负责实施；

本实施细则由行政审批管理服务中心负责解释。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！