

附件 1

连城县四堡镇综合便民服务中心窗口工作人员岗位绩效考评细则(试行)

序号	考评内容	评分标准	备注
1	正向激励	1.前台 A 岗工作人员加 2 分；2.真正实现一窗通办的每件加 0.01 分；3.创新举措被市中心认可的每个加 2 分；4.信息宣传报道稿件，市级媒体采用的奖 2 分；省级媒体采用的奖 3 分；国家级媒体采用的奖 5 分；5.录入协同审批系统的办件，每 10 件增加 0.01 分（办件报数除外，以系统数据为准，不重复叠加奖励。）	
2	形象管理	下列情形每发现 1 次扣 0.5 分：1.未按规定规范着装、佩戴工作牌及党徽；2.计算机、电子评价器未及时开启、关闭；3.前台工作人员空岗、离岗超过 15 分钟；4.利用电脑、手机等电子产品上网购物、炒股、玩游戏或播放音频、视频的；5.大厅办公区域内吸烟；6.睡岗；7.坐姿不雅、串岗、聚堆聊天、泡茶；8.吃零食；9.服务对象及与窗口工作无关的人员进入办公区内或带小孩上班；10.上班期间外出吃饭；11.临时离开岗位时未摆放人员去向牌。下列情形每发现 1 次扣 2 分：在岗干私活的。	
3	考勤管理	下列情形每发现 1 次扣 0.5 分：迟到、早退、未签到、未签退，中途外出未请假或报备的。 下列情形每发现 1 次扣 1 分：1.迟到、早退、中途外出未请假报备且超过 2 小时的按旷工半天计算，旷工半天每人扣 1 分；2.中心组织的会议、学习、培训、考试、活动等未履行请假手续缺席的每人扣 1 分。	
4	设备管理	下列情形每发现 1 次扣 2 分：1.用办公设备、资料故意遮挡监控的；2.擅自安装与业务无关的软件；随意插拔计算机主机与显示器、打印机、信息口等的连接线；3.擅自修改计算机、电子评价器操作系统内有关网络、系统配置、数据或信息；4.其他可能危害计算机及其外围设备安全的行为。	
5	好差评管理	出现满意件每件扣 2 分；出现基本满意件每件扣 3 分；出现不满意或非常不满意每件扣 5 分，不封顶。	
6	业务管理	1.未及时预审或决定，导致出现超期件的，1 件扣 5 分。2.五减五提升数据未进入全县前五，单项排名落后每项扣 0.5 分。3.电子证照生成率及电子档案归档：每少生成 1 个证照扣 1 分，每少归档 1 件扣 1 分，应调未调或未错证反馈的，每少调用 1 次扣 1 分。	
7	投诉管理	被投诉经查属实为经办人责任的：投诉至镇党政综合办，一次扣 1 分；投诉至县中心督查股，一次扣 2 分；投诉至 12345 平台、市效能办或市行政服务中心，一次扣 5 分。被省、市、县效能通报的每次分别扣 20 分、15 分、10 分。	
8	素质、纪律管理	不遵纪守法、不遵守规章制度，不服从组织安排，工作态度差、没责任心等情形，直接定为不合格。	