

“神秘人”考核提升商丘服务“温度”

发布日期: 2022-12-01 来源: 中国建设报

近年来，河南省商丘市住房公积金管理中心（以下简称“商丘中心”）牢固树立以人民为中心的发展思想，始终把人民群众的利益放在第一位，坚持问题导向、目标导向，促进政务服务标准化、规范化、便利化水平全面提升，全力打造一流高效的政务服务环境，提供规范、便利、高效的政务服务，深入推进简政放权，持续优化营商环境。

为创新政务服务方式，及时发现问题、梳理问题、解决问题，切实提升企业、群众获得感、满意度，商丘中心结合实际制定《商丘市住房公积金窗口规范化服务标准》《窗口服务规范及百分考核表》，并委托专业的第三方进行“神秘人”考核。“神秘人”不定期对中心所属的11个服务窗口进行暗访督查，重点督查窗口环境卫生、工作人员仪容仪表、行为举止及服务态度体验(微笑服务、文明服务用语等)、工作人员标准服务流程、效率体验(是否存在堵点)、服务大厅硬件及工作设备保障、事项办理规范情况(是否存在体外循环、群众多跑腿等)、政务便利化服务措施等。每月根据“神秘人”暗访督查情况对11个服务窗口进行排名，并对暗访发现的问题提出督导整改意见，中心将“神秘人”考核结果纳入平时考核和年终目标考核，奖优罚劣，不断增强工作人员“我为群众办实事”的使命感与责任感。

商丘中心相关负责人表示：“政务服务窗口是政府与群众沟通的‘前线’，良好的服务态度有利于提高办事效率，让群众办事有更好的体验感，提升政府服务部门在群众中的形象和公信力，因此窗口工作人员要热情主动服务，杜绝‘冷冰冰的礼貌’，打造‘有温度的服务’。”

通过开展“神秘人”考核，及时发现问题，敢于“揭短亮丑”，构建了规范、透明的政务服务体系，加强了窗口队伍建设，规范了窗口服务工作，提升了政务服务水平，为政务服务高质量发展、营造良好营商环境持续贡献住房公积金力量。

摘自 《中国建设报》 2022.12.01 于尚秋