

华南农业大学

关于报送《2023年广东省人社服务差评数据分析与明察暗访报告》的函

广东省人力资源和社会保障厅：

根据《采购“2023年广东省人社公共服务高质量发展情况监测和明察暗访项目”服务项目》合同约定，受贵厅委托，由我校经济管理学院院长罗明忠教授为负责人承担的“2023年广东省人社公共服务高质量发展情况监测和明察暗访项目”服务项目已经完成相关任务，并形成了《2023年广东省人社服务差评数据分析与明察暗访报告》（见附件）。

现将有关材料报上，请审核。

附件：2023年广东省人社服务差评数据分析与明察暗访报告



项目评审验收意见表

项目名称:	2023年广东省人社公共服务高质量发展情况监测和明察暗访项目			
项目承担单位:	华南农业大学			
评审地点:	地点: 华南农业大学经济管理学院 时间: 2024年5月28日			
评审方式:	专家评审			
评审专家组		姓名	单 位	职务职称
	组长	谌新民	华南师范大学人力资源研究所	所长、教授、博士生导师
	成员	周国林	广东金融学院工商管理学院	教授、院长
	成员	朱文珏	广东外语外贸大学经贸学院	副教授
评审验收材料:				
1. 项目合同				
2. 课题研究报告“4+1”，即《2023年广东省人社公共服务高质量发展情况监测和明察暗访评估报告》				
专家评审组意见:				
<p>受广东省人力资源和社会保障厅委托，对由华南农业大学罗明忠教授团队承担的《2023年广东省人社公共服务高质量发展情况监测和明察暗访评估》项目进行了验收。评审组对照合同并对研究报告及相关材料进行了认真评阅和核实，得出如下意见：</p> <p>按照合同约定，华南农业大学项目团队于2023年10月至2024年5月，在省人力资源和社会保障厅业务处的领导下，采取四步骤调研方法推进项目顺利进行，即基于省人社厅提供的376条差评数据和回访的问题梳理；基于服务质量监测指标体系设计广东人社服务调查问卷，并在全省21个地市发</p>				

放并回收4504份有效问卷，对问卷调查数据进行分析；基于全省106个电话暗访咨询的问题梳理；以及全省48个人社政务服务窗口进行实地明察暗访的问题验证。

通过上述四步骤明察暗访，项目组进行了认真分析梳理和总结提炼，最终形成四个分报告、一个总报告的“4+1”报告体系，涵盖从基层窗口单位到省级管理层的全面评估。

项目组严格按照合同约定，认真仔细地完成了明察暗访要求的所有工作环节，提供了详细的工作台账，并对明察暗访的成果进行了系统归纳整理，找准了目前广东省人社公共服务存在的难点，归纳总结了广东人社公共服务的主要亮点，有针对性地提出了改进建议。

调研报告对问题把握准确，亮点归纳到位，建议有可操作性。“4+1”报告的体系合理，文字流畅，对各地市存在问题提清单列举清晰。

总之，项目组高质量完成了合同约定任务，达到了预期目的。同意验收。

专家评审组签名：

谌新民



广东省人力资源和社会保障厅验收单(服务类)

项目名称：2023 年广东省人社公共服务高质量发展情况监测和明察暗访项目				
合同号：HS202308RS03				
中标单位：华南农业大学				
序号	服务内容	说明	是否符合要求	
1	活动策划	监测和明察暗访调查评估活动	负责本次公共服务高质量发展情况监测和明察暗访的各类调查评估活动	是
		编纂评估报告	负责编纂《2023 年广东省人社公共服务高质量发展情况监测和明察暗访评估报告》	是
		制定整体服务执行方案	负责制定调查评估整体服务执行方案，包括编纂问卷、分析问卷、实地考察、提交报告等服务	是
2	问卷调查评估实施工作	查阅相关资料	查阅相关图书资料，确定问卷设计思路	是
		专家咨询	负责向权威专家咨询问卷设计相关问题	是
		设计并编纂调查问卷	负责设计并编纂调查问卷	是
		回收处理问卷	负责对有效问卷进行回收处理，确保问卷数量不少于 3400 份	是
		数据分析和总结	负责利用数学模型对问卷结果进行数据分析和总结	是
3	现场调查评估实施工作	召开会议	负责选定会议场地，召开 30 人次的小型工作会议 5 次	是
		设计群众访谈问卷	设计群众访谈问卷，在 12 个地市，每个地市选择 20 人以上进行访谈	是
		专家咨询费及场地费	负责 20 人的专家咨询费及会议场地费	是
		评估报告及调查问卷印制	负责评估报告及调查问卷等的印制	是
		办公用品及通讯	负责相关办公用品及办公通讯设备	是

4	线上评估实施工作	线上业务办理流程及情况评估	负责对各地市网上业务办理流程及办理情况进行线上评估	是
		电话查访和数据分析	电话查访，主要通过“好差评”及“粤省心”获得的数据，采用相关软件进行科学的分析	是
		问题识别和解决	找出厅政务服务事项的典型问题，再次拨打电话查访办事群众所反映的问题是否得到解决	是

验收意见：

按照合同约定，华南农业大学项目团队于2023年10月至2024年5月，在省人力资源和社会保障厅业务处的领导下，采取四步骤调研方法推进项目顺利进行，即基于省人社厅提供的376条差评数据和回访的问题梳理；基于服务质量监测指标体系设计广东人社服务调查问卷，并在全省21个地市发放并回收4504份有效问卷，对问卷调查数据进行分析；基于全省106个电话暗访咨询的问题梳理；以及全省48个人社政务服务窗口进行实地明察暗访的问题验证。

通过上述四步骤明察暗访，项目组进行了认真分析梳理和总结提炼，最终形成四个分报告、一个总报告的“4+1”报告体系，涵盖从基层窗口单位到省级管理层的全面评估。

项目组按照合同约定提交了“2023年广东省人社服务差评数据分析与明察暗访专题调研报告”。履行了合同约定的任务，提交了合同约定的资料和相关报告。

验收人签名：马路

中标单位盖章：



经办人：陈基升

2024年 月 日

采购单位盖章：



经办人：马路

2024年5月28日