

武汉市政务服务局文件

武政服〔2025〕1号

市政务服务局关于印发《武汉市民之家 “流动红旗窗口”和“服务明星”评选办法》 的通知

市民之家各入驻部门和单位：

因机构改革和职能调整，我局对原2023年版《武汉市政务服务中心“流动红旗窗口”和“服务明星”评选办法》予以修订，现将修订后的评选办法印发给你们，请结合工作实际，认真组织实施。



武汉市民之家“流动红旗窗口”和“服务明星” 评选办法

为充分发挥先进典型的引领示范带动作用，营造“比学赶超”的良好工作氛围，深入推进“高效办成一件事”改革，助力招商引资项目快速落地，从2025年起，按季度、年度开展武汉市民之家“流动红旗窗口”和“服务明星”评选活动，特制订本评选办法。

一、评选原则

评选坚持实事求是、客观公正、竞争择优、群众公认的原则。

二、评选范围和名额

1. “流动红旗窗口”评选名额为30个；
2. “服务明星”评选名额为80名；
3. 评选范围和名额分配表见附件1。

三、评选标准

（一）“流动红旗窗口”评选条件

1. 严格遵守市民之家的各项规章制度；
2. 按照“高效办成一件事”要求，优化设置国家、省重点“一件事”综合办事窗口，确保人员培训到位、咨询电话接听到位、线上线下服务到位；
3. 积极配合优化一体化政务服务平台工作，对审批数据、电子证照等相关内容实施动态管理；
4. 积极配合完善“政务服务热线”AI智能客服系统知识库，

并实施动态管理;

5. 全面落实一次性告知、首问负责、告知承诺、容缺受理(办理)、限时办结、电子证照免提交等制度,做实延时服务、预约服务和帮办代办服务;

6. 围绕招商引资中心工作,提供优质的政务、公共资源交易、规划展示、金融、物业配套服务;

7. 主动接受群众监督和评价。

有以下情况之一的不得列为参评对象:

1. 未遵循“只进一扇门”要求,应纳入市政务服务大厅集中办理的事项,仍在原单位办理的;

2. 未兑现服务承诺,额外增加审批条件、办理环节和申请材料的;

3. 日常巡查屡次发现窗口环境卫生“脏、乱、差”且多次提醒不整改的;

4. 因服务质量、服务态度不好等原因被媒体曝光、群众投诉,经调查属实的。

(二)“服务明星”评选条件

1. 拥护党的路线、方针、政策,有强烈的事业心和责任感,具有开拓创新、为民服务精神;

2. 遵守市民之家有关制度,工作积极,勤奋敬业,着装规范;

3. 熟悉本岗位的业务知识,能熟练处理和解决业务范围内的问题,工作认真负责;

4. 主动服务意识强，能为群众提供细致、热情、周到的服务，文明用语，接待群众主动、热情、耐心、周到；

5. 遵纪守法，廉洁自律。

有以下情况之一的不得列为参评对象：

1. 违反一次性告知、首问负责等规定，对负责办理的事项态度敷衍、推诿、延误及出现重大差错的；

2. 未规范着装次数超过 2 次的；

3. 工作时间内迟到早退、擅自脱岗、串岗聊天、玩游戏、看视频、上网聊天、网购等违反工作纪律的；

4. 与服务对象发生争吵的；

5. 被企业或群众投诉且查证属实的；

6. 被新闻媒体曝光或有关部门暗访通报的；

7. 有利用职权“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的。

四、评选方式及流程

“流动红旗窗口”和“服务明星”的评比流程按申报、推荐、审定、公示、公布五个环节开展。

（一）申报。各入驻部门和单位应在每个季度末的当月 25 日至 30 日，申报参评“流动红旗窗口”和“服务明星”，填写申报表（见附件 2、3），逾期不申报，视为自动弃权。政务服务管理处依照上述评选条件予以审核，并将审核结果反馈给区域召集人（召集人在政务服务管理处的指导下由各区域民主推选产生）。

（二）推荐。评比推荐以所在区域为单位，分为政务服务大厅 A、B、C、D、E 服务区、公共资源交易区、配套服务区（含

农村商业银行、规划展示馆、物业、综合服务窗口）等。由各区域召集人负责组织本区域内评比推荐，填写推荐意见，将评比推荐结果反馈至政务服务管理处。

（三）审定。市政务服务局研究决定“流动红旗窗口”和“服务明星”名单。

（四）公示。通过市政务服务局门户网站和大厅电子屏幕等方式向社会公开公示，公示期为3个工作日。公示期间有群众投诉及举报且查证属实的，取消评选资格。

（五）公布。最终评定结果将反馈至各入驻部门和单位，并通过相关媒体进行宣传。

- 附件：1. 武汉市民之家流动红旗窗口和服务明星评选范围及名额分配表；
2. 武汉市民之家 XX 年第 XX 季度（年度）流动红旗窗口申报表；
3. 武汉市民之家 XX 年第 XX 季度（年度）服务明星申报表。

附件 1

武汉市民之家流动红旗窗口和服务明星评选 范围及名额分配表

窗口服务区域	部门	流动红旗窗口名额分配（个）	服务明星名额分配（人）
A 区	市税务局	4	9
	市卫健委		
	市人社局		
	市医保局		
	市招才局		
	市应急局		
	市民宗委		
	市教育局		
	市金融局		
	市烟草局		
	市邮政局		
	武汉通		
	市城建集团		
B 区	市市场监管局	6	18
	市交通运输局		
	市委宣传部		

窗口服务区域	部门	流动红旗窗口名额分配（个）	服务明星名额分配（人）
	市文化和旅游局		
	市城管执法委		
	市民政局		
	武汉公积金中心		
	公益法律		
	中国联通		
	中国移动		
	中国电信		
B 区公安政务服务专区	市公安局	2	5
C 区	市公安局出入境管理局	2	5
D 区	市发改委	7	25
	市资建局		
	市住更局		
	市生态环境局		
	市水务局		
	市消防救援支队		
	市国安局		
	市气象局		
	市国动办		

窗口服务区域	部门	流动红旗窗口名额分配（个）	服务明星名额分配（人）
	市通信管理局		
	市园林和林业局		
	人民银行		
	公共信用查询及修复		
	国际交流中心		
	武汉市自来水公司		
	武汉市燃气集团有限公司		
	国网供电公司		
	湖北广电		
E 区	市司法局	2	4
	市商务局		
	市科创局		
公共资源交易区	武汉市公共资源交易中心 （武汉市政府采购中心）	1	2
	武汉农村综合产权交易所 有限公司	1	2
	土地交易中心	1	2
配套服务区	武汉农村商业银行市民之家 支行	1	2
	武汉规划展示馆	1	2
	物业公司	1	2
	综合服务窗口	1	2

附件 2

武汉市民之家 年第 季度（年度）流动红旗 窗口申报表

申报单位:

填报时间: 年 月 日

窗口编号		首席代表		联系电话	
主要 工作 成绩					
所在 单位 意见	(盖章) 年 月 日				
政务服务 管理处意 见	(盖章) 年 月 日				
备注					

附件 3

武汉市民之家 年第 季度(年度)服务明星申报表

申报单位:

填报时间:

年 月 日

姓名		岗位		工作 证号		联系 电话	
主要 工作 成绩							
所在 单位 意见	(盖章) 年 月 日						
政务服 务管理 处意见	(盖章) 年 月 日						
备注							

