ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

中 华 人 民 共 和 国 国 家 标 准

GB/T ×××××—××××

政务服务评价工作指南

Guidelines for Government Service Assessment

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（征求意见稿）

（本稿完成日期：20200907）

－××－××发布　　××××－××－××实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会　发布

目　次

引言 IV
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
3.1 政务服务 1
3.2 政务服务机构 1
3.3 政务服务平台 1
3.4 服务对象 1
3.5 评价对象 1
3.6 一次一评 2
3.7 一事一评 2
4 基本原则 2
4.1 客观公正 2
4.2 合法合理 2
4.3 公开透明 2
4.4 务实管用 2
5 评价渠道 2
5.1 现场服务“一次一评” 2
5.2 网上服务“一事一评” 2
5.3 社会各界“综合点评” 2
5.4 政府部门“监督查评” 2
6 评价内容 3
7 评价方法 3
7.1 评价数据来源 3
7.2 计算方法 3
8 结果运用 3
8.1 统计分析 3
8.2 考核奖惩 4
8.3 持续改进 4
附　录　A （规范性附录）政务服务评价指标体系 5
参考文献 7

引　言

本文件作为政务服务评价基础指南性文件，意在建成涵盖政务服务“全事项、全渠道、全平台、各环节”相互配套协调的政务服务评价体系，确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个服务对象都能自愿自主真实客观评价，每个“差评”都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，全社会广泛参与、政府部门及时改进的良性互动局面。实现政务服务评价渠道全覆盖、信息全关联、数据全汇聚、结果全公开，以标准化促进政务服务评价制度化、常态化、长效化，持续提升政务服务水平，营造良好营商环境，增强企业和群众获得感。

政务服务评价工作指南

1 范围

本文件规定了依申请的政务服务评价工作的评价基本原则、评价渠道、评价内容、评价方法、评价结果运用和持续改进的规范化要求。

本文件适用于对全国各级政务服务机构、各类政务服务平台、政务服务事项、人员的服务开展评价工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《行政许可标准化指引（2016）》

GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 32169.4-2015 政务服务中心运行规范第4部分：窗口服务评价要求

GB/T 37277-2018 审批服务便民化工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 政务服务

政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务活动。

注1：本文件所指的行政权力事项主要指依申请的行政许可、行政征收、行政给付、行政裁决、行政确认、行政奖励和其他行政权力事项。

注2：本文件所指的公共服务事项包括但不限于教育、公共卫生和基本医疗、基本社会保障、公共就业服务等与企业发展、民生密切相关的事项。

3.2 政务服务机构

各级政府及其具备相应主体资格、提供政务服务的法定组织。

3.3 政务服务平台

由政府及其职能部门设立的提供政务服务的一体化在线平台，包含但不限于网上政务服务平台（含业务系统）、政府热线平台、移动服务端、自助服务端等。

3.4 服务对象

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

3.5 评价对象

各级政务服务机构、各类政务服务平台、服务事项及相关工作人员。

3.6 一次一评

各地区各部门在各级政务服务机构（含大厅、中心、站点、窗口等），通过“好差评”评价装置（评价器或评价二维码）、书面评价表格等开展的“一次服务一次评价”。

3.7 一事一评

各地区各部门基于各类政务服务平台（含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等）开展的网上服务“一事项一次评价”。

4 基本原则

4.1 客观公正

重视调查研究，以事实为基础，客观、独立地实施评价。

4.2 合法合理

运用法治思维和法治方式全面推进政务服务“好差评”工作，严格执行《行政许可法》和政务服务有关法规政策，全面准确、科学客观界定服务对象的合理诉求，保护评价人信息。

4.3 公开透明

除依法不得公开的信息外，评价过程、评价结果、整改反馈等向社会公开。

4.4 务实管用

评价指标科学、评价数据准确、评价方法简便易行，能够客观反映政务服务的质量和水平，保障评价对象的相关权利。

5 评价渠道

5.1 现场服务“一次一评”

政务服务机构可采取在服务窗口设置评价器、二维码，或由窗口打印带有二维码的办件回执给评价人，评价人通过扫码后对具体事项办理情况进行评价。不具备上述条件的，应提供书面评价表格。

5.2 网上服务“一事一评”

各级政务服务平台应设置评价功能模块或环节，或在网上政务服务平台设置手机短信发送、回复功能，供服务对象对具体事项办理情况进行评价。

5.3 社会各界“综合点评”

各级政务服务机构应在服务现场设置评价意见收集设施，在网站、有关媒体及大厅现场公布投诉监督电话及意见建议受理部门，充分发挥各级政务服务机构线上服务平台投诉与建议的作用，主动接受社会各界对政务服务的评价。

5.4 政府部门“监督查评”

——政府部门应定期组织“监督查评”，对政务服务机构的运行情况、服务平台及工作人员的服务质量进行综合评价。

——宜根据本地区、本部门实际，委托或引导社会组织、中介组织、研究机构等第三方，定期独立开展政务服务评估，对政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议，评估结果作为改进服务的重要依据。

6 评价内容

——评价内容包括各级政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、便民度，政务服务平台的便捷性、完善性以及工作人员的服务态度、业务能力、服务水平等。

——为便于实施，将政务服务“一次一评”、“一事一评”社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”渠道整合，形成政务服务评价指标体系(见附录 A）。

7 评价方法

7.1 评价数据来源

7.1.1 “一次一评”“一事一评”

应依托全国一体化在线政务服务平台，贯通线上线下各类评价渠道开展评价工作。得到对政务服务机构、服务平台及工作人员的评价值，包括但不限于“好评”率、超时默认“好评”率、“差评”回复率、“差评”整改率、“差评”整改回访满意率等。

7.1.2 社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”

基于附录A确定的评价模块开展评价，得到对政务服务机构、服务平台及工作人员的评价值。

7.2 计算方法

基于社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”评价模块得出的评价值，基于政务服务“好差评”系统数据汇总计算得出的“一次一评”“一事一评”“好评”率、超时默认“好评”率、“差评”回复率、“差评”整改率、“差评”整改回访满意率等评价值，采用主观赋权法，计算政务服务评价总分数。

8 结果运用

8.1 统计分析

8.1.1 政务服务主管部门应定期对不同渠道政务服务评价情况进行整合并统计分析。

8.1.2 政务服务主管部门应定期对评价结果进行分析研判，对企业和群众反映强烈、“差评”集中的事项，要及时调查研究，归纳发现政务服务的堵点难点，提出解决方案和整改措施。对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

8.2 考核奖惩

建立政务服务评价考核奖惩机制，包括但不限于：

a） 责令服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改；

b） 对反复被差评、投诉，存在故意刁难、甚至打击报复企业和群众行为的，依法依规严肃追责；

a) 对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，转有关部门依法处理；

b) 有条件的地方，可将政务服务评价结果纳入绩效考核范围。

8.3 持续改进

8.3.1 根据科学技术发展进步情况，综合运用物联网、云计算、大数据、区块链等技术，结合服务对象需求和政务服务发展需要，持续改进评价内容、方法，确保评价结果的科学性、有效性。

8.3.2 建立“差评发现——反馈整改——问题回访——改进提升”的闭环工作机制，持续改进政务服务质量。

8.3.3 定期将政务服务情况、企业群众评价、“差评”处理结果向社会公开，广泛接受社会评价和监督。

8.3.4 及时总结“好评”突出的政务服务机构或工作人员的经验做法，分析“差评”形成原因和典型表现，建立政务服务“好差评”案例库并定期通报，营造政务服务“比学赶超”浓厚氛围。

附 录 A
（规范性附录）
政务服务评价指标体系

评价模块		指标值	测算内容
“一次一评”“一事一评”评价		“好评”率	评价结果为“好评”的次数占总评价次数的比例。
		超时默认“好评”率	服务对象超时未评价、由系统自动默认的“好评”次数占所有“好评”次数的比例。
		“差评”回复率	已回复的“差评”数占所有“差评”总数的比例。
		“差评”整改率	已整改完成的“差评”数占“差评”总数的比例。
		“差评”整改回访满意率	“差评”回访结果为满意的“差评”件数占所有“差评”整改完成总数的比例。
社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”评价	1.服务体系完备度	1.1 实体服务平台覆盖率和可及性	评估地区和部门服务机构建设情况。
		1.2 网上服务系统覆盖率和可及性	评估地区和部门政务服务平台建设情况。
		1.3 线下线上一体化（互联网和政务服务融合度）	评估各地区和部门线上线下融合情况，查看网上查询、网上办事操作的难易程度。
		1.4 制度建设和推进机制健全	评估各地区和部门政务服务评价体系的建设实施情况。
		1.5 创新实践和创新举措多样	评估各地区和部门围绕深化“放管服”改革开展的流程再造、制度创新情况，以及运用云计算、大数据、区块链等创新政务服务提供情况 。
	2.政策法规透明度	2.1 咨询体系完备	现场、PC 端、政务移动端、自助服务端、政务热线等咨询渠道建设情况。
		2.2 咨询渠道通畅	网上、线下咨询渠道畅通，应答准确及时。公众对服务咨询满意度。
		2.3 事项清单规范	事项清单“四级四同”、按办事场景梳理情况。
		2.4 办事指南精准	办事指南与清单事项一一对应，按照 GB/T36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范要求编制。
		2.5 政务服务公开更新及时、取用方便	政府服务事项分类明晰、公开全面到位、及时动态调整。

	3.群众办事便利度	3.1“四减”举措落实	群众对“减材料”“减时限”“减环节”“减跑动次数”工作的满意度；查看办事过程中是否存在证照重复提供情况，推进无证明办事情况。
		3.2“即办件”比例	即办件事项数量、办件量分别占全部依申请事项总数、办件总数的比例。
		3.3 在线办理比例	PC 端、政务移动端提供服务事项率（事项数量占所有进驻依申请政务服务事项数量的比例）；依申请政务服务事项全程网办率（全程网办事项数量占全部依申请政务服务事项数量的比例）。
		3.4“一件事”实现率	查看“一件事”主题式服务实施情况，调查服务对象满意度。
		3.5 重点领域和高频事项环节、材料、用时	查看企业开办、工程建设项目审批、不动产登记等重点领域办理环节、申请材料、办理时限情况；查看容缺受理事项、告知承诺事项分别占全部进驻事项比率（容缺受理事项数量占进驻服务中心全部依申请政务服务事项数量的比例）。
		3.6 就近就便办及异地可办比例	便民服务站点、24 小时自助服务网点布局合理性、覆盖率（网点数量占下辖行政区域（社区、村居）数量的比例）；帮办代办覆盖率（帮办代办事项占所有进驻依申请政务服务事项数量的比例）。
	4.办事体验满意度	4.1 窗口布局合理、设施齐全、导引明晰、服务环境	查看实体大厅现场管理是否按照 GB/T36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范执行。
		4.2 工作人员服务技能熟练、服务态度热情	公众对窗口服务工作人员满意度。
		4.3 诉求回应及时	查看诉求限时办结率等。

B

参 考 文 献

[1] 《中华共和国行政许可法》，中华人民共和国主席令第 7 号，中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第四次会议 2003 年 8 月 27 日通过，2004 年 7 月 1 日起施行

[2] 《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51 号）

[3] 《全国一体化在线政务服务平台政务服务“好差评”系统建设方案》

[4] 《行政许可标准化指引（2016）》

[5] GB/T 32169.4-2015 政务服务中心运行规范 第 4 部分：窗口服务评价要求

[6] GB/T 33357-2016 政府热线服务评价

[7] GB/T 19273-2017 企业标准化工作 评价与改进

[8] GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

[9] GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范

[10] GB/T 37277-2018 审批服务便民化工作指南