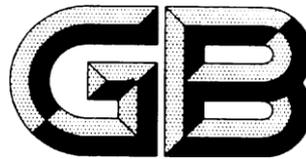


ICS

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“一次一评”“一事一评”工作规范

Specification for the Government Service Assessment Mechanism "One Assessment for One Visit or One Affair"

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：20200901)

××××—××—××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

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 一次一评	1
3.3 一事一评	1
3.3 服务对象	1
4 评价原则	1
4.1 自愿真实	1
4.2 统一规范	1
4.3 客观实效	2
4.4 首办责任	2
5 评价内容	2
6 评价渠道	2
6.1 现场服务评价渠道	2
6.2 网上服务评价渠道	2
7 设置评价规则	3
7.1 评价次数规则	3
7.2 评价时效规则	3
7.3 评价等级及选项设置	3
8 评价保障	3
8.1 数据归集	4
8.2 数据安全	4
8.3 内部监管	4
9 评价分类与处置	4
9.1 分类研判	4
9.2 差评分类	4
9.3 差评处置	4
10 评价结果运用	5
10.1 评价结果公开发布	5
10.2 激励机制	6
10.3 数据分析研判	6
附 录 A（资料性附录） 政务服务“一次一评”“一事一评”评价内容	8
附 录 B（资料性附录） 政务服务“一次一评”“一事一评”公开评价指标值	9

参考文献..... 11

政务服务 “一次一评” “一事一评” 工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务“一次一评”“一事一评”工作的术语定义、评价原则、评价内容、评价渠道、评价规则、评价保障、评价分类与处置以及评价结果应用等内容。

本文件适用于全国各级政务服务机构开展政务服务“一次一评”“一事一评”工作。党群序列承担服务职能的单位，可参照本标准执行。

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。

- 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
- GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
- GB/T 33357-2016 政府热线服务评价
- GB/T xxxxxx 政务服务评价工作指南

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

参见[GB/T xxxxxx 政务服务评价工作指南]术语和定义3.1。

3.2 一次一评

参见[GB/T xxxxxx 政务服务评价工作指南]术语和定义3.6。

3.3 一事一评

参见[GB/T xxxxxx 政务服务评价工作指南]术语和定义3.7。

3.4 服务对象

参见[GB/T xxxxxx 政务服务评价工作指南]术语和定义3.4。

4 评价原则

4.1 自愿真实

评价活动充分尊重评价人的意愿，不得强迫或干扰评价人的评价行为，且严格保护评价人信息，不得向任何无关方泄露。

4.2 统一规范

评价指标的选取科学规范，严格遵循评价流程，同一类政务服务事项在现场渠道和政务服务平台办理时，应保持服务标准和评价标准统一。

4.3 客观实效

评价规则设置科学合理，评价数据真实有效，整个评价流程客观公正，结果公开透明、真实可查，可以及时发现并解决现实问题。

4.4 首办责任

差评处置应按照“谁办理、谁负责”的原则，由承担差评处置职能部门第一时间启动程序，安排专人回访核实。

5 评价内容

现场服务评价和网上服务评价主要围绕服务态度、服务质量、服务效率和服务环境等维度设置，具体差评选项设置参见附录A。

6 评价渠道

6.1 现场服务评价渠道

6.1.1 现场服务评价渠道包括各级政府和部门设置的政务服务大厅（为民服务中心）、便民服务站、服务窗口等。

6.1.2 政务服务大厅需在服务窗口放置评价器、评价二维码或由窗口打印带有动态二维码的办件回执，评价人通过扫码后对具体事项办理情况进行评价，工作人员应主动提示服务对象进行评价。偏远地区或基层服务点等不具备条件的，应提供书面评价表格。

6.1.3 有条件地区可在政务服务大厅中设置自助评价专区，引导评价人进行独立评价。

6.1.4 服务办理完毕后系统会以短信、消息等方式提醒评价人评价。

6.2 网上服务评价渠道

6.2.1 网上服务评价渠道包括各级政府和部门基于互联网设置的网上政务服务平台、政务服务热线、自助服务终端、政务服务平台移动端等网上政务服务系统。

6.2.2 服务对象在政务服务平台、政务服务平台移动端等办理完成政务服务事项后，系统应推送统一的评价页面，提醒服务对象进行评价。

6.2.3 自助服务终端在事项办理完成后自动跳转进入评价界面，显示所办事项的名称及评价指标等内容，并提示服务对象进行评价。

6.2.4 政务服务热线宜开通“好差评”语音提示功能，评价人可通过电话按键进行评价。

7 设置评价规则

7.1 评价次数规则

7.1.1 单次业务

7.1.1.1 服务对象每接受一次政务服务，可进行 1 次评价。

7.1.1.2 全程网上办理、自助终端办理的事项和当场办结的事项，服务对象在事项办结后进行 1 次评价。

7.1.1.3 网上与现场相结合或非当场办结的事项，服务对象每次到窗口办理后均可对服务进行 1 次评价，事项办结后可对服务事项进行 1 次评价。

7.1.2 批量业务

若在窗口单次申报同一事项 2 笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”。在办理批量业务后，服务对象进行 1 次评价，一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

7.1.3 主题式业务

对于“主题式”“一件事”服务，评价人可进行总体评价，评价的结果适用于主题业务关联的所有事项，也可对关联的事项分别进行评价。

7.1.4 帮办代办业务

对于帮办代办业务，实行“一次评价”，业务办结后评价可由帮办代办人员或者申报人进行，一方评价后，另一方不再另行评价。

7.2 评价时效规则

7.2.1 对已办结服务事项，评价主体 24 小时内未做出评价的，可发送短信、消息提醒评价主体进行评价。

7.2.2 评价主体可在事项办结后 5 个工作日内进行评价，超出时限未评价的，系统将记录为“未评”。（是否默认好评待商榷）

7.3 评价等级及选项设置

7.3.1 评价等级设置

应设置“很好”、“好”、“一般”、“差”、“很差”或“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

7.3.2 评价选项设置

现场服务“一次一评”和网上服务“一事一评”可引导评价人根据提示勾选“差评”原因选项或填写其他原因。

8 评价保障

8.1 数据归集

8.1.1 应依托全国一体化在线政务服务平台，建立“一次一评”“一事一评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，贯通线上线下各类评价渠道，实现“一次一评”“一事一评”内容同标准提供、评价结果同源发布、“差评”结果在线反馈、评价数据自动生成。

8.1.2 各地区、各部门政务服务平台应当统一“一次一评”“一事一评”评价信息要素，确保评价数据完整采集、及时传送。

8.2 数据安全

8.2.1 建立评价数据安全保障机制，利用区块链等技术，确保数据真实可靠，评价结果自动生成、不可更改。

8.2.2 鼓励办事企业和群众实名评价，及时查处刷“好评”和恶意“差评”行为。

8.2.3 建立健全企业和群众个人信息隐私保护制度，严格保护企业群众个人信息，规范“差评”相关信息查询权限。

8.3 内部监管

应采用不定期巡查、暗访、视频监控或效能监察等方式对“一次一评”“一事一评”工作进行监管。

9 评价分类与处置

9.1 分类研判

“差”“很差”或“不满意”“非常不满意”两个等级为差评，应进一步分类处置。

9.2 差评分类

9.2.1 立整立改（简易）类

服务对象因政务服务机构服务环境不舒适、服务设施保障不到位或对工作人员服务态度不满意而产生的差评件。

9.2.2 限时整改（一般）类

服务对象因业务程序办理不正确、环节设置不合理、服务效率不满意而产生的差评件。

9.2.3 综合协调（复杂）类

服务对象因办理疑难复杂类问题或多部门业务交叉、环节不顺畅而产生的差评件。

注：疑难复杂类指的是涉及历史遗留问题、政策法规无法适用的或因机构职能权限受限等产生的问题。

9.3 差评处置

9.3.1 甄别核实

9.3.1.1 收到差评后由承担差评处理职能部门启动即时响应机制。

9.3.1.2 现场差评，由承担差评处理职能部门第一时间核实情况，按照分类处置程序进行处置。

9.3.1.3 线上差评，由承担差评处理职能部门与服务对象取得联系，明确差评原因及责任单位并按照分类处置程序进行处置。

9.3.1.4 差评件核实过程中，发现属于恶意评论或误评的，评价结果不予采纳，并视情况将多次恶意评论的服务对象纳入信用体系。

9.3.2 分类处置程序

9.3.2.1 立整立改(简易)类处置

- a) 属现场发生的简易差评件，由承担差评处理职能部门牵头协调处理，当场给予答复，并针对差评处理中出现的问题即时整改。
- b) 属线上反馈的简易差评件，由承担差评处理职能部门进行电话回访，给出初步口头答复，回访结束后及时在对应政务服务平台中给出答复。

9.3.2.2 限时整改(一般)类处置

- a) 属现场发生的一般差评件，承担差评处理职能部门协同相关责任部门当场给予服务对象初步答复，在1个工作日内安排回访，于5个工作日内对整改情况进行答复。
- b) 属政务服务平台推送的一般差评件，承担差评处理职能部门第一时间响应，响应时间最长不超过1个工作日。责任单位在5个工作日内对整改结果进行答复，同时报承担差评处理职能部门备案。
- c) 若在期限内无法完成整改的，应在到期日之前向服务对象主动沟通，说明理由和整改期限。

9.3.2.3 综合协调(复杂)类处置

建立差评会商机制，协调相关部门参与协调会商并在15个工作日内回复服务对象，必要时形成相关书面意见或会议纪要。

9.3.3 “差评”申诉复核机制

9.3.3.1 建立申诉复核机制，保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，排除误评和恶意差评。

9.3.3.2 承担差评处置职能部门收到“差评”评价后，可在1个工作日内向政务服务管理机构提出复核申请，并提供相关证据。

9.3.3.3 政务服务管理机构收到复核申请后，组成复核小组，通过电话核实、谈话了解、调取录像、审阅资料等多种形式，对“差评”结果进行复核，并在2个工作日内出具复核结果认定书。复核结果认定为有效“差评”的，相关部门需在收到复核结果认定书后5个工作日内完成整改，对复核结果认定为无效“差评”的，评价结果不予采纳。

10 评价结果运用

10.1 评价结果公开发布

10.1.1 评价结果中宜包含通俗易懂的评价指标值，如“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（具体计算方法详见附录B）。

10.1.2 各地区、各部门政务服务“一次一评”“一事一评”评价结果应通过一体化在线政务服务平台和政府网站等渠道对外公开，发布“好评”和“差评”典型案例，接受社会监督。

10.2 激励机制

将评价结果作为单位、个人绩效考核、评选先进的重要依据。

10.3 数据分析研判

运用大数据、云计算等技术，加强对评价数据的全口径跟踪分析和综合挖掘，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判服务对象的诉求和期盼，推动各级政务服务机构有针对性的改进服务，实现服务供给精细化。

附 录 A
(资料性附录)

政务服务“一次一评”“一事一评”评价内容

评价维度	差评选项
1. 服务态度	(1) 不一次性告知； (2) 工作人员推诿扯皮； (3) 工作人员服务态度“生冷硬横顶推”。
2. 服务质量	(1) 事项进驻不全，不能进一个门办完； (2) 服务指南看不懂、用不上、有错误或没有提供材料样本或材料清单； (3) 申请材料繁琐、程序复杂； (4) 多头跑窗口和部门，跑动次数与承诺的不一致； (5) 服务收费不合理； (6) 在办事指南之外增加新的审批条件； (7) 服务导询不到位； (8) 同样内容的证明材料被要求多次提交。
3. 服务效率	(1) 咨询电话打不通，咨询途径不便民、网上咨询回复不及时； (2) 网上申请不便捷； (3) 排队等候时间长或在线预约办理后到实体大厅重复取号排队； (4) 工作人员业务不熟练； (5) 未在承诺时限内办结； (6) 承诺网办但无法在线办理或者承诺在线收取申报材料实际无法收取。
4. 服务环境	(1) 服务标识不清晰； (2) 窗口分区不合理； (3) 服务导询不到位； (4) 服务网络（系统）不稳定； (5) 便民服务设施设备不便民。
5. 其他	为填写项，由服务对象自主填写。

附录 B (资料性附录)

政务服务“一次一评”“一事一评”公开评价指标值

各级政务服务机构开展政务服务“好差评”工作，宜将后台收集的数据按照计算方法统计评价结果并公布。“好差评”结果公开指标算法：

1. “好评”率

“好评”率是指评价结果为“好评”的次数占总评价次数的比例，计算方法如下。

集合 A 包含“非常满意”/“很好”、“满意”/“好”、“基本满意”/“一般”，集合 B 包含“不满意”/“差”、“非常不满意”/“很差”。

构造示性函数 $I(\omega) = \begin{cases} 1, & \omega \in A \\ 0, & \omega \in B \end{cases}$ ，则“好评率” S_1 计算公式如下：

$$S_1 = \frac{\sum_{i=1}^M I(\omega)}{M} \times 100\%$$

其中：分子代表归为“好评”类评价的次数总和，分母 M 表示总的评价次数。

2. 超时默认“好评”率（待定）

超时默认“好评”率是指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，计算方法如下。

集合 C 包含超出5个工作日时限未评价，系统进行默认评价自动生成的“基本满意”/“一般”。

构造示性函数 $I(e) = \begin{cases} 1, & e \in C \\ 0, & e \notin C \end{cases}$ ，则超时默认“好评”率 S_2 计算公式如下：

$$S_2 = \frac{\sum_{i=1}^M I(e)}{M} \times 100\%$$

其中：分子代表归为系统默认“好评”类评价的次数总和，分母 M 表示总的评价次数。

3. “差评”回复率

“差评”回复率是指已回复的差评数占所有差评总数的比例，计算方法如下。

“差评”回复率 R_1 计算公式如下：

$$R_1 = \frac{N_1}{T} \times 100\%$$

其中：分子 N_1 代表差评回复总数，分母 T 代表差评总数。

4. “差评”整改完成率

“差评”整改完成率是指已整改完成的差评数占差评总数的比例，计算方法如下。

“差评”整改完成率 R_2 计算公式如下：

$$R_2 = \frac{N_2}{T} \times 100\%$$

其中：分子 N_2 代表差评整改完成总数，分母 T 代表差评总数。

5. “差评”整改回访满意率

GB/T ×××××—××××

“差评”整改回访满意率是指“差评”回访结果为满意的差评件数占有所有“差评”整改完成总数的比例，计算方法如下。

“差评”整改回访满意率 R_3 计算公式如下：

$$R_3 = \frac{N_3}{N_2} \times 100\%$$

其中：分子 N_3 代表“差评”回访满意总数，分子 N_2 代表“差评”整改完成总数。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国行政许可法》，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] 《行政许可标准化指引（2016）》
- [4] 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
- [5] GB/T 33357-2016 政府热线服务评价 GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
- [6] GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范
- [7] GB/T 37277-2018 审批服务便民化工作指南
- [8] GB/T 19273-2017 企业标准化工作 评价与改进
-