

中华人民共和国国家标准

GB / T 39735—2020

政务服务评价工作指南

2020-12-14 发布

2021-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言.....	1
引言.....	2
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 基本原则.....	4
5 评价渠道.....	5
5.1 现场服务“一次一评”.....	5
5.2 网上服务“一事一评”.....	5
5.3 社会各界“综合点评”.....	5
5.4 政府部门“监督查评”.....	6
6 评价内容.....	6
7 评价方法.....	6
7.1 评价数据来源.....	6
7.2 计算方法.....	7
8 结果运用.....	7
8.1 差评整改.....	7
8.2 统计分析.....	7
8.3 考核奖惩.....	8
8.4 持续改进.....	8
附录 A（规范性）政务服务评价指标体系.....	9
参考文献.....	12

前 言

本文件按照GB / T 1. 1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由全国行政审批标准化工作组（SAC / SWG 14）提出并归口。

本文件起草单位：国务院办公厅政府职能转变办公室、国务院办公厅电子政务办公室、中国标准化研究院、山东省泰安市行政审批服务局、江苏省大数据管理中心、浙江省台州市人民政府行政服务中心、贵州省政务服务中心、北京市政务服务局、四川省眉山市政务服务管理局、西南政法大学、江苏省太仓市行政审批局。

本文件主要起草人：陈扬、董杲、冯蕾、巫小波、刘燕、何正庆、张英姿、王墩、赵磊、朱拥纲、张彩华、章成智、路源、李绥州、谭俊杰、许潇文。

引言

2019年12月，国务院办公厅发布《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）（以下简称《意见》），要求建立政务服务“好差评”制度，形成“涵盖政务服务‘全事项、全渠道、全平台、全流程’相互配套协调的政务服务评价体系，建成全国一体化在线政务服务平台‘好差评’管理体系，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主动接受评价，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。”

为全面落实《意见》要求，提供标准技术支撑，全国行政审批标准化工作组牵头起草了《政务服务评价工作指南》和《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》两项国家标准。其中《政务服务评价工作指南》是开展政务服务“好差评”工作的基础指导性标准，明确政务服务“好差评”评什么、怎么评、评价结果如何分析运用等内容；《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》是对《政务服务评价工作指南》中提出的现场服务“一次一评”和网上服务“一事一评”两种评价渠道操作方法的具体细化，是《政务服务评价工作指南》框架下的实操性工作规范。

两项标准共同构成现阶段政务服务“好差评”标准体系，可以为实现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，提供重要参考和具体路径。

政务服务评价工作指南

1 范围

本文件给出了依申请的政务服务评价工作的评价基本原则，以及评价渠道、评价内容、评价方法、评价结果运用和持续改进等方面的要求。

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、政务服务事项和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。

GB/T 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36114—2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

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 administrative service

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。

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 administrative service institution

政府部门及其授权或委托的、提供政务服务的法定组织。

注：含政务服务大厅、政务服务中心、便民服务站、政务服务窗口等。

3.3 政务服务平台 administrative service platform

由政府及其职能部门设立的网上政务服务平台。

注：含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等。

3.4 服务对象 service object

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 evaluated object

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 on-the-spot service evaluation

各地区、各部门在各级政务服务机构，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 online service evaluation

各地区、各部门基于各类政务服务平台开展的网上服务“一事项一次评价”。

4 基本原则

4.1 合法公正

坚持运用法治思维和法治方式全面推进政务服务“好差评”工作，重视调查研究，以事实为依据，客观、公正地实施评价。严格

执行政务服务有关法律法规政策，全面准确、科学客观地界定服务对象的合理诉求，保护服务对象信息。

4.2 全面覆盖

坚持政务服务“好差评”涵盖各级政务服务机构、各类政务服务平台，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。

4.3 公开透明

坚持“以公开为常态、不公开为例外”，除依法不得公开的信息外，将政务服务情况、评价过程、评价结果及整改情况等向社会公开。

4.4 以评促改

坚持强化服务差评整改，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。实现差评件件有整改、有反馈。加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，研判服务对象的诉求，实现以评促改。

5 评价渠道

5.1 现场服务“一次一评”

政务服务机构可在服务窗口放置评价器、二维码、书面评价表格等方便服务对象自主评价，或由窗口提供带有二维码的办件回执等方式供服务对象进行扫码评价。

5.2 网上服务“一事一评”

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

5.3 社会各界“综合点评”

各级政务服务机构在服务现场设置评价意见收集设施，在网站、有关媒体及服务大厅现场提供书面评价表格、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网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”

按下列要求进行：

a) 政府部门定期组织开展政务服务调查，对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，综合评价政策知悉度、办事便利度、服务满意度等；

b) 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价，对政务服务状况进行专业、科学、客观的评价，提出意见建议。

6 评价内容

6.1 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。

6.2 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”按下列要求进行：

a) 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；

b) 对政务服务机构、服务平台及工作人员的评价值，包括但不限于附录 A 中的相应指标值。

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“一次一评”“一事一评”的“好评”率、主动评价“好评”率、“未评”率、“差评”回复率、“差评”回访整改率、“差评”回访整改满意率等，采用主、客观赋权方法，计算政务服务评价总分数，也可根据评价结果划分等级。

8 结果运用

8.1 差评整改

收到差评和投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，限期整改差评，及时反馈整改结果。

8.2 统计分析

8.2.1 政务服务管理机构定期对不同渠道政务服务评价情况进行整合并统计分析，作为改进服务的重要依据。

8.2.2 政务服务管理机构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，应及时调查研究，归纳发现政务服务的堵点难点，提出解决方案和整改措施。

8.2.3 对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

8.3 考核奖惩

建立政务服务评价考核奖惩机制，包括但不限于下列：

- a) 对反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的单位和个人，由责任部门处理；
- b) 对服务对象反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，转有关部门处理；
- c) 各地区、各部门，将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价；
- d) 将评价结果作为单位、个人绩效考核、评选先进的重要依据。

8.4 持续改进

8.4.1 根据科学技术发展进步情况，综合运用互联网、云计算、大数据、人工智能、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。

8.4.2 建立“差评发现—问题核实—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。

8.4.3 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。

8.4.4 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。

附录 A（规范性）政务服务评价指标体系

表 A.1 政务服务评价模块、指标、指标说明及要求

评价模块		指标	指标说明及要求
“一次一评”“一事一评”评价	1. 好评情况	1.1 “好评”率	“好评”率是指所有评价中减去有效差评后的评价次数占总评价次数（总评价次数为主动评价次数与超时“未评”次数之和）的比例
	2. 主动评价情况	2.1 主动评价“好评”	主动评价“好评”率是指服务对象主动评价为“好评”的次数占主动评价总次数（主动评价件总次数需扣除经核实为无效差评的评价次数）的比例
	3. 未评情况	3.1 “未评”率	“未评”率是指服务对象超时“未评”次数与无效差评次数之和占总评价次数的比例
	4. 差评整改情况	4.1 “差评”回复率	“差评”回复率是指已回复的差评件数占有所有差评件总数的比例
		4.2 “差评”回访整改率	“差评”回访整改率是指经回访已整改完成的差评件数占有有效差评件总数的比例
		4.3 “差评”回访整改满意率	“差评”回访整改满意率是指经回访对整改结果为满意的件数占有所有经回访已整改完成的差评件总数的比例

评价模块		指标	指标说明及要求
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 实体服务机构覆盖率和线下服务成效	评估地区和部门服务机构建设情况
		1.2 政务服务“一张网”建设情况	评估地区和部门政务服务平台建设情况。包括各地区各部门政务服务平台“一网”服务情况、集约化程度、进驻部门情况、统一入口情况
		1.3 线下线上融合	评估各地区和部门线上线下融合情况，查看线上线下业务办理渠道融合情况、综合受理和业务融合情况、数据共享融合情况、线上线下融合办理一致性以及网上查询、网上办事操作的难易程
		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和实施情况
		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”改革开展的制度创新、流程再造情况，围绕营商环境、便民利企服务、弱势群体服务等方面开展个性化服务创新情况，以及运用互联网、云计算、大数据、人工智能、区块链等创新政务服务提供情况
	2. 政务服务透明度	2.1 咨询体系完备	现场服务、网上政务服务平台、政务移动端、自助服务端、热线电话平台等咨询渠道建设情况
		2.2 咨询渠道通畅	线上、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，包括国家基本目录对应情况、要素规范统一情况
		2.4 办事指南规范	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和全国一体化政务服务平台相关标准要求编
		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

评价模块		指标	指标说明及要求
社会各界 “综合点 评”和政 府部门 “监督查 评”评价	3. 群 众办 事便 利	3.1 “四减”举 措落实	评估各地区各部门政务服务事项承诺时限平均时间和在法定时限基础上缩减的比例、平均跑动次数、环节精简、减证便民、优化服务情况，推进无证明办事情况，以及群众对“减材料”“减时间”“减环节”“减跑动次数”工作的满意度
		3.2 即办程度	评价各地区各部门政务服务事项即办件数量占比，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。核验事项即办和实际办理的一致性与准确
		3.3 事项办理深度	网上政务服务平台、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，“一件事”网办比例（全流程网办的“一件事”数量占全部已公开的“一件事”清单事项数比例）、调查服务对象对“一件事”办理满意度
		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全部依申请政务服务事项数量的比例）
		3.6 就近、就便 办实现	便民服务站、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）
		3.7 “省内通 办”“跨省通 办”比例	“跨省通办”服务可办事项比例（已实现“跨省通办”事项数量与依申请政务服务事项数量比例）、“省内通办”服务可办事项比例（已实现的“省内通办”事项数量与依申请政务服务事项数量比例）等
	4. 办 事体 验满 意	4.1 窗口布局合理、 设施齐全、导引明 晰、服务环境舒适	实体大厅现场管理按照 GB/T36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范执行情况
		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
		4.3 诉求回应及时	查看诉求限时办结率

参考文献

- [1] GB/T 19273—2017 企业标准化工作评价与改进
- [2] 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
- [3] GB/T 33357—2016 政府热线服务评价
- [4] GB/T 36113—2018 政务服务中心服务投诉处置规范
- [5] GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
- [6] GB/T 37277—2018 审批服务便民化工作指南
- [7] 全国人大常委会. 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）
- [8] 国务院行政审批制度改革工作领导小组办公室、国家标准化管理委员会. 国务院审改办国家标准委关于推进行政许可标准化的通知（审改办发〔2016〕4号）
- [9] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知（国办函〔2016〕108号）
- [10] 中共中央办公厅、国务院办公厅. 关于深入推进审批服务便民化的指导意见
- [11] 国务院. 国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见（国发〔2018〕27号）
- [12] 国务院办公厅. 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）
- [13] 国务院办公厅. 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（国办电政函〔2019〕242号）
- [14] 国务院办公厅. 关于开展2020年度省级政府一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作的通知（国办电政函〔2020〕90号）