



中华人民共和国国家标准

GB/T 39734—2020

政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

Specification for evaluation of “on-the-spot” and “online” administrative service

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	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价内容	1
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 评价规则	2
7.1 评价次数规则	2
7.2 评价时效规则	2
7.3 评价等级及选项设置	2
8 评价保障	3
8.1 数据归集	3
8.2 数据安全	3
8.3 内部监管	3
9 评价分类与处置	3
9.1 分类研判	3
9.2 差评分类	3
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	5
10.3 数据分析研判	5
附录 A (规范性) 政务服务“一次一评”“一事一评”差评评价内容	6
附录 B (规范性) 政务服务“一次一评”“一事一评”公开评价指标值	7
参考文献	9

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、浙江省台州市人民政府行政服务中心、江苏省大数据管理中心、山东省泰安市行政审批服务局、北京市政务服务管理局、贵州省政务服务中心、四川省眉山市政务服务管理局、北京市西城区政务服务管理局、江苏省太仓市行政审批局、浙江省嘉兴市政务服务和数据资源管理办公室、西南政法大学。

本文件主要起草人：董杲、陈扬、冯蕾、巫小波、何正庆、张英姿、刘燕、赵磊、王墩、朱拥纲、谭俊杰、马浩淞、沈晓华、胡继林、张彩华、许潇文。



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。

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,可参照本文件使用。

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 39735 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

GB/T 39735 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

4.1 自愿真实

评价活动坚持充分尊重服务对象意愿的原则,严禁强迫或干扰服务对象的评价行为,且严格保护服务对象的信息。

4.2 统一规范

评价指标的选取坚持科学规范的原则,严格遵循评价流程,实现同一类政务服务事项在政务服务机构和政务服务平台办理时,保持服务标准和评价标准统一。

4.3 客观实效

评价规则设置坚持科学合理、评价数据真实有效、评价流程客观公正的原则,实现结果公开透明、真实可查,及时发现和解决政务服务中的问题。

4.4 首办责任

差评处置坚持“谁办理、谁负责”的原则,由承担差评处理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

评价的内容一般包括服务态度、服务质量、服务效率和服务环境等。其中“一次一评”“一事一评”中

差评评价内容及指标见附录 A。

6 评价渠道

6.1 现场服务评价渠道

6.1.1 政务服务机构应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。工作人员应主动提示服务对象进行评价。

6.1.2 有条件地区可在政务服务大厅设置自助评价专区,引导服务对象进行独立评价。

6.1.3 服务办理完毕后,服务对象若未在现场进行评价,系统应以短信、消息等方式提醒评价。

6.2 网上服务评价渠道

6.2.1 服务对象在政务服务平台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。

6.2.2 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。

6.2.3 热线电话平台宜开通“好差评”提示功能,服务对象可通过电话按键等方式进行评价。

7 评价规则

7.1 评价次数规则

7.1.1 单次业务

7.1.1.1 服务对象每到窗口接受一次政务服务后,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,服务对象在事项办结后可进行 1 次评价。

7.1.2 批量业务

若在窗口单次申报同一事项两笔及以上业务的,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,服务对象可进行总体评价,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。

7.2 评价时效规则

7.2.1 对已办结服务事项,服务对象 24 小时内未做出评价的,可发送短信、消息提醒服务对象进行评价。

7.2.2 服务对象可在事项办结后 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”。

7.2.3 对超出时限未办结的服务事项,服务对象可以进行评价。

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”可引导服务对象根据提示勾选差评原因选项或填写其他原因,见附录 A。

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、差评整改在线反馈、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,宜利用区块链等技术,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,及时处理刷好评和故意差评行为。

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:疑难复杂类问题指的是涉及历史遗留、政策法规适用或机构职能权限等问题。

9.3 差评处置

9.3.1 甄别核实

9.3.1.1 应明确具体的承担差评处理职能部门。

9.3.1.2 收到差评后由承担差评处理职能部门启动即时响应机制。

9.3.1.3 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。

9.3.1.4 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。

9.3.1.5 差评件核实过程中,发现属于不实评价或误评的,评价结果不予采纳,认定为无效差评并记录为“未评”。

9.3.2 分类处置程序

9.3.2.1 立整立改(简易)类处置

应按下列要求进行:

- 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置,当场给予答复,并针对差评处置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在 1 个工作日内进行电话回访,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

应按下列要求进行:

- 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部门当场给予服务对象初步答复或在 1 个工作日内安排回访,于 5 个工作日内答复整改结果;
- 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;
- c) 责任单位在 5 个工作日内答复整改结果,同时报承担差评处理职能部门备案;
- d) 若在期限内无法完成整改的,应在到期日之前与服务对象主动沟通,说明理由和整改期限。

9.3.2.3 综合协调(复杂)类处置

应建立差评会商机制,协调相关部门参与会商并在 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,保障评价对象举证解释和申诉申辩的权利,排除误评和不实差评。

9.3.3.2 承担差评处理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,应按下列要求进行:

- a) 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;
- b) 复核结果认定为有效差评的,相关部门应在收到复核结果认定书后,按照 9.3.2 的要求进行处置,对复核结果认定为无效差评的,评价结果不予采纳并记录为“未评”。

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、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,具体计算方法见附录 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

运用互联网、云计算、大数据、人工智能、区块链等技术,宜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地改进服务。

附 录 A

(规范性)

政务服务“一次一评”“一事一评”差评评价内容

表 A.1 给出了政务服务“一次一评”“一事一评”中差评评价内容。

表 A.1 政务服务“一次一评”“一事一评”差评评价内容

评价维度	差评选项
1. 服务态度 (勾选)	(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硬
2. 服务质量 (勾选)	(1) 不能跑一个大厅办完; (2) 服务指南看不懂、有错误、无样本、少清单; (3) 申请材料繁琐,同样材料多次提交; (4) 办事环节繁多、程序复杂; (5) 多头跑窗口和部门,跑动次数与承诺的不一致; (6) 承诺网办但无法在线办理; (7) 服务收费不透明不合理; (8) 在办事指南之外增加新的审批条件
3. 服务效率 (勾选)	(1) 咨询不方便、回复不及时; (2) 网上申请不便捷; (3) 排队等候时间长、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
4. 服务环境 (勾选)	(1) 服务导询不到位; (2) 服务标识不清晰; (3) 窗口分区不合理; (4) 服务网络(系统)不稳定; (5) 服务设施设备不便民
5. 其他 (填写)	为服务对象自主填写项

附录 B

(规范性)

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计算方法进行统计评价,并将评价结果向社会公布。公开评价指标值算法如下。

- a) “好评”率 S_1 按公式(B.1)计算。

$$S_1 = 1 - \frac{T}{M} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (B.1)$$

式中:

S_1 ——“好评”率;

T ——有效差评件总数;

M ——总评价次数(即主动评价次数与超时“未评”次数之和)。

- b) 主动评价“好评”率 S_2 按公式(B.2)计算。

$$S_2 = \frac{I}{P} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (B.2)$$

式中:

S_2 ——主动评价“好评”率;

I ——服务对象主动评价件中“好评”件总数;

P ——主动评价件的总次数(需扣除经核实为无效差评的评价次数)。

- c) “未评”率 S_3 按公式(B.3)计算:

$$S_3 = \frac{L}{M} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (B.3)$$

式中:

S_3 ——“未评”率;

L ——超时“未评”件以及无效差评件的次数之和;

M ——总评价次数(即主动评价次数与超时“未评”次数之和)。

- d) “差评”回复率 R_1 按公式(B.4)计算。

$$R_1 = \frac{N_1}{D} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (B.4)$$

式中:

R_1 ——“差评”回复率;

N_1 ——已回复的差评件数;

D ——差评件总数。

- e) “差评”回访整改率 R_2 按公式(B.5)计算。

$$R_2 = \frac{N_2}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (B.5)$$

式中:

R_2 ——“差评”回访整改率;

N_2 ——经回访已整改完成的差评件数;

T ——有效差评件总数。



f) “差评”回访整改满意率 R_3 按公式(B.6)计算。

$$R_3 = \frac{N_3}{N_2} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (B.6)$$

式中：

R_3 ——“差评”回访整改满意率；

N_3 ——经回访对整改结果为满意的件数；

N_2 ——经回访已整改完成的差评件数。

参 考 文 献

- [1] 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)
 - [2] 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)
 - [3] 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
 - [4] 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)
 - [5] 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)
 - [6] 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)
-