

ICS 01.040.03
CCS A 12



中华人民共和国国家标准

GB/T 40762—2021

政务服务满意度评价规范

Evaluation specification of administrative service satisfaction

2021-10-11 发布

2022-02-01 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	I
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 评价要求	2
6 评价等级	2
7 服务满意度构成	2
8 评价流程	2
9 评价结果运用	4
附录 A (资料性) 政务服务满意度调查问卷指标示例	5
附录 B (资料性) 政务服务满意度相关计算方法	8
参考文献	10

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本文件主要起草单位：安徽省合肥市政务服务管理局、山东省新泰市行政审批服务局、安徽工匠质量标准研究院有限公司、中科元创公共服务技术有限公司、江苏省南通市行政审批局、厦门市标准化研究院。

本文件主要起草人：汪胜利、李银发、陈爱栋、贾宾、丁智宇、殷雪、吴健、吴佩杰、王少武。

政务服务满意度评价规范

1 范围

本文件给出了政务服务满意度评价的评价原则、评价要求、评价等级、服务满意度构成、评价流程、评价结果运用等方面的要求。

本文件适用于各级政务服务组织服务满意度的评价,受委托的第三方评价机构可参照执行。

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 39734—2020 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务满意度评价 **evaluation of administrative service satisfaction**

行政相对人对政务服务组织(包括但不限于政务服务中心、行政审批局、政务服务大厅、政务服务窗口、便民服务站)提供服务的满意程度进行的评价活动。

4 评价原则

4.1 合法公正

严格执行政务服务有关法律法规和政策,全面准确、科学客观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

坚持适用性和易操作性,以行政相对人评价为基准,实现政务服务事项全覆盖,服务过程全覆盖、服务渠道全覆盖。

4.3 公开透明

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

坚持问题导向,加强对评价数据的分析和综合挖掘,研判服务对象的诉求,提出整改意见建议,并督促整改。