



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39045—2020

---

## 行政许可满意度测评指南

Satisfaction evaluation guide of administrative license items

2020-07-21 发布

2021-02-01 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 ..... III
- 1 范围 ..... 1
- 2 术语和定义 ..... 1
- 3 测评原则 ..... 1
- 4 测评过程 ..... 1
  - 4.1 概述 ..... 1
  - 4.2 确定测评范围 ..... 2
  - 4.3 构建指标体系 ..... 2
  - 4.4 确定测评方法 ..... 2
  - 4.5 采集汇总测评数据 ..... 2
  - 4.6 测评数据处理 ..... 3
  - 4.7 测评报告 ..... 3
  - 4.8 结果应用 ..... 3
- 附录 A（资料性附录） 行政许可满意度测评参考指标体系示例 ..... 4

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国行政审批标准化工作组(SAC/SWG 14)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、山东省计算中心(国家超级计算济南中心)、中央机构编制委员会办公室、厦门市标准化研究院。

本标准主要起草人:许潇文、刘辉、李刚、黄冰明、郭沛、李振良、王少武、雷若冰、李敏、周鸣乐。