



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。