

# DB41

河南省地方标准

DB41/T 863—2013

---

## 行政服务中心服务质量评价

地方标准信息服务平台

2013 - 12 - 25 发布

2014 - 02 - 25 实施

河南省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由河南省质量技术监督局提出。

本标准起草单位：郑州市金水区行政审批服务中心。

本标准主要起草人：、。

地方标准信息服务平台

# 行政服务中心服务质量评价

## 1 范围

本标准规定了行政服务中心服务质量评价的机构和职责、原则和内容、类型、方式、结果运用、监督检查。

本标准适用于省辖市、县（市、区）、乡（镇）行政服务中心（以下简称中心）服务质量评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB41/T 711—2011 河南省行政服务中心管理和服务规范

## 3 机构和职责

### 3.1 机构设置

3.1.1 中心应根据实际需要，成立服务质量评价领导小组（以下简称领导小组）。

3.1.2 领导小组组长和副组长应由中心主要负责人和分管副职担任，领导小组成员应由负责和参与中心日常管理工作的科室负责人组成。

3.1.3 领导小组应下设服务质量评价办公室，具体负责服务质量评价工作，确保服务质量评价工作的组织和实施。

### 3.2 职责

#### 3.2.1 领导小组职责

3.2.1.1 负责服务质量评价工作的组织和领导。

3.2.1.2 对中心服务质量评价工作的实施进行指导、监督和结果认定。

#### 3.2.2 服务质量评价办公室职责

3.2.2.1 负责服务质量评价工作的实施和监控。

3.2.2.2 负责服务质量评价结果的汇总、整理。

3.2.2.3 根据服务质量评价的结果，对服务过程中存在的问题进行核实、分析，并提出改进意见。

3.2.2.4 服务质量评价结果纳入绩效考核成绩。

## 4 原则和内容

### 4.1 评价原则

4.1.1 公平、公正、公开的原则。