



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32169.4—2015

GB/T 32169.4—2015

## 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

Specification for operation of administrative service centre—  
Part 4: Requirements for counter service appraisal

中华人民共和国  
国家标准  
政务服务中心运行规范  
第4部分：窗口服务评价要求  
GB/T 32169.4—2015

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)  
网址 www.spc.net.cn  
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238  
读者服务部:(010)68523946  
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

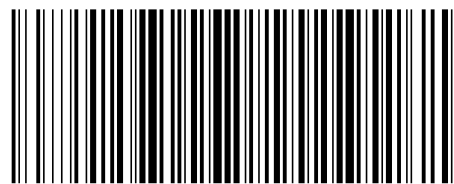
\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字  
2015年10月第一版 2015年10月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-51813 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/T 32169.4—2015

2015-10-12 发布

2016-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

6.3.2 出现异常办理,应扣减窗口的量化评价值。

6.3.3 扣减处理方式如下:

- a) 可按件分别为各类异常办理指标分配适当扣减分值,其与各类异常办理发生的实际件数之积即为应扣减的量化评价值;
- b) 或以各类异常办理件数占办结总数的比率为因数,其与所分配的扣减权重之积即为应扣减的量化评价值。

6.4 投诉处理指标

6.4.1 主要由投诉率和投诉处理满意率构成。

6.4.2 可结合实际分配给投诉率适当权重,扣减量化评价值。

6.4.3 服务对象对投诉处理结果满意的,可适当增加量化评价值,但幅度不应大于扣减的量化评价值。

7 评价程序

7.1 明确评价目的

实施评价前,应明确每一次评价要达到的目的、要解决的问题或要实现的目标。

7.2 制定评价方案

7.2.1 可参照 GB/T 24421.4—2009 中 4.2.1.4 的要求,结合中心实际情况制定。

7.2.2 窗口服务评价方案应明确评价指标、方式方法及工作计划等事宜。

7.3 获取评价材料

7.3.1 获取渠道

可通过以下渠道获取窗口服务评价材料:

- a) 采取与服务对象面对面交流,服务对象对窗口实施办件评议,或事后回访等方式,获取服务评价信息;
- b) 应按照 GB/T 32169.1 的要求建立电子监察系统,其中的服务信息和监察信息可作为窗口服务评价的材料;
- c) 从服务对象中聘请特邀监督员,可采取定期回访、集中开会等方式取得评价信息;
- d) 建立窗口互评、网上测评、手机短信平台、固定电话、第三方调查等其他信息采集渠道。

7.3.2 材料内容

窗口服务评价材料主要有:

- a) 现场评价记录;
- b) 办结事项的档案记录;
- c) 回访记录;
- d) 服务对象投诉及处理记录;
- e) 特邀监督员的监督记录;
- f) 窗口服务电子监察记录;
- g) 其他适合的窗口服务评价材料。

7.3.3 评价样本

应对 7.3.2 中的每类窗口服务评价材料各提取 3 个以上的样本,供评价使用。

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 ..... 2

    4.1 实事求是 ..... 2

    4.2 公开透明 ..... 2

    4.3 合法合理 ..... 2

    4.4 实效性 ..... 2

5 评价机构及人员 ..... 2

    5.1 机构 ..... 2

    5.2 人员 ..... 3

6 评价指标 ..... 3

    6.1 办事效率指标 ..... 3

    6.2 窗口服务满意率指标 ..... 3

    6.3 异常办理指标 ..... 3

    6.4 投诉处理指标 ..... 4

7 评价程序 ..... 4

    7.1 明确评价目的 ..... 4

    7.2 制定评价方案 ..... 4

    7.3 获取评价材料 ..... 4

    7.4 实施评价 ..... 5

8 改进提高 ..... 5

    8.1 改进要求 ..... 5

    8.2 全面总结 ..... 5

## 前 言

### 3.7

#### 网上受理率 **online acceptance rate**

窗口网上受理件数与同期窗口受理总数之比。

### 3.8

#### 窗口服务满意率 **counter service satisfaction rate**

服务对象对窗口服务评价满意数与同期内该窗口所接受的评价总数之比。

### 3.9

#### 异常办理 **exception handling**

在事项受理、办理、收费、公开、送达等过程中,因窗口原因发生的不符合法定要求的行为。

### 3.10

#### 有效投诉 **effective complaint**

经核查属实的针对窗口的投诉。

### 3.11

#### 投诉率 **complaint rate**

对窗口的有效投诉数与同期窗口办结的总件数之比。

### 3.12

#### 投诉处理满意率 **complaint handling satisfaction rate**

服务对象对投诉处理结果满意数与同期内对窗口有效投诉数之比。

## 4 评价原则

### 4.1 实事求是

重视调查研究、重事实,重内在规律,客观公正评价。

### 4.2 公开透明

评价过程和评价结果应坚持公开透明的原则。

### 4.3 合法合理

相关法律法规和服务对象的合理诉求是评价的基本原则。

### 4.4 实效性

针对切实提高窗口服务质量的实效进行评价。

## 5 评价机构及人员

### 5.1 机构

5.1.1 中心应明确相应的内设业务机构负责窗口服务评价。

5.1.2 机构应具备下列条件:

- a) 应配置具备评价能力的工作人员,应明确评价岗位及其职责;
- b) 应建立完善的窗口服务评价工作机制,制定工作计划、管理制度,应明确评价机构对评价对象具有奖惩权限,确保窗口服务评价的公开性、公平性、实效性。

GB/T 32169《政务服务中心运行规范》分为四个部分:

——第1部分:基本要求;

——第2部分:进驻要求;

——第3部分:窗口服务提供要求;

——第4部分:窗口服务评价要求。

本部分为 GB/T 32169 的第4部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位:山东省新泰市公共行政服务中心、国家行政学院电子政务研究中心、山东省质量技术监督局、山东省标准化研究院、安徽省广德县政务服务中心、北京市西城区综合行政服务中心、福建省龙岩市行政服务中心。

本部分主要起草人:郭洪亮、潘庆柱、江源富、殷雪、杨冬静、马晓鸥、张媛、舒启海、张连凤、钟寿宁。