

DB 2203

四平市地方标准

DB2203/T XXXX—2024

政务服务“好差评”规范

Specification for evaluation of "positive or negative" administrative service

(报批稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价原则和要求 1

5 评价渠道 2

 5.1 现场服务评价 2

 5.2 网上服务评价 2

6 评价内容和等级 2

7 评价结果 2

8 监督 2

9 申诉复核 2

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。

本文件由四平市政务服务和数字化建设管理局提出并归口。

本文件起草单位：四平市政务服务和数字化建设管理局、北京麦斯达夫科技股份有限公司。

本文件主要起草人：生明辉、高瞻瞻、李丹、艾国辉、刘凯峰、韩丰光、姚佳、张曼。

政务服务“好差评”规范

1 范围

本文件规定了政务服务“好差评”的评价原则和要求、评价渠道、评价内容和等级、评价结果、监督、申诉复核。

本文件适用于四平地区政务服务“好差评”服务与管理工作的。

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 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

好差评 positive or negstive

评价主体在办理各类政务服务事项过程中，对政务服务机构、平台和工作人员的服务质量做出的评价。

4 评价原则和要求

4.1 评价原则和要求应符合 GB/T 39734、GB/T 39735 的规定。

4.2 应建设“好差评”系统，组织推进政务服务中心、政务服务系统与全市“好差评”系统的对接，归集全市“好差评”数据。

4.3 应组织协调“好差评”的协调指导、督促检查、复核申述及建立相关配套制度。

4.4 应改造政务服务系统、政务服务中心、服务点和自助服务终端，按统一规范实现与四平市“好差评”系统的对接，从四平市“好差评”系统获取当地“好差评”数据。

4.5 应畅通线上和线下服务评价渠道，线上评价渠道包含 PC 端、短信、微信小程序、网上政务服务平台、电子邮箱等；线下评价渠道包含政务服务中心窗口、“跑一次没办成”投诉代办台、自助评价专区、自助服务终端设备、意见箱、便民服务点、短信、12345 热线等。

4.6 对业务咨询、办事过程应按“一事一评”的方式开展。

4.7 每笔业务办结后，工作人员应主动提示评价主体对本次服务进行评价，对服务质量进行打分，告知评价主体查询评价结果渠道。

4.8 工作人员不应使用不规范的提示语言，不应以任何方式暗示、干涉评价主体评价，不应监视评价主体评价，不应代替评价主体评价。

4.9 应对评价主体信息保密，未经当事人允许，不应将评价人信息提供给第三方。

5 评价渠道

5.1 现场服务评价

- 5.1.1 应在服务窗口放置评价器、二维码、书面评价表格等方便评价主体自主评价，或由窗口提供带有二维码的办件回执等方式供服务对象进行扫码评价。
- 5.1.2 宜在办事大厅设置自助评价专区，配备咨询引导人员，引导评价主体进行独立评价。
- 5.1.3 应设置自助服务终端设备在办理完成事项后自动跳转进入评价界面，显示所办事项名称及评价指标等内容，并提示评价主体进行评价，如评价主体未在现场进行评价，应通过推送系统消息、短信等方式提醒评价。

5.2 网上服务评价

- 5.2.1 办理完成政务服务事项后，应通过系统推送进入统一的评价页面，提醒评价主体进行评价。
- 5.2.2 宜开通热线电话平台的“好差评”提示功能，评价主体可通过电话按键等方式进行评价。

6 评价内容和等级

- 6.1 “好差评”评价内容应包括服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度、政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。
- 6.2 评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，以5颗星（★★★★★）、4颗星（★★★★☆）、3颗星（★★★☆☆）、2颗星（★★☆☆☆）、1颗星（★☆☆☆☆）表示。
- 6.3 “不满意”和“非常不满意”等级视为差评。
- 6.4 如评价主体在办件后的7天内未做出评价，可视为“基本满意”等级。

7 评价结果

- 7.1 政务服务“好差评”评价结果应通过四平市政府网站、四平市网上办事大厅等渠道对外公示，主动接受办事群众以及新闻媒体、社会各界的监督。
- 7.2 应将“好差评”评价情况作为年度目标考核内容，作为办事工作人员个人绩效和年度考核重要内容。

8 监督

- 8.1 应建立差评回访核实整改机制，组建专门队伍在48h内开展差评回访核实，15d内进行整改，及时反馈整改意见。应建立恶意评价主体信息库，对恶意评价人员所评价信息应不予采录。
- 8.2 应将评价指数较低的区域、行业、部门、大厅及工作人员列为重点评测对象，并要求政务服务部门提出整改措施限期整改。对长期服务评价靠后的工作人员，经教育无明显改善的应限期调换，对造成不良影响的，应按照作风纪律相关规定严肃问责。

9 申诉复核

- 9.1 收到“差评”投诉后，应立即启动差评复核程序，调查提供的网上服务或现场服务的质量、效率、态度等存在问题。
 - 9.2 对缺乏法定依据的评价或意见，做好解释说明，核实为误评或恶意评价的，评价结果不予采纳。
 - 9.3 政务服务中心或工作人员对“差评”有异议的，自收到“差评”2个工作日内向政务服务监督管理部门以书面申请“差评”复核。
 - 9.4 政务服务监督管理部门应在5个工作日内完成复核工作并告知申请人复核结果。经核实为误评或恶意差评的，不予采纳评价结果，并反馈评价登记部门。
-