

DB 2203

四平市地方标准

DB 2203/T XXXX—2023

政务服务“好差评”规范

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - 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 工作原则	1
4.1 客观真实	1
4.2 公开透明	1
4.3 统一规范	1
5 工作要求	1
6 评价渠道	2
6.1 现场服务评价	2
6.2 网上服务评价	2
7 评价内容和等级	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、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”的工作原则、评价渠道、评价内容和等级、监督及申诉复核。本文件适用于政务服务“好差评”管理工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 工作原则

4.1 客观真实

坚持适用性和易操作性，以评价主体为基准实行实名制，对虚假伪造行为进行追责。

4.2 公开透明

依法向社会公开政务服务情况、评价过程、评价结果及整改情况。

4.3 统一规范

应执行政务服务有关的法律法规和政策，参照政务服务流程相关标准及文件全面准确、科学客观界定评价主体的合理诉求，保护评价主体的信息。

5 工作要求

5.1 各级政务服务中心应畅通服务评价渠道，构建 PC 端、自助终端、短信、微信小程序及实体政务服务中心评价器、“跑一次没办成”投诉代办台、意见箱等评价方式，做好评价提醒服务。

5.2 对政务服务中心总体建设管理应按“一日评价一次”方式开展；对业务咨询、办事过程应按“一次政务服务评价一次”的方式开展。

5.3 开展政务服务“好差评”工作评价主体应实行实名制。

5.4 各级政务服务机构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。

5.5 应组织协调政务服务评价的协调指导、督促检查、复核申述及建立相关配套制度。

5.6 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。

5.7 应建设全市统一的“好差评”系统，组织推进本级政务服务中心、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。

6 评价渠道

6.1 现场服务评价

- 6.1.1 应在服务窗口放置评价器、二维码、书面评价表格等方便服务对象自主评价，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。工作人员应主动提示服务对象进行评价。
- 6.1.2 有条件地区可在政务服务大厅设置自助评价专区，引导服务对象进行独立评价。
- 6.1.3 服务办理完毕后，服务对象若未在现场进行评价，系统应以短信、消息等方式提醒评价。

6.2 网上服务评价

- 6.2.1 服务对象在政务服务平台等办理完成政务服务事项后，系统应推送统一的评价页面，提醒服务对象进行评价。
- 6.2.2 自助服务终端在事项办理完成后自动跳转进入评价界面，显示所办事项的名称及评价指标等内容，并提示服务对象进行评价。
- 6.2.3 热线电话平台宜开通“好差评”提示功能，服务对象可通过电话按键等方式进行评价。
- 6.2.4 “好差评”的评价渠道包含但不限于政务服务中心、网上政务服务平台、政务服务移动端、便民服务点、短信、12345 政府服务热线。

7 评价内容和等级

- 7.1 “好差评”评价内容应包括各级政务服务机构的服务事项管理、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。
- 7.2 应将评价等级设为“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。
- 7.3 评价主体在办件后的7d内未做出评价的，应视为“基本满意”等级。

8 监督

- 8.1 各地区、各部门应建立差评（“不满意”和“非常不满意”等级）回访核实整改机制，并组建专门队伍在48h内开展差评回访核实。找准问题根源，并在15d内进行整改，并及时反馈整改意见。同时建立恶意评价人员信息库，对恶意评价人员所评价信息应不予采录。
- 8.2 各级政务服务机构应将“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。
- 8.3 政务服务“好差评”评价结果应通过四平市政务服务网相关平台进行对外公示，接受办事群众以及新闻媒体、社会各界的监督。
- 8.4 各级政务服务中心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，服务部门应限期调换，对造成不良影响的，应按照作风纪律相关规定严肃问责。
- 8.5 各级政务服务中心应根据评价管理系统及时查看和统计驻厅部门的评价情况。

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 对有争议的“差评”，根据“差评”内容，对误评或恶意“差评”的结果不予采纳。政务服务中心或各类政务平台工作人员对“差评”有异议的，自收到“差评”2个工作日内向政务服务局以书面申请“差评”复核。

9.3 相关部门应在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。
