

DB 4420

中 山 市 地 方 标 准

DB4420/T XX—2024

政务综合服务能力评价规范

(报批稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

中山市市场监督管理局 发 布

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 评价目的和原则 1

5 评价指标与要求 2

6 评价方法 3

7 评价流程 3

8 监督考核 4

9 评价结果应用 5

附录 A（资料性） 政务综合服务能力评价指标 6

附录 B（资料性） 政务综合服务能力评价流程 11

附录 C（资料性） 政务服务群众满意度调查表 12

参考文献 13

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。

本文件由中山市政务服务和数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：中山市三角镇公共服务办公室、中山市政务服务和数据管理局、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市东区街道公共服务办公室、中山市黄圃镇公共服务办公室、中山市三角镇中心社区居民委员会、中山市三角镇光明村民委员会、中山市三角镇结民村民委员会。

本文件主要起草人：冯丽军、李琰、贺弢、陈树波、臧兴杰、樊哲、容伟结、许银声、马茜、苏嘉仪、张烽、苏栩生、黎桂连、陈焕欣、陈钰莹、陈耀豪、杨伟全、冯国强。

政务综合服务能力评价规范

1 范围

本文件规定了政务服务机构综合服务能力的评价目的和原则、评价指标与要求、评价方法、评价流程、监督考核、评价结果应用等要求。

本文件适用于市政务服务中心、镇（街）政务服务中心开展的综合服务能力评价活动，村（社区）便民服务站和其他政务服务机构的评价活动参考执行。

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 39735 政务服务评价工作指南
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

GB/T 39735、GB/T 40762 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务机构 administrative service institution

政府部门及其授权或委托的、提供政务服务的法定组织。

注：含市政务服务中心、镇（街）政务服务中心、村（社区）便民服务站三级政务服务机构。

[来源：GB/T 39735-2020, 3.2, 有修改]

3.2

服务对象 service object

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 39735-2020, 3.4]

3.3

评价对象 evaluated object

市政务服务中心、镇（街）政务服务中心。

[来源：GB/T 39735-2020, 3.5, 有修改]

3.4

政务综合服务能力评价 evaluation of administrative integrated service ability

遵循合理评价原则，依据一定程序，运用科学方法，对政务服务机构、政务服务平台、政务服务人员等要素进行综合评价，并提出改进意见的行为和过程。

4 评价目的和原则

4.1 评价目的

发现政务服务机构运行中存在的问题和薄弱环节，改进管理机制，建立政务服务评价制度，完善效能监督评价考核办法和指标体系，推动各级政务服务工作标准化、规范化、便利化建设，为企业群众提供高效、便捷、优质的政务服务，优化营商环境。

4.2 评价原则

4.2.1 合法合规

遵循政务服务有关法律法规和政策文件的规定和要求，全面准确、客观界定评价对象和服务对象的合理诉求，保护评价对象及服务对象的隐私。

4.2.2 公开透明

除依法不得公开的信息外，应将评价指标、评价过程和评价结果及整改情况等向社会公开。

4.2.3 实事求是

根据国家、省、市关于政务服务的最新工作要求，重视调查研究，客观公正评价政务服务机构综合服务能力情况。

4.2.4 科学规范

数据采集深入细致，评估方法科学合理，分析论证严谨可靠，活动流程严密规范，听取意见全面系统。

4.2.5 注重实效

以提升政务服务水平为导向，对标高标准政务服务要求，通过评估活动反映本区域政务服务重点指标真实的执行情况，找出差距，让办事群众和企业“花最少的时间、跑最少的路、交最少的材料、找最少的部门”的方法，实现办事群众和企业切身利益最大化。

4.2.6 以评促改

坚持强化服务差评整改，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，研判服务对象的诉求，实现以评促改。

5 评价指标与要求

5.1 评价指标

市、镇（街）政务服务中心综合服务评价指标和村（社区）便民服务站综合服务评价指标见附录 A。

5.2 评价要求

5.2.1 政务服务机构应按照有关政务服务评价制度及实施细则的规定，制定评价工作实施方案。

5.2.2 政务服务评价应符合 GB/T 39735 的规定。

5.2.3 政务服务满意度评价应符合 GB/T 40762 的规定。

6 评价方法

6.1 评价主体

- 6.1.1 “两代表一委员”评价：邀请党代表、人大代表、政协委员对政务服务工作进行评价。
- 6.1.2 服务对象评价：引导服务对象参与政务服务评价活动。
- 6.1.3 上级评价：由上级部门对政务服务工作进行评价。
- 6.1.4 自评：内部组织政务服务工作人员开展自评活动。
- 6.1.5 互评：组织政务服务工作人员分组开展互评活动，分组包括但不限于镇(街) 分组、村（社区） 分组、单位内部分组等。
- 6.1.6 第三方机构专业评价：邀请第三方机构对政务服务工作进行定期评价, 评价周期宜为一年一次。
- 6.1.7 第三方机构应具备以下条件：
 - a) 具备独立法人资格；
 - b) 具有与其服务范围相适应的固定工作场所；
 - c) 具备专业服务团队。
- 6.1.8 评价人员应满足以下要求：
 - a) 保守工作秘密，遵守评价工作纪律；
 - b) 熟悉政务服务等法律法规及政策；
 - c) 了解政务服务机构基本情况及业务特点；
 - d) 了解政务服务机构综合服务能力评价目的和要求；
 - e) 能够熟练对政务服务工作开展评价，独立编制评价报告。

6.2 评价方式

- 6.2.1 现场检查：通过实地走访、材料检查等方式对政务服务工作进行现场检查。现场检查渠道包括政务服务中心、自助服务终端、中山市 12345 政府服务热线等。
- 6.2.2 线上检查：通过系统统计、电话调查等方式对政务服务工作进行评价。线上检查渠道包括广东政务服务网、粤省事、粤商通等政务服务小程序、移动政务服务应用及政务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统等。

7 评价流程

7.1 评价过程

政务综合服务能力评价过程包括：评价方法、评价指标、评价小组、数据采集、实施评价、形成评价报告、结果公开、资料归档等环节。评价流程见附录B。

7.2 评价方法

根据上级主管部门要求或具体工作需要，明确评价主体和评价方式。

7.3 评价指标

评价主体参照附录 A，根据每次关注的重点选择适用的评价指标，并赋值。综合评价指标分为基础项和加分项，其中基础项占 100 分，加分项占 10 分，满分 110 分。

7.4 评价小组

评价小组由政务服务、标准化领域的专家，“两代表一委员”，政务服务监督员等组成，按照评价工作实施方案开展评价活动。

7.5 数据采集

通过调取评价数据(包括但不限于服务对象评价、问卷调查、电话访谈等)和业务系统数据等方式采集基础数据。

7.6 实施评价

7.6.1 明确评价小组成员分工，评价小组采取听取汇报，通过现场检查和线上检查的方式，结合数据采集材料，对评价对象提供的材料进行审查，提出评价意见和建议。

7.6.2 向评价对象告知审查意见，就评价过程中发现的问题及建议向评价对象进行反馈。

7.7 评价报告

评价小组应根据评价结果撰写评价报告，评价报告内容包括但不限于：

- a) 评价目的、评价依据、评价对象、评价时间、评价内容、评价方式、评价结果计算方法；
- b) 评价过程，包括数据资料的收集过程、方法、基本情况及实地核查情况；
- c) 评价结果，包括数据分析及存在问题；
- d) 意见与建议，针对评价中发现的问题和薄弱环节，提出整改建议和意见；
- e) 评价小组人员签字，负责评价工作的专家组人员应对评价结果负责；
- f) 附件，评价过程文件、调研问卷、分析报告等。

7.8 结果公开

7.8.1 评价机构应在评价后 5 个工作日内公开评价结果。

7.8.2 如评价对象对评价结论有异议的，可在 10 个工作日内向评价机构以书面方式提出复核，评价结果以复核结果为准。

7.9 资料归档

评价活动结束后，应对评价过程材料进行归档，内容包括但不限于：

- a) 评价前准备材料；
- b) 评价过程材料；
- c) 评价报告等。

8 监督考核

8.1 政务服务机构应建立完善的监督机制，可采取行政层级监督、社会监督和内部监督等多种监督形式。群众满意度评价表见附录 C。

8.2 各级政务服务管理部门应根据当年重点工作需要，对行政区域内的部分或全部政务服务机构开展综合服务能力评价，每年至少评价 1 次。

8.3 政务服务机构应建立信息公开机制和意见反馈机制，可采取“办不成事”反映窗口、投诉电话、12345 政务服务热线、信函、意见簿、电子评价器、好差评等多种渠道反馈意见。

- 8.4 政务服务机构应对监督检查中发现的问题以及投诉，及时调查核实、公正处理。调查处理结果应在规定时间内向当事人反馈，必要时对外公开。
- 8.5 政务服务机构应建立进驻部门（单位）及工作人员考核办法，推动政务综合服务能力评价工作规范化。

9 评价结果应用

9.1 评价结果

评价结果分为：优秀（90分及以上）、良好（80～90分）、合格（60～80分）、不合格（60分以下）等四个等级。

9.2 结果应用

- 9.2.1 可为政务服务改革方向及相关政策的制定和全市政务服务标杆中心评比提供参考。
- 9.2.2 发现政务服务标准化实施过程中存在的问题和不足，为规范政务服务机构建设，提高政务服务机构效能提出改进意见，指明改进方向。
- 9.2.3 宜纳入到政务服务机构考核工作。

9.3 服务改进

政务服务机构应针对评价中反映的问题，分析原因，提出改进方案，规范政务综合服务能力建设，不断改进服务方式，持续提升政务服务质量。

附 录 A
(资料性)
政务综合服务能力评价指标体系

表 A.1 给出了市政务服务中心、镇（街）政务服务中心两级政务服务机构政务综合服务能力评价指标体系，表 A.2 给出了村（社区）便民服务站政务综合服务能力评价指标体系。

表 A.1 市政务服务中心、镇（街）政务服务中心政务综合服务能力评价指标体系

序号	评价指标	评价要求	评价方式	备注
1	办事环境	公共区域办事环境是否舒适，光线是否充足，温湿度是否适宜，通风是否良好	现场检查	基础项
2		窗口的办公物品是否整齐摆放，各个窗口的办公物品的风格、摆放位置是否统一协调	现场检查	基础项
3	功能布局	业务办理区域布局是否合理，包括但不限于：窗口设置情况、自助办理设施情况等	现场检查	基础项
4		业务辅助办理区布局是否合理，包括但不限于：咨询导办区、申报辅导区、休息等候区、投诉调解区、志愿者服务站点、宣传展示区、母婴室、自助拍照、自助饮水、便民充电、急救医疗用品、老花镜、复印打印点等	现场检查	基础项
5		重点设施布局是否合理，运行是否正常，是否定时维护，包括但不限于：消防设施、意见箱、评价器等	现场检查	基础项
6	标志标识	设置的标志标识是否风格统一，同一标识在不同区域是否一致，并指引清晰，包括但不限于交通导向出入口、机动车停车场、非机动车停放处、各楼层办事示意图、公共设施、禁止标志、无障碍设施标识、应急标识等	现场检查	基础项
7	制度建设	管理制度、监督考核制度、服务运行机制、投诉处理制度、文化建设制度等应健全并有效落实	线上检查、 现场检查	基础项
8	事项清单	是否按照《中山市镇街依申请政务服务事项清单》以及村（社区）公共服务事项清单编制进驻/承接事项目录清单，并按所设定的更新频率进行更新	线上检查	基础项
9		是否在广东省事项管理系统对进驻/承接事项进行操作	线上检查	基础项
10	办事指南	场所内公布的内容与政务服务网公开的内容是否一致，办事指南中在线申办地址、办理地点、办公电话、位置指引等是否准确、可用	线上检查、 现场检查	基础项
11	预约取号	是否提供导办代办、帮办、多渠道预约服务等	现场检查	基础项
12	电子印章	电子印章使用率是否达标	线上检查	基础项
13	电子证照	是否有效推广电子证照“持证主体授权用证”工作	线上检查	基础项
14	一件事一次办	是否有受理“一件事”业务数量台账	线上检查	基础项
15	跨区域通办	是否设立“跨域通办”窗口，提供“跨省通办”“省内通办”“跨境通办”“深中通办”等咨询、导办服务及工作台账	现场检查	基础项

表 A.1 市政务服务中心、镇（街）政务服务中心政务综合服务能力评价指标体系（续）

序号	评价指标	评价要求	评价方式	备注
16	企业开办	是否设立“企业开办”综合窗口，提供“一窗通办”服务，实现通过一个窗口可同时办理营业执照、免费刻章、发票和税控设备申领、银行预开户、证照联办等	现场检查、线上检查	基础项
17		是否设立“一窗通取”窗口，落实“一窗通取”工作机制，实现在一个窗口可同时领取营业执照、印章、税务发票和税务 Ukey(仅限于没有纳入数字化电子发票范围的特殊情形)等	现场检查、线上检查	基础项
18		是否设立“企业开办”自助办理区并提供导办服务，要求及时增设、更新、维护专区电脑、打印机、扫描仪、自助终端等硬件设备	现场检查、线上检查	基础项
19		镇街企业开办网办率（含个体工商户）	现场检查、线上检查	基础项
20	工程建设	是否设立工程建设并联审批综合窗口，实现可通过一个窗口办理项目立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收四个阶段事项	现场检查	基础项（四个主城区不考核）
21		是否提供工程建设综合窗口能办理的部门业务并提供导办服务、办理建筑许可领域告知承诺制服务	现场检查	
22	不动产登记	是否设置不动产交易、缴税、登记“一窗通办”，并公示不动产登记业务收费指引	现场检查	
23		不动产登记是否实现二手房产交易与水电气过户一件事联办	现场检查	
24		是否提供国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记跨行政区划办理服务	现场检查	
25	水电网公共服务	是否设立水电网报装综合窗口	现场检查	基础项
26	政策兑现	是否设立“政策兑现”窗口，提供惠企政策咨询导办服务，有日常工作台账或工作记录，可合并到导办咨询台	现场检查	基础项
27	服务评价	是否所有窗口设置五星电子评价器并处于启用状态	现场检查	基础项
28		是否建立（差评、投诉等）政务服务工单处理台账，明确工单处置职责人员，并在规定时间内处理各类工单，对群众投诉举报的情况做到及时整改、反馈，确保诉求人个人信息、诉求内容等情况的保密	现场检查	基础项
29	特殊群体服务	是否设置“爱心窗口”，为特殊群体提供便利预约、帮办代办、绿色通道、志愿服务、特殊群体设施设备等，无障碍设施是否在正门处设置，并在显眼位置公布帮助方法和联系方式	现场检查	基础项
30	自助设施	是否设置政务服务中心 24 小时自助办理终端设备，设备是否正常运行，未开机设备是否贴故障标识	现场检查	基础项
31		“粤智助”自助机是否合理部署，并记录自助机月度办理量和服务人群数量	线上检查、现场检查	基础项
32	移动审批	审批人员是否能在粤政易上熟练应用移动审批功能，并确保审批数保持达标	现场检查	基础项

表 A.1 市政务服务中心、镇（街）政务服务中心政务综合服务能力评价指标体系（续）

序号	评价指标	评价要求	评价方式	备注
33	统一入口	是否在政府门户网站头部导航栏设置“政务服务”栏目，以及该项目是否可跳转至广东政务服务网中山频道或镇街窗口页	线上检查	基础项
34	一网服务	是否存在除广东政务服务网以外的多平台（多门户）提供办事服务的情况	线上检查	基础项
35	网络安全	是否建立网络安全管理制度	现场检查	基础项
		是否有专职/兼职网络安全管理人员，明确工作职责	现场检查	基础项
		是否有网络安全防护措施；定期开展网络安全教育/培训活动，制定网络安全事件应急预案，定期开展应急演练	现场检查	基础项
		是否及时处理政务服务中心内的安全事件，并做出响应	现场检查	基础项
36	办件效率	是否存在受理、登记、审核、公示、发证等环节操作不规范的	现场检查	基础项
37		是否存在操作系统不熟练或出现错误造成没有能在规定时间内办理业务，影响服务对象办事效率的	现场检查	基础项
38	人员管理	进驻人员着装、仪容仪表、行为举止、服务态度等是否符合 DB 4420/T 29-2023《政务服务人员行为规范》规定	现场检查	基础项
39	粤商通、粤省事	是否创新并投入使用粤省事码、粤商通码业务应用场景	线上检查	加分项
40	成果宣传和推广	是否宣传与推广数字政府改革成果，包括但不限于粤省事、粤商通、中山云预约、镇街特色智慧政务服务	现场检查	加分项
41	信息报送	是否围绕政务服务工作撰写文章被市级网站、省市级媒体采用	现场检查	加分项
42	荣誉表彰	是否收到服务对象表扬工单、表扬信、锦旗，获得市委、市政府或省级部门表彰	现场检查	加分项
43	创建全国文明城市	是否按《全国文明城市测评实地考察点位建设标准》政务服务中心建设标准开展各项工作	线上检查、现场检查	加分项
44	中易办服务	是否按照《中山市“中易办”企业服务中心建设方案》具体工作任务开展情况	线上检查、现场检查	加分项
45	掌上服务、视频办	是否有特色服务事项进驻粤省事、粤商通、“视频办”专区	线上检查	加分项
46	积极参与互动	是否积极参与中心活动，协助完成课题或专项业务工作的	现场检查	加分项
47	拓宽“综合窗口”	是否拓宽“综合窗口”，设置民生服务、社会经济事务（执业注册、公积金）、司法等专区，提升审批效能	现场检查	加分项

表 A.2 村（社区）便民服务站政务综合服务能力评价指标体系

序号	评价指标	评价要求	评价方式	备注
1	办事环境	公共区域是否干净整洁，光线是否充足，温湿度是否适宜，通风是否良好	现场检查	基础项
2		窗口的办公物品是否整齐摆放，各个窗口的办公物品的风格、摆放位置是否统一协调	现场检查	基础项
3	功能布局	业务办理区域布局是否合理，包括但不限于：窗口设置情况、自助办理设施情况等	现场检查	基础项
4		是否有志愿服务点，是否提供志愿服务	现场检查	基础项
5		重点设施布局是否合理，运行是否正常，包括但不限于：消防设施、意见箱、评价器等	现场检查	基础项
6	标志标识	设置的标志标识是否风格统一，同一标识在不同区域是否一致，并指引清晰，包括但不限于交通导向出入口、机动车停车场、非机动车停放处、各楼层办事示意图、公共设施、禁止标志、无障碍设施标识、应急标识等	现场检查	基础项
7	制度建设	管理制度、监督考核制度、服务运行机制、投诉处理制度、文化建设制度等是否健全并有效落实	现场检查	基础项
8	事项清单	是否有事项目录清单	现场检查	基础项
9	办事指南	场所内公布的内容与政务服务网公开的内容是否一致，办事指南中在线申办地址、办理地点、办公电话、位置指引等是否准确、可用	现场检查	基础项
10	预约取号	是否提供导办代办、帮办等	现场检查	基础项
11	服务评价	窗口是否设置五星电子评价器并处于启用状态	现场检查	基础项
12		是否建立（差评、投诉等）工单处理台账，明确工单处置职责人员，并在规定时间内处理各类工单，对群众投诉举报的情况做到及时整改、反馈，确保诉求人个人信息、诉求内容等情况的保密	现场检查	基础项
13	特殊群体服务	是否设置“爱心窗口”，为特殊群体提供便利预约、帮办代办、绿色通道、志愿服务、特殊群体设施设备等，无障碍设施是否在正门处设置，并在显眼位置公布帮助方法和联系方式	现场检查	基础项
14	自助设施	自助终端设备是否正常运行	现场检查	基础项
15		“粤智助”自助机是否合理部署，并记录自助机月度办理量和服务人群数量	线上检查	基础项
16	安全事件处置	是否有网络安全相关制度、是否有相关工作人员及时跟进	现场检查	基础项
17	网络安全防护	是否安装终端防病毒软件	现场检查	基础项
18	工作能力	对办理事项内容程序规定是否熟悉，是否能够按照业务手册办理业务，是否能够熟练通过管理平台办理业务	现场检查	基础项
19	预约取号	是否提供多渠道预约及现场取号办事的情况	现场检查	基础项
20	优化流程	是否提供导办代办、预审服务	现场检查	基础项

表 A.2 村（社区）便民服务站政务综合服务能力评价指标体系（续）

序号	评价指标	评价要求	评价方式	备注
21	便民设施	是否提供自助饮水、便民充电、急救医疗用品、老花镜等便民设施	现场检查	基础项
22	成果宣传和推广	是否宣传与推广数字政府改革成果，包括但不限于粤省事、粤商通、中山云预约、镇街特色智慧政务服务	现场检查	加分项
23	粤省事码、粤商通码	是否创新并投入使用粤省事码、粤商通码业务应用场景	现场检查	加分项
24	荣誉表彰	是否收到服务对象表扬工单、表扬信、锦旗，获得市委、市政府或省级部门表彰的	现场检查	加分项
25	积极参与互动	是否积极参与中心活动，协助完成课题或专项业务工作的	现场检查	加分项

附 录 B
(资料性)
政务综合服务能力评价流程

政务综合服务能力评价流程见图B. 1。

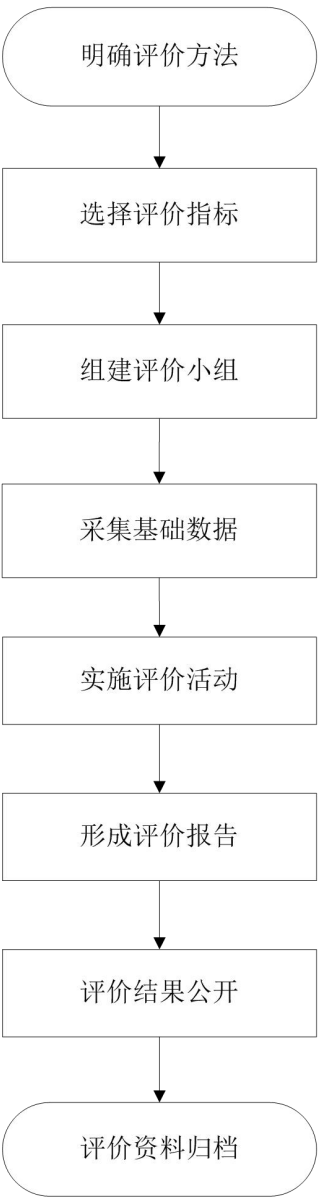


图 B. 1 政务综合服务能力评价流程图

附 录 C
(资料性)
政务服务群众满意度调查

政务服务群众满意度调查表格式见图C.1。

姓名		电话		时间	
办事地点名称		办理事项的类型		<input type="checkbox"/> 法人事项	<input type="checkbox"/> 自然人事项
您这次来办理哪个部门的事项? _____					
您来政务服务中心办理哪项具体业务? _____					
您来之前是通过哪些渠道了解办事要件信息?	<input type="checkbox"/> 通过搜索引擎查询相关信息 <input type="checkbox"/> 官网获取相关信息 <input type="checkbox"/> 电话问询了解 <input type="checkbox"/> 到中心窗口咨询 <input type="checkbox"/> 小程序、公众号了解 <input type="checkbox"/> 听家人、亲戚朋友等身边人介绍 <input type="checkbox"/> 其他,请说明: _____				
您获取到的信息与办事要件、流程是否一致?	<input type="checkbox"/> 基本一致 <input type="checkbox"/> 有细微差别,细节上没有说清楚 <input type="checkbox"/> 有较大差别,资料有出入 <input type="checkbox"/> 不同窗口人员答案不一致 <input type="checkbox"/> 不同城区政务服务中心的办理要求不一致 <input type="checkbox"/> 其他,请说明: _____				
您使用过中心的哪些服务项目?	<input type="checkbox"/> 帮办代办 <input type="checkbox"/> 老年人“一站式”服务 <input type="checkbox"/> 不见面审批 <input type="checkbox"/> 跨城通办 <input type="checkbox"/> “一件事”服务申请 <input type="checkbox"/> 邮寄服务 <input type="checkbox"/> 自助终端辅导服务 <input type="checkbox"/> 网上办事辅导服务 <input type="checkbox"/> 一个都没使用过				
您是否使用过“广东省政务服务网”或粤省事粤商通进行网上办理业务?	<input type="checkbox"/> 使用过政务服务网 <input type="checkbox"/> 使用过粤省事粤商通 <input type="checkbox"/> 都用过 <input type="checkbox"/> 都未用过				
您在中心等待时间是多久?	<input type="checkbox"/> 1~10分钟 <input type="checkbox"/> 10~20分钟 <input type="checkbox"/> 20~30分钟 <input type="checkbox"/> 30~60分钟 <input type="checkbox"/> 60分钟以上				
办理该项业务跑了几次?	<input type="checkbox"/> 1次 <input type="checkbox"/> 2次 <input type="checkbox"/> 3次 <input type="checkbox"/> 4次 <input type="checkbox"/> 5次及以上				
您来之前是否进行预约?	<input type="checkbox"/> 有预约,对预约事项是否满意: <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 无预约,未预约原因: <input type="checkbox"/> 来咨询,不用预约 <input type="checkbox"/> 不了解预约流程 <input type="checkbox"/> 不会使用智能机/电脑 <input type="checkbox"/> 预约过,但没有预约名额 <input type="checkbox"/> 其他,请说明: _____				
您觉得服务机构的标志标识的引导服务是否满意?	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意,具体原因_____				
您对服务机构提供的便捷服务或便民服务设施是否满意?	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意,具体原因_____				
您对网上办理过程和办理时限是否满意?	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意,具体原因_____				
您对服务机构服务人员的工作态度是否满意?	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意,具体原因_____				
您对服务机构投诉途径和投诉处理是否满意?	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意,具体原因_____				
您对服务机构整体满意度如何?	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意,具体原因_____				

注:服务对象可参考满意(8~10分)、基本满意(6~8分),不满意(6分以下)的标准进行打分,满分为10分

图 C.1 政务服务群众满意度调查表格式

参 考 文 献

- [1] DB 22/T 1836-2013 政务大厅政务服务考评规范
 - [2] DB 32/T 2982-2016 政务服务 大厅综合绩效考核规范
 - [3] DB 51/T 1323-2011 政务服务中心考评规范
 - [4] DB 51/T 1620-2013 政务服务中心 服务质量评价及改进
 - [5] GDZW 0025-2021 政务服务大厅综合服务能力评价规范
 - [6] 广东省政务服务和数据管理局关于开展市、县（区）政务服务标杆大厅第三方评估的通知（粤政数函〔2021〕68号）
 - [7] 中山市人民政府办公室关于印发中山市政务服务“好差评”管理办法的通知（中府办函〔2020〕108号）
-