

中山市地方标准
《政务综合服务能力评价规范》

编制说明
(报批稿)

《政务综合服务能力评价规范》标准编制组

二〇二四年九月

中山市地方标准

《政务综合服务能力评价规范》

编制说明

一、任务来源

2022年12月，中山市市场监督管理局发布的《关于批准下达2022年第三批中山市地方标准制修订计划项目的通知》（中市监函〔2022〕496号），《政务综合服务能力评价规范》予以立项。该项目是由中山市政务服务和数据管理局提出申请，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等单位共同起草。

二、编制背景、目的、意义

根据《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《政务服务大厅综合服务能力评价规范》（GDZW 0025-2021）等文件要求，对进一步加快政务服务中心标准化、规范化、便利化、数智化建设，加快线上线下融合，推进政务服务高质量发展，持续优化营商环境，切实增强企业和群众的获得感、幸福感的进程提出了更高的要求。近年来，中山市不断深化“放管服”改革，将优化营商环境作为“头号工程”，在此背景下，全市启动了政务服务大提升“加速键”，力争将全市政务服务中心打造成服务企业、群众的温馨港湾。

随着政务服务改革的持续深化，政务服务机构进驻部门数量的快速增长与服务功能的不断拓展，政务服务管理正面临前所未有的挑战。一系列管理问题日益凸显，如政务服务机构管理不足，物资浪费，窗口形象不够整洁，工作效率较低。服务标准缺乏统一，尤其是窗口人员轮换后，新手培训无统一标准可循，给服务对象带来了诸多不便，影响了政务服务机构的形象。政务服务人员，作为政府直接面向社会公众的窗口团队，其展现出的专业能力、职业素养、服务态度与精神

面貌，均对营商环境的塑造产生着直接且深远的影响。为解决上述问题，实现管理理念的深刻转变，从传统的制度化管理向标准化服务迈进。通过优化政务服务机构的各项服务要素，使其处于良好的结合状态，从而实现优质、高效、规范、安全、文明的服务目标。这一转变不仅是政务服务改革的必然要求，也是提升政务服务质量和水平的关键所在。推进政务服务能力评价体系建设，既是进一步提高政务服务质量和水平的需要，也是全力打造粤港澳大湾区一流营商环境需要。

制定与中山实际情况相适应的《政务综合服务能力评价规范》，对于实现政务资源的高效配置及提升政务服务形象具有重要意义，主要体现在以下方面：

（1）满足政务环境不断提升的需要。随着经济社会发展，打造一流营商环境成为发展目标。中山市部分政务服务机构存在便民服务设施不完善、线上线下服务不一致、网上受理率低等问题。通过评价发现问题，有利于对服务环境、功能布局、便民设施进行人性化改造，打造舒适服务环境。

（2）提高政务服务满意度的需要。中山市部分政务服务机构存在窗口未配电子评价器、政务服务好差评覆盖不足等问题。通过评价综合服务能力，发现问题和堵点，制定整改方案，优化服务流程，规范服务行为，提升政务服务质量和效率，提高满意度。

（3）有效监督政务服务的需要。当前，各地政务服务中心存在监督管理与绩效考核缺乏统一标准，导致监督难以有效执行。需建立统一的政务综合服务能力评价体系，量化评价流程、环节、岗位指标，以解决多头评价等问题，确保监督考核有标准可依。

三、标准编制的依据

以中山市政务服务中心、镇（街）政务服务中心、村（社区）便民服务站三级政务服务机构为对象，研究政务综合能力评价的实施情况，收集政务服务机构的文件资料作为参考。

主要参考的地方标准、规范性文件有：

（1）GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范

（2）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

- (3) GB/T 40756-2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
- (4) GB/T 40762-2021 政务服务满意度评价规范
- (5) DB 22/T 1836-2013 政务大厅政务服务考评规范
- (6) DB 32/T 2982-2016 政务服务 大厅综合绩效考核规范
- (7) DB 51/T 1323-2011 政务服务中心考评规范
- (8) DB 51/T 1620-2013 政务服务中心 服务质量评价及改进

四、编制思路 and 原则

(1) 编制思路

从中山市政务服务中心、镇（街）政务服务中心两级政务服务机构的评价原则、评价要求、评价指标、评价流程、评价结果应用等提出规范指引，使中山市范围内的两级政务服务机构的综合能力评价标准做到统一规范、因地制宜。

(2) 编制原则

本标准在结构编写和内容编排等方面依据GB/T1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的规定及相关要求进行编写。本标准在制定工作中遵循“合法性、普适性、可操作性”的原则，与政务服务相结合，统筹推进，协调发展，力争做到适应政务服务需求，能够被相关服务机构广泛认可和使用，促进政务服务高质量发展。

五、标准编制过程

在市市场监督管理局、市政务服务和数据管理局、市质量技术监督标准与编码所大力支持下，由三角镇公共服务办公室牵头，携手东区街道公共服务办公室、黄圃镇公共服务办公室、三角镇中心社区居民委员会、三角镇光明村民委员会、三角镇结民村民委员会等共同组建了项目起草单位，涵盖中山市市、镇、村三级政务服务机构，高效推进地方标准制定工作。项目起草单位历经了项目准备、项目调研、讨论稿编制、征求意见、修改完善等几个阶段，形成了目前的征求意见稿，标准编制工作概要如下：

1. 加强组织领导

项目立项后，牵头单位加强统筹协调，制定项目实施计划，明确组织形式、工作步骤、进度安排、保障措施、项目预期效果等。

2. 编制标准讨论稿

根据调研情况，在对行业资料分析研究及参照、研读相关国家、行业、地方标准的基础上，编制《政务服务综合服务能力评价规范》标准文本讨论稿。

3. 标准调研、分析、讨论、修改

(1) 在三角镇政务服务中心召开中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范》研讨会。市政务服务和数据管理局、东区街道、黄圃公共服务办以及我镇中心社区、光明村、结民村等起草单位围绕标准内容进行了深入研讨，积极提出建设性意见和建议，为标准的制定工作提供了重要的实践支撑。



图1 项目起草单位在三角镇政务服务中心召开中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范》研讨会

(2) 市政务服务和数据管理局组织项目起草单位在小榄镇绩东一社区居民委员会召开中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范》座谈会和现场调研。各单位围绕标准内容进行了谈论，听取小榄镇绩东一社区和东区街道公共服务办公室对村（社区）便民服务站评价指标的先进经验和建议，不断完善标准内容，增强标准的可操作性。



图2 项目起草单位在小榄镇绩东一社区召开中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范》座谈会



图3 项目起草单位在小榄镇绩东一社区开展现场调研

(3) 市政务服务和数据管理局组织镇（街）政务服务中心和村（社区）便民服务站负责人召开中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范》线上座谈会。各单位围绕标准内容进行了谈论，听取各镇区对评价指标的意见和建议，不断完

善标准内容，力求评价指标的适用性、普遍性和可行性，最终形成标准征求意见稿和编制说明。



图4 市政务服务和数据管理局组织召开中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范》线上座谈会

4、征求意见

（1）公开征求意见：2024年2月29日，中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范（征求意见稿）》在市政务服务和数据管理局及市市场监督管理局转官网征求意见，周期为30日。

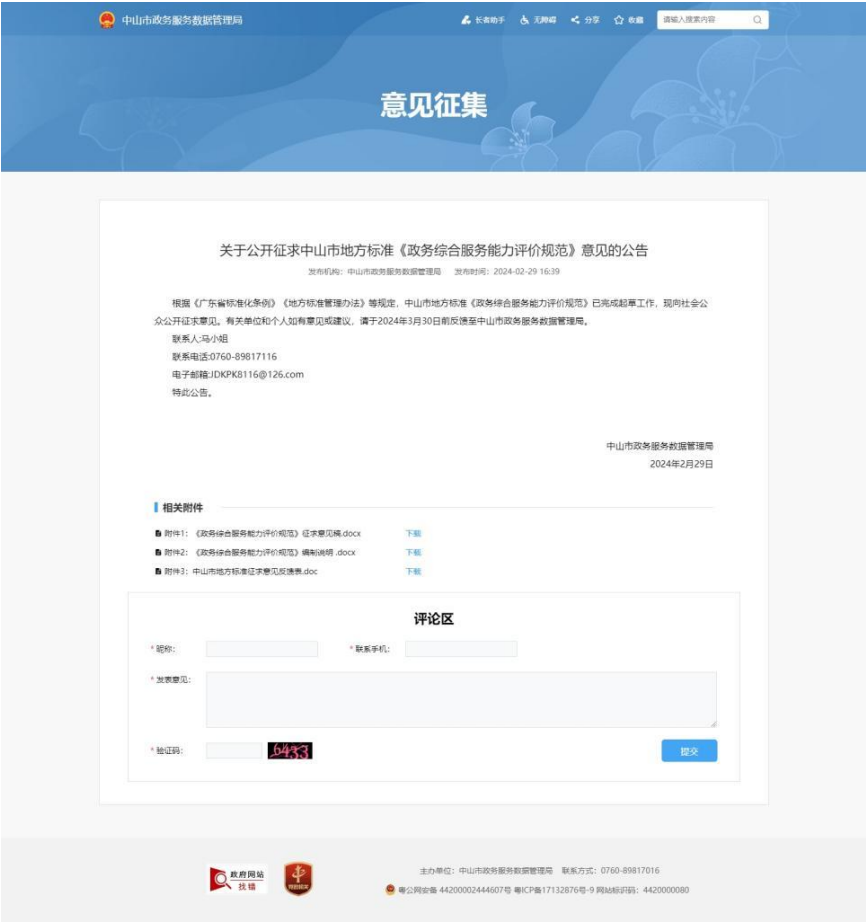


图5 市政务服务和数据管理局挂网征求意见截图



图6 市市场监督管理局转发市政务服务和数据管理局征求意见截图

(2) 意见反馈处理：2024年4月，市质量技术监督标准与编码所组织项目起草单位召开标准起草研讨会，根据3次座谈会和现场调研情况，听取市政务服务和数据管理局、镇（街）政务服务中心、村（社区）便民服务站等意见和建议，结合反馈意见，对标准内容进行完善，经多次讨论、内部审核及修改后，最终形成标准送审稿及编制说明。

5、技术审查

2024年8月20日，市政务服务和数据管理局在中山组织召开中山市地方标准《政务综合服务能力评价规范（送审稿）》技术审查会。专家组听取起草单位关于标准起草过程及技术要点的介绍，对标准文本及相关资料进行审查及质询，专家组一致同意该标准通过技术审查。



图7 8月20日，市政务服务和数据管理局组织召开地方标准技术审查会现场

6、标准报批

标准编制小组根据专家意见对标准内容进行修改和完善形成《政务综合服务能力评价规范（报批稿）》，并按要求将报批材料报送至市市场监督管理局标准化管理部门，完成标准报批工作。

六、标准主要特点及内容

（一）主要内容

本标准规定了政务服务机构综合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、评价结果应用等内容。

1、关于标准的适用范围

本标准适用于中山市政务服务中心、镇（街）政务服务中心两级政务服务机构的评价管理，村（社区）便民服务站和其他政务服务机构参考执行。

2、有关条款的说明

本标准的主要内容如下：

（1）评价目的和原则：明确了评价目的和合法公正、科学规范、注重实效等原则。

（2）评价指标与要求：规定了评价指标和评价要求的内容。

（3）评价方法：按照评价主体和评价方式，分别规定了多种评价方法，以及第三方评价机构应具备的条件和评价人员应具备的要求。

（4）评价流程：规定了评价流程包含的评价过程，以及各阶段的工作内容。

（4）监督考核：规定了监督机制、反馈机制、投诉机制、考核机制的要求。

（5）评价结果应用：规定了评价结果、结果应用、服务改进等内容，分析原因提出改进方案，提升政务服务质量。

（二）标准解决的主要问题

通过本标准的制定，规范了中山市政务服务中心、镇（街）政务服务中心综合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，有利于政务服务工作的开展，提高政务服务水平，助力“百千万工程”建设和中山经济高质量发展。

七、贯彻标准的要求和措施建议

标准发布实施后，建议加强标准宣贯培训工作，为各政务服务机构提供指导。加强交流沟通，收集和记录各政务服务机构在实施政务综合能力评价过程中存在的问题，后续可根据实际应用情况对标准进行修订。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准编制过程中没有重大意见分歧。

九、与相关法律、法规和强制性标准的关系

本标准与现行相关法律、法规、规章及相关标准协调一致。

十、标准性质的建议说明

建议本标准为您推荐性中山市地方标准。

十一、其他情况的说明

本标准需根据实际情况及时加以修订和更新，以适应技术和服务发展的需要。

中山市地方标准《政务服务综合能力评价规范》标准编制组

2024 年 9 月