



中华人民共和国国家标准

GB/T 33357—2016

政府热线服务评价

Assessment of government hotline service

2016-12-13 发布

2017-07-01 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

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 评价原则	1
3.1 公正性	1
3.2 有效性	1
3.3 可靠性	2
3.4 规范性	2
4 评价要素	2
4.1 服务平台与环境	2
4.2 服务人员	2
4.3 运行管理	3
4.4 服务效率	3
4.5 服务结果	4
5 评价流程	4
5.1 评价准备	4
5.2 评价实施	5
5.3 形成评价结果	5
6 评价方法	5
6.1 权重测算方法	5
6.2 数据采集方法	5
6.3 数据加工方法	5
6.4 分数计算方法	6
7 评价结果	6
7.1 内容	6
7.2 形式	6
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、苏州市便民服务中心、常州市标准计量技术情报研究所、江苏省质量和标准化研究院、苏州市质量技术监督局、北京市门头沟区质量技术监督局、北京市门头沟区为民服务中心、张家港市便民服务中心、常熟市便民服务中心、呼和浩特市政务服务中心、呼和浩特市赛罕区市民服务中心。

本标准主要起草人:侯非、周旭东、曹俐莉、喻晓筠、侯月丽、李平、闫明、马忠华、胡家瑾、钱亮、许健儿、曾毅、鲁娟、易飞、胡娟、钱荣富、李涵、郝林、鲍俊斐、陈冬兰、江建胜、张西浩、刘庆雅、汪东华、戴建东、王凤生、王亚娜、温艳。

政府热线服务评价

1 范围

本标准给出了政府热线服务评价的评价原则、评价要素、评价流程、评价方法和评价结果的内容。本标准适用于政府热线服务评价活动。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

政府热线 government hotline

由政府及其职能部门设立的非紧急公共服务呼叫系统。

[GB/T 33358—2016, 定义 3.1]

2.2

政府热线服务 government hotline service

依托政府热线(2.1),通过电话、短信、信箱、网站及其他媒体等方式,为组织或个人参与社会治理、获取公共服务提供政策信息咨询、诉求受理与回访等公共服务。

[GB/T 33358—2016, 定义 3.2]

2.3

政府热线服务提供者 government hotline service provider

实施政府热线服务(2.2)的机构或部门。

[GB/T 33358—2016, 定义 3.3]

2.4

服务对象 service objects

向政府热线(2.1)咨询信息、反映诉求、提出意见建议的自然人、法人或其他组织。

[GB/T 33358—2016, 定义 3.4]

2.5

评价对象 assessment participant

接受评价的政府热线服务提供者(2.3)。

2.6

评价者 assessor

对评价对象(2.5)在评价活动中的表现进行评价的组织。

3 评价原则

3.1 公正性

评价者应独立、客观、公平地实施评价活动,评价结果不应受实施难度、是否收费等因素影响。

3.2 有效性

评价者应制定科学的评价方案并有效实施,使评价活动能够准确评价政府热线服务真实水平,查找