



中华人民共和国国家标准

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

Specification for operation of administrative service centre—
Part 4: Requirements for counter service appraisal

2015-10-12 发布

2016-05-01 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	III
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	2
4.1 实事求是	2
4.2 公开透明	2
4.3 合法合理	2
4.4 实效性	2
5 评价机构及人员	2
5.1 机构	2
5.2 人员	3
6 评价指标	3
6.1 办事效率指标	3
6.2 窗口服务满意率指标	3
6.3 异常办理指标	3
6.4 投诉处理指标	4
7 评价程序	4
7.1 明确评价目的	4
7.2 制定评价方案	4
7.3 获取评价材料	4
7.4 实施评价	5
8 改进提高	5
8.1 改进要求	5
8.2 全面总结	5

前 言

GB/T 32169《政务服务中心运行规范》分为四个部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：进驻要求；
- 第 3 部分：窗口服务提供要求；
- 第 4 部分：窗口服务评价要求。

本部分为 GB/T 32169 的第 4 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：山东省新泰市公共行政服务中心、国家行政学院电子政务研究中心、山东省质量技术监督局、山东省标准化研究院、安徽省广德县政务服务中心、北京市西城区综合行政服务中心、福建省龙岩市行政服务中心。

本部分主要起草人：郭洪亮、潘庆柱、江源富、殷雪、杨冬静、马晓鸥、张媛、舒启海、张连凤、钟寿宁。

政务服务中心运行规范

第4部分：窗口服务评价要求

1 范围

GB/T 32169 的本部分规定了政务服务中心(简称中心)对窗口服务实施评价的原则、机构及人员、指标、程序、改进提高。

本部分适用于中心窗口服务评价工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 24421.4—2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分:标准实施及评价

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分:基本要求

GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分:进驻要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

3 术语和定义

GB/T 32169.1 和 GB/T 32169.2 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

窗口服务评价 counter service appraisal

政务服务中心根据一定的原则、标准、程序和方法,对窗口的办事效率、满意率等服务要素进行综合量化评估,依据评估结果改进并持续提高窗口服务质量。

3.2

事项进驻落实率 stationed item completion rate

窗口实际办理的进驻事项数与经本级政府同意并公布进驻政务服务中心事项总数之比。

3.3

窗口授权执行率 counter authorized item completion rate

窗口按照本部门授权办理的进驻事项数与本部门实际进驻政务服务中心的事项数之比。

3.4

办理提速率 handling speed up rate

窗口一定时期内所有办结件的实际办理时间与法定时限之差的总和,与其法定办理时限总和之比。

3.5

现场办结率 field completion rate

窗口当场办结的件数与同期内窗口办结总件数之比。

3.6

联办率 joint approval rate

窗口参与办结的联办件数与同期内窗口办结的总件数之比。