



中华人民共和国国家标准

GB/T 39045—2020

行政许可满意度测评指南

Satisfaction evaluation guide of administrative license items

2020-07-21 发布

2021-02-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 测评原则 1

4 测评过程 1

 4.1 概述 1

 4.2 确定测评范围 2

 4.3 构建指标体系 2

 4.4 确定测评方法 2

 4.5 采集汇总测评数据 2

 4.6 测评数据处理 3

 4.7 测评报告 3

 4.8 结果应用 3

附录 A（资料性附录） 行政许可满意度测评参考指标体系示例 4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国行政审批标准化工作组(SAC/SWG 14)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、山东省计算中心(国家超级计算济南中心)、中央机构编制委员会办公室、厦门市标准化研究院。

本标准主要起草人:许潇文、刘辉、李刚、黄冰明、郭沛、李振良、王少武、雷若冰、李敏、周鸣乐。



行政许可满意度测评指南

1 范围

本标准给出了行政许可满意度测评的原则、过程、方法、指标体系、结果以及结果应用。
本标准适用于对行政许可实施机构实施的行政许可事项开展申请人满意度测评。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

行政许可满意度 **satisfaction of administrative license items**

申请人对行政许可实施机构提供的行政许可的心理期望和切身体验之间的相符程度。

2.2

测评 **evaluation**

针对研究对象所进行的采集资料数据、综合测算与分析的过程。

2.3

指标体系 **index system**

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。

3 测评原则

行政许可满意度测评宜遵循以下原则：

- 科学性，测评人或测评机构宜制定科学的测评方案并有效实施，使测评活动能够定量、定性地准确评价行政许可服务的真实水平，从全流程、不同角度查找实际问题；
- 规范性，测评人或测评机构宜按照测评方案实施测评活动，测评行为宜符合测评方案要求，避免错误，减少误差；
- 持续性，宜根据需要建立持续测评制度，一事一评或每月一评，集中回访或第三方评价每半年或每一年组织一次，不断提升行政许可满意度；
- 独立性，测评数据的采集宜回避行政机关的办理人员和窗口人员，保证数据独立不受干扰，测评人或测评机构宜独立于行政许可办理窗口和窗口人员，第三方评价宜由具有相关能力的专业机构承担。

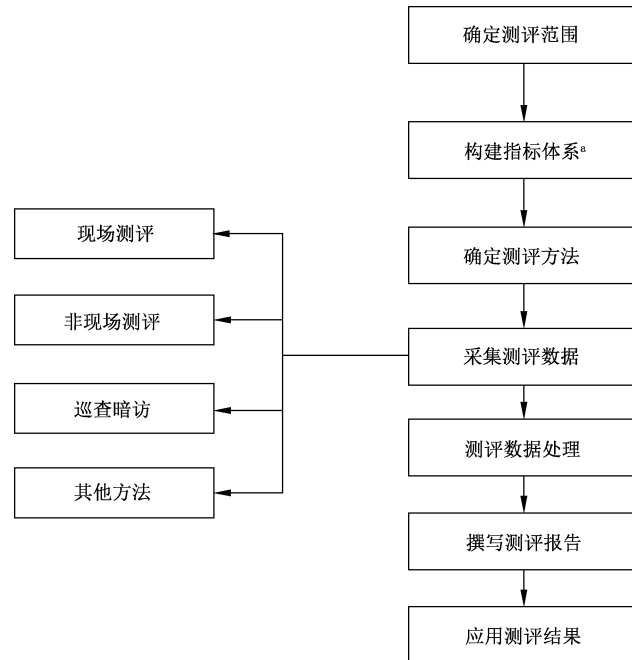
4 测评过程

4.1 概述

开展行政许可满意度测评宜按照规范的测评过程进行，如图 1 所示，测评过程包括以下环节：

- a) 确定测评范围；
- b) 构建指标体系；
- c) 确定测评方法；

- d) 采集测评数据；
- e) 测评数据处理；
- f) 撰写测评报告；
- g) 应用测评结果



* 构建指标体系参见附录 A。

图 1 行政许可满意度测评过程图

4.2 确定测评范围

宜根据行政许可满意度测评的目的、对象、目标受众、开展行政许可满意度测评的主体和测评结果的用途等来确定行政许可满意度测评范围。

4.3 构建指标体系

行政许可满意度测评指标体系可从服务规范性、服务便捷性、服务专业性、信息透明性、公众参与性、事项动态管理、流程优化情况、办事效率、违规办理情况和行政相对人满意度问卷调查等方面设置，可从上述方面选取适用的进行组合，设置不同层级的指标，并赋予相应的分值。

附录 A 的指标体系仅供测评参考，不作为约束性指标。

4.4 确定测评方法

测评人宜根据测评目的、测评对象及目标受众等合理选择测评方法。

4.5 采集汇总测评数据

4.5.1 概述

测评人宜根据测评方案，确定测评数据的范围、时间区间和方法，采集数据并对相关数据进行评估，必要时可多次采集或补充采集。

4.5.2 采集方式

测评数据有多种采集方式,通常包括:

- 现场采集:现场采集可采用测评器、面访等方式进行;
- 非现场采集:非现场采集可采用查阅服务档案、电话访问、在线调查、问卷调查、短信评价、回访抽查等方式进行;
- 巡查暗访:巡查暗访宜确保暗访执行人员身份隐秘,过程记录真实、客观,相同环节和要素的测评使用相同流程;
- 其他方式:符合测评要求的其他方式。

4.6 测评数据处理

测评数据处理包括:

- a) 测评人对获得的数据进行检验,剔除不可用数据;
- b) 根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法;
- c) 根据所选数据分析方法对可用数据进行统计,得出行政许可满意度测评结果。

4.7 测评报告

根据采集到的测评数据分析出真实、准确的测评结论并对其进行描述,提出相关建议,形成行政许可满意度测评结果。测评结果宜以测评报告的形式呈现,测评报告宜包括:

- a) 测评分值;
- b) 测评对象和测评开展的基本情况,说明测评方案等;
- c) 阐述测评的基本结论和主要发现,并做进一步分析说明;
- d) 提出进一步提升行政许可服务的对策建议;
- e) 附注说明(包含指标体系等内容)。

4.8 结果应用

测评结果的应用是实现测评目的的最后一环,测评结果宜考虑用在以下方面:

- a) 政府绩效考核的依据;
- b) 政府进一步优化服务,改善配套设施;
- c) 其他。

附 录 A

(资料性附录)

行政许可满意度测评参考指标体系示例

测评指标体系包括服务规范、服务渠道、服务水平、信息公开、互动时效等 5 个方面。具体如表 A.1 所示。

表 A.1 行政许可满意度测评参考指标体系

一级指标	二级指标	指标解释
服务规范	服务指南规范性	规范编制行政许可事项服务指南
	现场办理规范性	现场办理符合行政许可流程管理规范
	网上办理规范性	网上办理符合行政许可流程管理规范
	服务大厅便利性	服务大厅有明确指引标识,并提供便民利民的服务设施设备
	廉洁自律	按时提供服务,不吃、拿、卡、要
服务渠道	网上平台便利性	网上服务提供的方式、服务的导引和服务渠道的友好程度
	个性化服务	服务大厅设置特殊人群(老孕残)绿色通道,网上平台提供场景式服务导航、无障碍浏览服务等个性化服务
	服务专业度	服务人员对于法律法规、规范性文件及相关业务规定的理解把握水平,为行政许可相对人提供专业的服务
服务水平	专业技能	服务人员专业技能对于行政许可服务的满足程度
	沟通能力	服务人员沟通能力对于行政许可服务的满足程度
	服务效率	按照法定程序在规定的时限内及时办理行政许可事项,不得无故拖延
	服务态度	服务人员在服务过程中态度友好和善,语言礼貌规范,对于疑问和问题能够耐心解答或向您提供服务指南
	文明仪表	文明着装、规范用语
信息公开	政策法规、规范性文件公开	政策法规、规范性文件等是否在服务大厅和网上平台按照信息公开相关要求公开
	事项目录和指南公开	本行政机关行政许可事项目录和服务指南按照规定在服务大厅和网上平台公开
	办事过程公开	行政许可受理、审查和决定全流程公开透明
	办理结果公开	行政许可结果公开透明
	办事咨询	事前事中事后全方位办事咨询服务提供情况
互动时效	投诉举报	本行政机关行政许可服务的投诉举报率
	协调督促	根据相对人所办事项,协助联系有关部门及相对人,并协调和督促承办部门及相对人办理
	现场引导	服务大厅主动提供全方位引导服务,包括接待、引导和咨询工作等
	意见建议	采集和反馈相对人对于行政许可服务的意见和建议
	公众满意度问卷调查	公众对行政许可服务满意度的问卷调查,主要调查公众对网上政务服务的服务质量、友好程度、服务水平和服务能力的认知与评议,主要通过问卷调查、服务评价、电话(短信)回访等途径