



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

出实际问题。

3.3 可靠性

评价者应采集、使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反映评价活动情况，无差错、可信赖。

3.4 规范性

评价者应按照评价方案实施评价活动，评价行为应符合评价方案要求，避免错误、减少误差。

4 评价要素

4.1 服务平台与环境

4.1.1 信息化平台

信息化平台的稳定性、便捷性、安全性、功能性、实用性等对于政府热线服务的满足程度。

4.1.2 知识库

知识库的全面性、准确性、通俗性、时效性等对于政府热线服务的满足程度。如知识库对于服务对象诉求的覆盖程度，是否真实、准确、完整，是否以服务对象能够理解的语言表述，信息是否滞后、陈旧。

4.1.3 服务环境

通话环境、网络环境等对于政府热线服务的满足程度。

示例：热线通话受周围噪声或电磁干扰的程度，座席环境功能布局、空间密度对于热线通话清晰度、准确度的影响。

4.1.4 其他

座席等其他服务设备及环境要素的容量、充足性、功能性对于政府热线服务的满足程度。

4.2 服务人员

4.2.1 基本要求

4.2.1.1 业务掌握水平

服务人员对于法律法规、技术标准、政策文件或相关业务规定的理解把握水平，为服务对象介绍政策、规定、要求的准确性、明确性、针对性。

4.2.1.2 专业技能水平

服务人员专业技能对于政府热线服务的满足程度。如服务人员文字录入速度。

4.2.1.3 沟通能力

服务人员沟通能力对于政府热线服务的满足程度。如服务人员语言表达能力、对于服务对象诉求的识别能力、交流技巧等。

4.2.1.4 服务态度

服务人员服务态度对于政府热线服务的满足程度。如服务人员服务用语规范性、文明性，是否热

情、耐心。

4.2.2 人力资源管理

4.2.2.1 服务人员数量

服务人员数量对于政府热线服务的满足程度。

4.2.2.2 服务人员培训

职业培训的频次、内容、覆盖面等对于保持提升服务人员服务能力、支撑政府热线服务有效开展的满足程度。

4.3 运行管理

4.3.1 业务管理

服务提供者各业务板块管理制度建设及实施情况。如信息化平台运维、知识库维护更新、针对政府热线服务的投诉反馈。

4.3.2 服务运行

服务提供者各服务流程运行规范制定及运行情况。如回复回访规范。

4.3.3 质量监管

服务提供者服务质量监管措施制定及实施情况。

4.3.4 风险控制

服务提供者管理与服务风险控制制度建设及实施情况。如数据灾难备份。

4.3.5 服务公开

服务提供者对于相关政策及服务指南面向公众的公布情况、执行情况及接受社会监督情况。

4.3.6 记录保存

服务记录保存的及时性、完整性、准确性等。

4.3.7 回复回访

答复情况及满意度、服务结束后回访率及满意度。

4.4 服务效率

4.4.1 接通率

接通的来电数量与来电总量之比。

4.4.2 流失率

未接通的来电数量与来电总量之比。

4.4.3 弃呼率

接通后进入等待队列因等待时间过长等原因放弃呼叫的来电数量与来电总量之比。

4.4.4 按时转出率

规定时限内完成转出的服务数量与服务总量之比。

4.4.5 按时办结率

规定时限内完成办理的服务数量与服务总量之比。

4.4.6 首呼解决率

服务对象诉求一次性解决、满足的服务数量与服务总量之比。

4.4.7 按时答复率

规定时限内已答复的服务数量与受理服务总数的比值。

4.4.8 平均等待时长

服务对象从电话接通后到接受人工服务,所需时间平均值。

4.5 服务结果

4.5.1 服务可靠度

服务满足服务对象需求的程度。如所提供信息的准确性、完整性、时效性、针对性,服务对象诉求转出准确性。

4.5.2 服务差错率

出现处理差错的服务数量与服务总量之比。

4.5.3 平均服务时长

为每人次服务对象提供服务所需时间平均值。

4.5.4 服务满意度

服务对象对政府热线服务的满意度。

4.5.5 服务投诉率

服务对象投诉的服务数量与服务总量之比。

注:实施评价活动时,一般将服务投诉率细分为有责投诉率和无责投诉率。

5 评价流程

5.1 评价准备

5.1.1 确定评价目的

评价者应确定评价活动的目的,并将其作为确定评价方案的依据。

5.1.2 确定评价范围

评价者应确定评价活动的内容范围,即评价对象参与评价活动的内容板块。

5.1.3 确定评价区间

评价者应确定评价活动的时间区间,即评价活动所用数据的采样区间。

5.1.4 形成评价方案

5.1.4.1 评价者应根据评价目的及评价活动的其他特点,确定实施步骤与时间安排、评价方法等,形成评价方案。

5.1.4.2 评价者应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发,对评价方案进行论证优化。

5.1.4.3 评价者可根据实际需求在一定范围内公开实施方案或其部分内容。

5.2 评价实施

5.2.1 确定评价指标

5.2.1.1 评价者应根据评价目的、评价方案、评价对象特点等,在 4.1~4.5 各条中筛选合适的评价要素并进行组合、细化,确定评价指标。

5.2.1.2 需要时,评价者应选取适用的权重测算方法,为评价指标赋权,形成评价指标体系。

5.2.2 采集、加工数据

5.2.2.1 评价者应根据评价方案,确定数据采集的内容范围、时间区间与方法,实施数据采集并对所采集的数据进行质量评估;必要时可进行多次采集或补充采集。

注:质量评估包括查全率、查准率、一致性、关联度等方面的评估。

5.2.2.2 评价者应对通过质量评估的数据进行加工,将其转化为统一、可操作、易分析的格式数据。

5.2.3 计算评价分数

评价者应选用合适的计算方法,将加工后的数据输入,计算得出评价分数。

5.3 形成评价结果

5.3.1 评价结果的内容、形式及使用要求见第 7 章。

5.3.2 评价者应根据评价分数及其他信息,分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述,必要时可在此基础上提出相关建议,形成评价结果。

5.3.3 评价者应对评价结果进行包括错误核查、误差分析、合理性验证等在内的质量稽核。

5.3.4 评价活动结束后,评价者应为评价对象或(和)相关方提供评价结果。

6 评价方法

6.1 权重测算方法

常用的权重测算方法主要包括层次分析法、专家咨询法、对偶比较法、变异系数法、熵值法等。

6.2 数据采集方法

常用的数据采集方法主要包括记录查阅、现场观察、问卷填写、会议座谈、独立访谈等。

6.3 数据加工方法

常用的数据加工方法主要包括除重、降噪、归类、格式转换、标引等。

6.4 分数计算方法

常用的分数计算方法主要包括加权平均法、数学平均法、求合法、去极值法等。

7 评价结果

7.1 内容

7.1.1 评价结果应包含：

- 评价对象情况；
- 评价方案(含评价目的、评价范围、评价区间、评价指标体系、评价方法等)；
- 评价依据；
- 评价活动过程；
- 评价分数及解释；
- 评价结论及描述；
- 评价时间；
- 评价者情况。

7.1.2 根据评价活动需求与特点,评价结果宜包含：

- 针对评价对象、相关方的工作建议；
- 评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。

7.1.3 评价者宜使用图表等表现形式,直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

7.1.4 评价者应保护服务对象个人信息,防止泄露、丢失;在发生或可能发生泄露、丢失时,应立即采取补救措施。评价者不应以挪用、出售等形式非法向其他组织或个人提供服务对象个人信息;当评价结果确需引用服务对象案例或相关内容时,评价者应视评价结果的公布、使用范围等,对其进行技术处理。

7.2 形式

7.2.1 评价结果主要应以评价报告的形式呈现;根据需求,亦可包括工作建议、工作方案、基础数据、过程文件等。

7.2.2 评价结果应为书面形式。

参 考 文 献

- [1] GB/T 33358—2016 政府热线服务规范
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
政府热线服务评价
GB/T 33357—2016

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

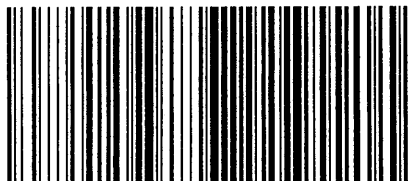
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 16 千字
2016年12月第一版 2016年12月第一次印刷

*

书号: 155066·1-56516 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 33357-2016