

上海市普陀区市场监督管理局文件

普市监质发〔2023〕41号

上海市普陀区市场监督管理局 关于发布《政务服务人员能力评价规范》 区标准化指导性技术文件的通知

各有关单位：

上海市普陀区标准化指导性技术文件《政务服务人员能力评价规范》已经区政府审查批准，现予以发布，并报上海市市场监督管理局备案。标准编号及名称为：DB31107/Z007-2023《政务服务人员能力评价规范》，上述标准自发布之日起实施。

特此通知。

上海市普陀区市场监督管理局

2023年7月4日

ICS 03.080

CCS A 16

普陀区标准化指导性技术文件

DB 31107/Z 007—2023

政务服务人员能力评价规范

Specification for capability evaluation of administrative service personnel

2023 - 06 - 29 发布

2023 - 06 - 29 实施

上海市普陀区市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	1
4.1 科学性.....	1
4.2 公正性.....	1
4.3 普适性.....	2
4.4 可操作性.....	2
4.5 持续改进性.....	2
5 职责.....	2
5.1 区人民政府办公室.....	2
5.2 政务服务中心和街镇社区事务受理服务中心.....	2
6 评价内容.....	2
6.1 基本要求.....	2
6.2 职业基础.....	3
6.3 服务能力.....	4
6.4 服务规范.....	4
6.5 服务效能.....	4
6.6 服务满意度.....	5
6.7 加减分.....	5
7 评价方法与流程.....	5
7.1 评价方法.....	5
7.2 评价流程.....	5
8 评价结果应用.....	5
8.1 结果运用.....	6
8.2 评价与改进.....	6
附录 A（规范性） 政务服务人员能力评价指标表.....	7
附录 B（规范性） 政务服务人员评价表.....	9
附录 C（资料性） 政务服务人员评价汇总表.....	11
附录 D（资料性） 靠谱胜任五力模型.....	12
参考文献.....	13

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市普陀区人民政府办公室提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：上海市普陀区人民政府办公室、上海市普陀区政务服务中心。

本文件主要起草人：李韵皎、金岚岚、王见、李晶。

政务服务人员能力评价规范

1 范围

本文件规定了普陀区政务服务人员能力评价的基本原则、职责、评价内容、评价流程及方法、评价结果应用等内容。

本文件适用于普陀区政务服务人员能力的评价和管理工作，居村委等组织可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 39735 政务服务评价工作指南

DB31/T 862 “一网通办”政务服务中心建设和运行规范

DB31/T 1113 政务服务“一网通办”业务规范

3 术语和定义

GB/T 39735界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务 administrative service

政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务。

注1：本文件所指的行政权力事项主要指依申请的行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励和其他行政权力事项。

注2：本文件所指的公共服务事项包括但不限于教育、公共卫生和基本医疗、基本社会保障、公共就业服务等与企业发展、民生密切相关的事项。

[来源：GB/T 39735—2020,3.1]

4 基本原则

4.1 科学性

评价指标应在实践基础上，满足普陀区1+9+N政务服务人员能力评价要求，应充分结合相关政策文件要求和靠谱胜任五力模型等内容。

注1：“1”代表普陀区政务服务中心，“9”代表9个条线政府部门设立的专业政务服务中心，“N”代表N个街镇社区事务受理服务中心及居村委等组织。

注2：靠谱胜任五力模型包括担当力、服务力、沟通力、抗逆力和学习力。

4.2 公正性

评价组织或评价人员应秉持客观公正的立场，运用法治思维和法治方式，按照重基本事实、重在规律的原则，以事实为依据，客观、公正地实施评价。

4.3 普适性

评价体系应至少覆盖普陀区各级政务服务中心、各街镇社区事务受理服务中心等组织，评价指标体系中的共性指标可与各单位的个性指标适度结合，在辖区范围内具有普遍适用性。

4.4 可操作性

应充分吸收实践经验，制定切实可行的评价程序，采用多种形式的评价方式、定性和定量相结合的评价方法，形成个人评价后的完整报告。

4.5 持续改进性

基于评价结果强化服务整改工作，完善各项监督和反馈机制，运用靠谱胜任五力模型，提升政务服务人员的担当力、服务力、沟通力、抗逆力和学习力，提升政务服务人员的整体水平。

5 职责

5.1 区人民政府办公室

5.1.1 普陀区人民政府办公室（以下简称为“区府办”）负责组织政务服务人员能力评价工作，应督促相关单位切实开展评价工作，汇总相关数据，依照要求对先进单位和个人提出嘉奖。

5.1.2 区府办每年应确定年度考核指标和细则，考核指标应符合第6章的要求。

5.2 政务服务中心和街镇社区事务受理服务中心

5.2.1 应根据上级要求做好政务服务人员能力年度考核工作。

5.2.2 可根据内部需要，完善相关考核机制，定期在内部开展自评工作，将考核结果作为年度考核的部分依据。

5.2.3 应汇总政务服务人员在能力提升等方面的需求，落实相关活动的宣传和开展。

5.2.4 应做好内部人员的管理工作。

6 评价内容

6.1 基本要求

6.1.1 评价体系主要包括职业基础、服务能力、服务规范、服务效能、服务满意度、加减分等六个部分，能力评价指标表见附录A中表A.1的内容。

6.1.2 按照评分方式的不同可分为主观评价部分和客观评价部分：

a) 主观评价部分：

1) 职业基础；

2) 服务能力；

3) 服务规范；

b) 客观评价部分：

1) 服务效能；

2) 服务满意度；

3) 加减分。

6.1.3 综合窗口人员除应符合 6.1.1 和 6.1.2 的要求外，宜落实持证上岗制度，宜进行行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能认证。

注：综合窗口人员包括但不限于综合引导人员、综合咨询人员、综合受理人员、综合出件人员等。

6.2 职业基础

6.2.1 职业道德

应具备的职业道德包括但不限于以下内容：

- a) 举止文明、服务热情；
- b) 爱岗敬业、廉洁自律；
- c) 操作规范、优质高效；
- d) 尽职尽责、服从安排；
- e) 细致准确、合作协同；
- f) 热情服务、文明有礼。

6.2.2 基础知识

应具备包括但不限于以下内容的基础知识：

- a) 政务服务相关法律法规、规章、标准及规范性文件等理论知识；
- b) 政务服务中心的业务范围、业务区域、业务分类、进驻事项办理流程等业务知识；
- c) 计算机操作系统、网络应用基础等信息化设备基础知识；
- d) 仪容仪表、行为举止、服务用语等服务礼仪知识；
- e) 语法基础、公文格式、文中辨析与拟写等公文基础知识；
- f) 信息传递、资料处理、文件存储等信息安全保密知识；
- g) 办公系统设备安全使用、消防器材使用、安全用电、应急事件处置、节能环保等安全环保知识。

6.2.3 拓展知识

宜具备以下拓展知识：

- a) 无障碍及外语服务设施设备使用、外语交流、手语交流、外事服务礼仪等服务知识；
- b) 角色认知、情绪管理、压力管理、客服管理、时间管理、自我管理、问题分析与解决等综合素质知识；
- c) 人员管理、团队建设、现场服务管理等运营管理知识。

6.2.4 基础技能

应具备包括但不限于以下内容的基础技能：

- a) 提供咨询、引导服务工作并满足需求的技能；
- b) 业务沟通、政务服务申报材料审核、受理文书出具、帮办代办服务等业务办理技能；
- c) 语音表达、沟通协调等人际交往沟通技能。

6.2.5 拓展技能

宜具备以下拓展技能：

- a) 政务服务突发事件、信息安全泄露、常见紧急抢救等应急处置技能；

- b) 信息采集和处理、数据统计和分析、互联网信息辨识等数字化技能；
- c) 特殊群体办事人员、外籍办事人员沟通对话与服务技能；
- d) 情绪管理、压力管理、客服管理、时间管理、自我管理、问题分析与解决等综合素质技能；
- e) 人员管理、团队建设、现场服务管理等运营管理技能。

6.3 服务能力

6.3.1 服务导向

6.3.1.1 应以解决服务对象的需求基本准则，落实首问责任制，主动热情，有责任心，符合 DB31/T 862 的要求。

6.3.1.2 属于首问责任人职责范围的，首问责任人应及时承办或处理，当条件不符合或材料不齐全时应耐心做好解释说明和指导工作；不属于职责范围时，应主动说明情况，并告知或引导服务对象到相关的承办窗口或部门咨询办理。

6.3.1.3 不属于政务服务中心职责范围的，首问责任人应说明情况，帮助服务对象寻找相关承办部门，并告知具体承办部门及地址。服务结束后宜统计服务对象普遍的需求，后续可根据要求开展事项进驻的相关工作。

6.3.2 沟通协调

6.3.2.1 应注重个人仪容仪表和举止行为，使用规范的服务用语，能与服务对象进行高效沟通，灵活应对各种情况的发生。

6.3.2.2 应注重协同合作，有团队意识。

6.3.3 专业能力

6.3.3.1 应能落实一次性告知、限时办结、容缺受理、告知承诺等服务制度，完成各项工作。

6.3.3.2 应持续开展自我学习工作，强化政务服务技能，参与各项职业技能认定、技能大赛等活动。

6.3.4 数字化能力

6.3.4.1 应能使用电子表格类软件对数据进行统计、汇总、整理等。

6.3.4.2 应能使用相关系统对知识库等进行维护、整理和更新。

6.3.4.3 应能对窗口接件系统出现的故障进行反馈，能对窗口接件系统的更新、优化提出改进建议。

6.3.4.4 应注重数据和信息的安全，依照规定进行数据和信息的保存、流转、保密等工作。

6.4 服务规范

6.4.1 应对政务服务人员服务过程的规范性进行评价，评估是否符合 DB31/T 1113 的要求。

6.4.2 可制定个性化指标，如是否履行一次性告知、首问责任、“两免”、现场管理、质量管理、考核改善、应急处置、统计分析等。

6.5 服务效能

6.5.1 应评价政务服务人员的工作完成度和规范性等，通过业务办理、OA 等系统中的量化数据进行评价。

6.5.2 服务效能的评价指标包括但不限于以下内容：

- a) 办件数量；
- b) 结果准确率或容错率；

- c) 个性化指标:
- 1) 一次性办结比例与法定办结比例、承诺办结比例的比较;
 - 2) 响应及时性;
 - 3) 一分钟响应率;
 - 4) 办件效率或平均办件时长;
 - 5) 高频事项办结率;
 - 6) 即办件事项完成占比;
 - 7) 限时办结率(服务时效);
 - 8) 退件率;
 - 9) 时效异常占比;
 - 10) 特殊群体服务等。

6.6 服务满意度

应根据政务服务“好差评”结果、差评回复整改率、投诉情况、表扬褒奖等内容进行评价。

6.7 加减分

6.7.1 政务服务人员获得国家、市、区、街镇等表彰奖励,或在各类重大事项中表现突出的,可加分。

6.7.2 考核周期内政务服务人员存在严重的违法违纪行为、党纪政务处分等负面影响事项时,应进行扣分。

6.7.3 当出现以下行为时,则一票否决:

- a) 承担刑事责任;
- b) 受到行政处罚(拘留以上);
- c) 列为失信被执行人名单;
- d) 连续两年考核不合格。

7 评价方法与流程

7.1 评价方法

7.1.1 主观评价部分应通过自评、互评、管理层评价相结合的方式进行,客观评价部分根据业务办理系统中的电子数据、OA系统中的数据、其他验证材料等进行评价,由各单位进行打分。

7.1.2 政务服务人员可根据评价体系的要求,在日常工作中对自我进行约束、提升。

7.2 评价流程

7.2.1 每年由区府办统一开展年度考评工作,政务服务中心、街镇社区事务受理服务中心等在管辖范围内,对政务服务人员开展年度考评工作。

7.2.2 政务服务中心、街镇社区事务受理服务中心等相关人员应按照附录B中《政务服务人员评价表》的要求开展评价工作,其中主观评价部分的最终得分按照自评、互评、管理层评价的分数按照2:3:5的比例折算后计入总分。

7.2.3 各单位应汇总数据,上报至区府办,评价汇总表参见附录C中的内容。

8 评价结果应用

8.1 结果运用

8.1.1 可根据相关规定，将年度考核结果作为政务服务人员各项奖项的申报、绩效考核、表彰晋升等工作中的相关依据。

8.1.2 根据靠谱胜任五力模型（见附录 D），结合年度考核结果，对在担当力、服务力、沟通力、抗逆力和学习力等 5 个方面有突出表现的进行嘉奖。各考核单位宜将考核结果用铭牌、胸牌等方式进行展示。

8.2 评价与改进

8.2.1 政务服务中心、街镇社区事务受理服务中心等单位应汇总分析管辖范围内政务服务人员能力现状，分析不足，通过一定的方式提升政务服务人员的各项能力，如标杆学习、宣贯培训等。

8.2.2 可开展单位内的定期内部评价工作，将政务服务人员能力评价结果、群众反馈等信息进行公示。

附 录 A
(规范性)

政务服务人员能力评价指标表

表A.1规定了政务服务人员能力评价指标的内容。

表 A.1 政务服务人员能力评价指标表

序号	一级指标	二级指标	指标要求	评价标准
1	职业基础	职业道德	举止文明、服务热情；爱岗敬业、廉洁自律；操作规范、优质高效；尽职尽责、服从安排；细致准确、合作协同；热情服务、文明有礼	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
2		基础知识	包括但不限于：政务服务理论知识、政务服务业务知识、信息化设备基础知识、服务礼仪知识、公文基础知识、信息安全保密知识、安全环保知识	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
3		拓展知识	无障碍及外语服务设施设备使用、外语交流、手语交流、外事服务礼仪等服务知识；角色认知、情绪管理、压力管理、客服管理、时间管理、自我管理、问题分析与解决等综合素质知识；人员管理、团队建设、现场服务管理等运营管理知识	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
4		基础技能	咨询引导技能、业务办理技能、人际交往沟通技能	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
5		拓展技能	应急处置技能、数字化技能、服务技能、综合素质技能、运营管理技能	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
6	服务能力	服务导向	用户思维，服务意识；主动热情，责任意识。	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
7		协调沟通	高效沟通，灵活应对；协同合作，团队意识。	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
8		专业能力	政策解读及运用；持续学习，持续提升。	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。

表A.1 政务服务人员能力评价指标表（续）

序号	一级指标	二级指标	指标要求	评价标准
9	服务能力	数字化能力	信息收集与分析； 信息安全。	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
10	服务规范	过程性规范	操作规范、文明礼仪	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
11		个性化指标	一次性告知、首问责任、“两免”、现场管理、质量管理、考核改善、应急处置、统计分析	根据日常表现结合视频抽查进行主观评价，评价方式为自评、互评和管理层评价。
12	服务效能	工作完成度	办件数量、结果准确率/差错率、一次性办结比例与法定办结比例、承诺办结比例的比较；响应及时性；一分钟响应率；办件效率/平均办件时长；高频事项办结率；即办事项完成占比；限时办结率（服务时效）；退件率；时效异常占比；特殊群体服务等	根据业务办理系统中的电子数据、OA系统中的数据、其他验证材料等进行客观评价。
13	服务满意度	好差评情况	好差评情况；差评回复整改率	根据业务办理系统中的电子数据、OA系统中的数据、其他验证材料等进行客观评价。
14		投诉情况	投诉数量、投诉率、投诉整改情况	
15		表扬褒奖	表扬褒奖情况	
16	加扣分	特殊贡献加分	获得国家、市、区、街镇等表彰奖励，或在各类重大事项中表现突出	获得表彰奖励的每次街镇级加0.5分，区级的加1分，市部级的加1.5分，国家级的加2分；在各类重大事项中表现突出的视贡献程度酌情加0.5—1分。
17		扣分	存有严重违纪行为； 党纪政务处分； 隐私保护/保密性； 存有其他严重负面影响事项。	视具体情况扣除0—5分。
18		一票否决 (退出机制)	承担刑事责任； 受到行政处罚（拘留以上）； 列为失信被执行人名单； 连续两年考核不合格。	/

附 录 B
(规范性)
政务服务人员评价表

表B.1–表B.2规定了政务服务人员评价表的内容。

表 B.1 政务服务人员评价表 (主观评价部分)

姓名		部门/职位		考评周期	年 月
序号	一级指标	二级指标	自评	互评	管理层评价
1	职业基础 (15分)	职业道德 (5分)			
2		基础知识 (3分)			
3		拓展知识 (2分)			
4		基础技能 (3分)			
5		拓展技能 (2分)			
6	服务能力 (20分)	沟通协调 (5分)			
7		服务导向 (5分)			
8		专业能力 (5分)			
9		数字化能力 (5分)			
10	服务规范 (20分)	过程性规范 (5分)			
11		个性化指标 (15分)			
	合 计	55分			
最终得分					
填表说明	最终得分按照自评、互评、管理层的权重系数分别按照 2:3:5 的比例折算后计入总分。				

表 B.2 政务服务人员评价表（客观评价部分）

姓名		部门/职位		考评周期	年 月
序号	一级指标	二级指标	得分		
1	服务效能 (25分)	工作完成度 (25分)			
2	服务 满意度 (20分)	好差评情况 (10分)			
3		投诉情况 (5分)			
4		表扬褒奖 (5分)			
5	加减分	特殊贡献加分 (0~10分)			
6		扣分 (-20分~0)			
7		一票否决 (退出机制) -100分			
合计					

附 录 C
(资料性)

政务服务人员评价汇总表

表C.1给出了政务服务人员评价汇总表的内容。

表 C.1 政务服务人员评价汇总表

序号	一级指标	二级指标	张**	王**	李*		
1	职业基础 (15分)	职业道德					
2		基础知识					
3		拓展知识					
4		基础技能					
5		拓展技能					
6	服务能力 (20分)	沟通协调					
7		服务导向					
8		专业能力					
9		数字化能力					
10	服务规范 (20分)	过程性规范					
11		个性化指标					
12	服务效能 (25分)	工作完成度					
13	服务 满意度 (20分)	好差评情况					
14		投诉情况					
15		表扬褒奖					
16	加减分	特殊贡献加分					
17		扣分					
18		一票否决 (退出机制)					
	总得分		0	0	0	0	0

附录 D
(资料性)
靠谱胜任五力模型

图D.1给出了靠谱胜任五力模型的内容。

普陀区政务服务人员“靠谱胜任五力”模型



图 D.1 靠谱胜任五力模型

胜任力模型的外观是抽象的五角星形状，代表用五星标准要求自己的普陀区政务服务人员。

1.红色担当力，是政务工作人员的首要原则，忠诚敬业，拥有勇于担当的红色基因和开放包容的大局意识。

2.橙色服务力，是政务工作人员的核心能力，橙色象征温暖与热情，拥有服务意识，善于从服务对象的角度出发，持续关注用户满意度。

3.蓝色沟通力，是政务工作人员的基础职业能力，蓝色代表在如海洋般广覆盖的“一网通办”数字政务背景下，具备线上线下高效沟通与跨部门协同的能力。

4.青色抗逆力，是政务工作人员的底层能力，象征不畏压力、坚韧向上的活力青草，拥有积极乐观的心态，能在压力环境下高效完成工作。

5.绿色学习力，是政务工作人员的成长能力，绿色象征蓬勃持续的生长力，具备持续学习的能力与勇于创新、追求卓越的创新意识。

注1：胜任力模型可做成五星徽章和其他宣传用品，用于后续服务明星评选佩戴及舆论宣传和氛围营造。

注2：胜任力模型的每个维度均可作为评选标准，即担当之星、服务之星、沟通之星、阳光之星、学习之星，用于表彰不同维度表现突出的政务服务人员。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国行政许可法
 - [2] 上海市行政服务中心管理办法
 - [3] 行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准
 - [4] 国办发〔2019〕51号 国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见
 - [5] 国发〔2022〕5号 国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见
 - [6] GB/T 32169 政务服务中心运行规范
 - [7] GB/T 36112 政务服务中心现场管理规范
 - [8] GB/T 39735 政务服务评价工作指南
-