附件

# 互联网道路运输便民政务服务质量评价办法

1. 为规范和加强互联网道路运输便民政务服务系统（以下简称便民政务系统）运行服务质量评价工作，进一步提高网上便民政务服务水平，根据《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》《道路运输从业人员管理规定》《道路运输车辆技术管理规定》《道路运输驾驶员诚信考核办法》《交通运输政务服务“好差评”工作管理办法（试行）》《互联网道路运输便民政务服务系统业务办理工作指南》（以下简称《工作指南》）及相关管理规定，制定本办法。
2. 道路运输便民政务服务质量评价工作坚持标准统一、公平公正、科学合理评价的原则。
3. 交通运输部对各省级交通运输主管部门的互联网道路运输便民政务服务质量进行评价，各省级交通运输主管部门参照此办法对所辖地市级交通运输主管部门进行评价。
4. 互联网道路运输便民政务服务质量评价内容包括业务办理、数据质量、联网运行三个方面。
5. 业务办理重点评价通过便民政务系统流转业务的办理效率和服务质量情况，评价指标包括：

（一）限时接件率：在《工作指南》规定的时限内反馈业务申请接件（含受理、补齐补正、不予受理）数量与有效业务申请总量的比率。

（二）限时办结率：在《工作指南》规定的时限内反馈业务办理结果的数量与接件业务总量的比率。

（三）办理成功率：反馈业务审核通过办理结果的数量与反馈业务办理结果数量的比率。

（四）服务好评率：通过便民政务系统接收到网上办事服务评价为基本满意、满意、非常满意的数量之和与服务评价总量的比率。

（五）差评整改率：在收到差评（即服务评价为不满意、非常不满意）后10个工作日内，核实为差评并完成整改的业务数量与差评业务总量的比率。

（六）规范反馈率：业务办理各环节均按要求向便民政务系统反馈数据的业务数量与接件业务总量的比率。

（七）服务投诉情况：中国政府网、“互联网+督查”平台、国家政务服务平台、交通运输部微信公众号、便民政务客服电话、12328交通运输服务监督热线等渠道收到关于道路运输高频事项“跨省通办”服务无法办理或查询不到证件信息等投诉，并经核查属实的。

1. 数据质量重点评价各地省级道路运政管理信息系统（以下简称省级运政系统）向全国道路运政管理信息系统（以下简称部级运政系统）上传的运政业务数据质量，以及支撑便民政务系统业务办理、数据查询、数据核验等业务的数据服务能力与质量情况，评价指标包括：

（八）上传规范率：上传的运政业务数据记录中，核心字段均规范的数据记录所占比率。

（九）上传及时率：上传的运政业务数据记录中，在运政业务办结后规定时限内同步更新的数据记录所占比率。

（十）对账差异率：部省两级运政系统数据对账发现的差异数据记录数量与该省份运政业务数据记录总量的比率。

（十一）对账整改率：收到对账差异数据整改清单后，在5个工作日内上传更新数据记录的数量与差异数据记录总量的比率。

（十二）数据归集率：按要求更新到便民政务系统的线上线下业务办理数据中，业务办理主体数量与更新到部级运政系统中的业务主体数量的比率。

1. 联网运行重点评价各省与便民政务系统之间政务服务的联网稳定性和及时响应情况，评价指标包括：

（十三）联网中断时长：由于省级层面网络中断，导致处于断网状态的持续时间。

（十四）响应及时率：30秒内成功接收业务申请数据记录的业务数量与便民政务系统推送业务申请数据记录总量的比率。

1. 互联网道路运输便民政务服务质量评价工作按季度实行。每季度次月第10个工作日出当季度评价结果。
2. 评价实行计分制，满分100分，评价内容包括第五、六、七条规定的评价指标。
3. 评价工作采取系统自动统计为主、随机抽查为辅的形式进行。对弄虚作假、谎报瞒报，经核查属实的，予以通报批评。
4. 评价结果在便民政务系统上予以公示，公示期为5个工作日。对评价结果有异议的，可在公示期内提请核对修正。公示期结束后，交通运输部以适当形式公布评价结果，对评价结果排名靠前的予以表扬。
5. 省级交通运输主管部门可参照本办法，并结合当地实际情况制定本辖区互联网道路运输便民政务服务质量评价办法。
6. 本办法由交通运输部运输服务司负责解释。
7. 本办法自2023年1月1日起施行。《交通运输部办公厅关于印发<互联网道路运输便民政务服务系统运行服务质量考核管理办法>的通知》（交办运函〔2020〕1449号）同时废