

DB52

贵州省地方标准

DB52/T 1553.2—2020

易地扶贫搬迁安置社区 第2部分：服务评价与改进规范

Relocated community of poverty alleviation—
Part 2: Specification for service evaluation and improvement

2020 – 12 – 22 发布

2021 – 04 – 01 实施

贵州省市场监督管理局

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 评价原则 2

5 评价依据及内容 2

6 评价方式方法 2

7 评价程序 3

8 改进 4

附录 A（资料性） 易地扶贫搬迁安置社区公共服务内部评价检查评价记录表 5

附录 B（资料性） XXXX 易地扶贫搬迁安置社区公共服务内部评价意见表 6

参考文献 8

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。

本文件由贵州省市场监督管理局提出。

本文件由贵州省生态移民局归口。

本文件起草单位：贵州省市场监管专业技术人才开发中心、大方县市场监督管理局、大方县九驿站街道办事处、贵州省标准化院。

本文件主要起草人：洪潇、张继胜、王小庭、郭庆华、戚婉君、韩沁、周云、陈永利、方基泽、沈涛、祝玮、陈小丽、杜培江、张正、石敏、陈卓、伍官灵、李良懿。

易地扶贫搬迁安置社区 第2部分：服务评价与改进规范

1 范围

本文件规定了易地扶贫搬迁安置社区服务评价与改进的评价原则、评价依据及内容、评价方式和方法、评价程序、改进等。

本文件适用于易地扶贫搬迁安置社区（以下简称“安置社区”）服务及服务中心服务的自我评价、外部评价与改进。

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 36733-2018	服务质量评价通则	
DB52/T 1553.3-2020	易地扶贫搬迁安置社区	第3部分：群众满意度调查规范
DB52/T 1553.4-2020	易地扶贫搬迁安置社区	第4部分：服务中心服务规范
DB52/T 1553.5-2020	易地扶贫搬迁安置社区	第5部分：儿童活动中心服务规范
DB52/T 1553.6-2020	易地扶贫搬迁安置社区	第6部分：老年服务中心服务规范
DB52/T 1553.7-2020	易地扶贫搬迁安置社区	第7部分：就业创业服务中心服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共服务 public service

建立在一定社会共识基础上，由政府主导提供的，与经济社会发展水平和阶段相适应，旨在保障全体公民生存和发展基本需求的服务。

[来源：MZ/T 053-2014, 2.2]

3.2

服务质量 quality of service

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733-2018, 3.5]

3.3

持续改进 continuous improvement

提高绩效的循环活动。

[来源: GB/T 19000-2016, 3.3.2]

4 评价原则

安置社区服务评价按以下原则:

- a) 客观公正的原则;
- b) 科学严谨的原则;
- c) 全面准确的原则。

5 评价依据及内容

5.1 评价依据

5.1.1 国家、省易地扶贫搬迁安置和后续管理的政策、规划、规定、措施等。

5.1.2 安置社区各服务中心服务规范 DB52/T 1553.3-2020、DB52/T 1553.4-2020、DB52/T 1553.5-2020、DB52/T 1553.6-2020、DB52/T 1553.7-2020 等。

5.2 评价内容

5.2.1 安置社区公共服务管理机构建设、管理和服务,应包含以下内容:

- a) 场所、人员、设施设备、服务功能等配置,服务标准体系建立及运行;
- b) 服务事项、服务时限、服务质量、服务流程、服务管理、服务监督及投诉等;
- c) 迁入群众“易地扶贫搬迁市民证”办理、不动产登记,基本医疗保险、养老保险、低保、一
- d) 次性临时救助金、特困人员供养等社会保障,子女完成九年制义务教育手续办理;
- e) 图书馆、乡愁馆、警务室、综治中心、微型消防站的运营状况;
- f) 建立健全群众满意度调查机制;
- g) 迁入群众“感恩教育”活动和市民意识培育;
- h) 迁入群众后续政策的落实及服务。

5.2.2 安置社区的基础设施建设质量和运营维护,包括电、路、气、讯、银行、邮政等。

5.2.3 安置社区幼儿园、小学设立及师资配置,医疗机构设立及医护人员配备,档案管理及信息化平台建设维护。

5.2.4 安置社区环境卫生和社会治安状况,物业管理服务规范诚信。

5.2.5 安置社区基层党组织建设与管理,党员先锋模范作用带头作用及基层党组织创造力、凝聚力、战斗力提升。

6 评价方式方法

6.1 评价方式

安置社区服务评价分为以下方式:

- a) 内部评价：由安置社区居委会组织对安置社区公共服务的自我评价，各服务中心组织对其服务的自我评价；
- b) 外部评价：由第三方服务评价机构对安置社区公共服务和各服务中心服务的综合评价。

6.2 评价方法

6.2.1 内部评价

采用查阅资料、现场观察及检查、满意度调查及测评。

6.2.2 外部评价

按GB/T 36733-2018的规定。

6.3 评价范围

安置社区居委会、管理机构、服务机构、商业服务企业等。

7 评价程序

7.1 内部评价

7.1.1 评价组

7.1.1.1 安置社区公共服务内部评价组，由安置社区居委会组织安置社区管理机构、服务机构、物业服务机构、社区居民等代表人员组成。

7.1.1.2 安置社区各服务中心内部评价组，由其服务中心的管理和服务人员组成，必要时可聘请安置社区管理机构或其他服务机构人员参与。

7.1.2 评价方案

内部评价组应制定服务评价方案，内容包括评价目的、范围、依据、时间、人员、方法、内容等。

7.1.3 评价实施

7.1.3.1 召开会议

7.1.3.1.1 安置社区公共服务内部评价组应组织召开安置社区相关机构和人员的评价会议，听取安置社区公共服务情况汇报、质询、讨论，安排评价工作。

7.1.3.1.2 安置社区各服务中心内部评价组应召开服务中心人员的评价会议，交流服务情况、安排评价工作。

7.1.3.2 查阅资料

7.1.3.2.1 安置社区公共服务内部评价组查阅安置社区公共服务和管理制度、文件、书面和音像资料、服务记录、服务报告、办理证明等，并做好资料查阅和评价记录（见附录A）。

7.1.3.2.2 安置社区各服务中心内部评价组查阅服务中心服务和管理制度、文件、服务记录、办理证明等，并做好资料查阅和评价记录（见附录A）。

7.1.3.3 现场观察

7.1.3.3.1 安置社区公共服务内部评价组赴安置社区各服务中心、中小学校、卫生室（卫生服务站）、警务室、综合性文化活动中心、微型消防站、商业服务场所等进行现场观察及检查，并做好现场观察及检查评价记录（见附录A）。

7.1.3.3.2 安置社区各服务中心内部评价组在其服务场所进行观察及检查，并做好现场观察及检查评价记录（见附录A）。

7.1.3.4 满意度调查

7.1.3.4.1 安置社区公共服务内部评价组调查和测评安置社区公共服务的满意度按 DB52/T 1553.3-2020 的规定进行。

7.1.3.4.2 安置社区各服务中心内部评价组调查和测评服务的满意度按 DB52/T 1553.3-2020 的规定进行。

7.1.3.5 结果通报

7.1.3.5.1 安置社区公共服务内部评价组汇总评价情况，提出评价意见、存在的问题，出具内部评价意见表（见附录B）。与被评价对象交流沟通，核实存在的问题。以会议的方式向安置社区居委会及管理服务机构通报及反馈评价意见，指出需要改进的意见和建议，明确完成整改的内容及时限。

7.1.3.5.2 安置社区各服务中心内部评价组汇总评价情况，提出评价意见、存在的问题，出具内部评价意见表（见附录B）。以交流沟通的方式向服务中心的负责人通报及反馈评价意见，指出需要改进的意见和建议，明确完成整改的内容及时限。

7.2 外部评价

按GB/T 36733-2018的规定进行。

8 改进

8.1 根据安置社区公共服务评价提出需要改进的意见建议、存在的问题，安置社区居委会应组织相关管理服务机构制定整改措施，采取纠正及纠正措施，在规定的时限内完成整改，跟踪验证，记录整改过程，归档整改资料。

8.2 根据安置社区各服务中心评价提出需要改进的意见建议、存在的问题，服务中心应制定整改措施，采取纠正及纠正措施，在规定的时限内完成整改，跟踪验证，记录整改过程，归档整改资料。

8.3 安置社区服务应通过评价查找不足，分析原因，制定改进措施，持续改进，提高服务质量和水平，为安置社区迁移群众安居乐业提供良好的服务。

附 录 A
(资料性)

易地扶贫搬迁安置社区公共服务内部评价检查评价记录表

表A.1 易地扶贫搬迁安置社区公共服务内部评价检查评价记录表

被评价单位：

评价人：

序号	评价内容	评价标准（或政策）规定	存在问题	备 注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

被评价单位现场负责人（签字）：

附 录 B
(资料性)

XXXX 易地扶贫搬迁安置社区公共服务内部评价意见表

表 B.1 XXXX 易地扶贫搬迁安置社区公共服务内部评价意见表

被评价部门：

评价时间： 年 月 日

序号	评价项目	评价内容	存在问题	意见及建议	评价方法
1	管理机构的建设、管理和服務情况	安置社区管理机构的建设，包括：场所、人员、设施设备、服务功能等配置情况。			查阅资料及现场观察
		是否建立了服务管理相关内容，包括：服务事项、服务时限、服务质量、服务流程、服务管理、服务监督及投诉机制等。			
2	公共服务标准化建设	是否建立了服务标准体系并有效运行实施。			查阅资料
3	迁入群众的基本生活保障、思想融合培育及后续政策落实情况	是否有专门的部门或人员帮助迁入群众办理“易地扶贫搬迁市民证”、不动产登记，基本医疗保险、养老保险、低保、一次性临时救助金、特困人员供养等社会保障，迁入群众子女完成九年制义务教育手续办理等情况			查阅资料及现场观察
		迁入群众的感恩教育活动和市民意识培育情况			查阅资料
		迁入群众后续政策的落实及服务情况。			查阅资料及现场观察
4	生产生活基础设施建设质量及营运情况	通水、电、路、气、讯是否符合国家相关标准规定，银行、邮政等办事机构是否正常营运。			查阅资料
5	人居环境和社会治安	安置社区的公厕设立、垃圾处理、污水排放、环境绿化和社会治安管理等是否符合国家标准规定。			查阅资料及现场观察
6	公共服务机构设置及运行情况	是否设立了社区服务站（社区服务中心）并配备了必要工作人员，便民窗口、图书馆、乡愁馆、警务室、综治中心、文体活动室等公共服务场所正常运营。			查阅资料及现场观察

表 B.1 XXXX 易地扶贫搬迁安置社区公共服务内部评价意见表（续）

7	基础服务机构设立及人员配置情况	安置社区幼儿园、小学是否设立，是否按照相关要求配置了师资，是否设立了医疗机构，是否按照国家相关要求配置了医护人员。			查阅资料及现场观察
8	党组织建设与管理	安置社区建立健全了共产党的基层组织，组织群众开展了感恩教育等形式多样的组织活动，基层组织的创造力、凝聚力、战斗力明显增强。			查阅资料及现场观察
9	服务档案管理和信息系统建设维护情况	是否建立了完善的易地扶贫搬迁数据库，安置社区社会管理、公共服务等各类信息数据及时、准确录入信息化系统平台。相关档案资料齐全、管理规范。			查阅资料及现场观察
10	群众满意度调查情况	是否建立了群众满意度调查机制，已迁入安置社区群众的获得感、幸福感、安全感明显增强。			满意度调查及现场观察
综合评价意见					

被评价单位负责人（签字）：

内部评价组组长签字：

成员签字：

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
 - [2] MZ/T 053-2014 社区公共服务综合信息平台基本规范
-

