

中华人民共和国交通运输部办公厅

交办运函〔2022〕1599号

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 质量评价办法》的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)：

为进一步推动道路运输高频事项“跨省通办”服务提质增效，经交通运输部同意，现将修订后的《互联网道路运输便民政务服务质量评价办法》印发给你们，请抓好贯彻落实。同时，请按照本通知要求，根据《JT/T 1049.2—2022 道路运政管理信息系统 第2部分：数据资源采集接口》等标准规范规定，组织开展系统升级改造，持续提升道路运输便民政务服务质量，切实增强人民群众获得感。

附件：互联网道路运输便民政务服务质量评价指标



(此件公开发布)

附件

互联网道路运输便民政务服务质量评价办法

第一条 为规范和加强互联网道路运输便民政务服务体系（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体系业务办理工作指南》（以下简称《工作指南》）及相关管理规定，制定本办法。

第二条 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。

第三条 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。

第四条 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。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 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。

第八条 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。

第九条 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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 本办法由交通运输部运输服务司负责解释。

第十四条 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）同时废止。

互联网道路运输便民政务服务质量评价指标

考评内容	评价指标	指标项描述	分值	计分标准
业务办理 (48分)	1. 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(不含用户主动撤回的业务申请)的比率。	10	99%及以上的得10分;95%至99%之间的,每下降1%扣0.5分;低于95%的,每下降1%扣1分,以此类推,扣完为止。无申请业务不得分。节假日除外、非工作时间除外。
	2. 限时办结率	在《工作指南》规定的时限内反馈业务办理结果(含审核通过、审核不通过、不予受理)的数量与接件业务总量的比率。	8	99%及以上的得8分;95%至99%之间的,每下降1%扣0.5分;低于95%的,每下降1%扣1分,以此类推,扣完为止。无接件业务不得分。节假日除外、非工作时间除外。
	3. 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(含审核通过、审核不通过、不予受理)数量的比率。	10	90%及以上的得10分;80%至90%之间的,每下降1%扣0.2分;低于80%的,每下降1%扣0.5分,以此类推,扣完为止。无办件业务不得分。
	4. 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。	5	99%及以上的得5分;98%至99%之间的得4分;96%至98%之间的得3分;93%至96%之间的得2分;90%至93%之间的得1分;低于90%的不得分。无办件业务不得分。
	5. 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。	5	100%的得5分;每下降3%扣0.5分;以此类推,扣完为止。有办件业务且无差评的得5分,无办件业务不得分。

考评内容	评价指标	指标描述	分值	计分标准
业务办理 (48分)	6. 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。	5	99%及以上的得5分;95%至99%之间的,每下降1%扣0.25分;低于95%的,每下降1%扣0.5分,以此类推,扣完为止。无办件业务不得分。
	7. 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、便民政务服务客服电话、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最新证件信息等投诉,并经查属实的。	5	未发生投诉情况得5分,每发生一次投诉并核实的扣0.5分,以此类推,扣完为止。
数据质量 (42分)	8. 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。	15	99%及以上的得15分;95%至99%之间的,每下降1%扣0.5分;低于95%的,每下降1%扣1分,以此类推,扣完为止。
	9. 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。	12	99%及以上的得12分;95%至99%之间的,每下降1%扣0.5分;低于95%的,每下降1%扣1分,以此类推,扣完为止。
	10. 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。	5	低于1%的得5分;1%以上的,每上升1%扣0.5分,以此类推,扣完为止。上升幅度不足1%的部分按1%计。未在每季度第一周完成数据对账的省份,得0分。
	11. 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。	5	99%及以上的得5分;95%至99%之间的,每下降1%扣0.25分;低于95%的,每下降1%扣0.5分,以此类推,扣完为止。未在每季度次月第一周完成数据对账的省份,得0分;对账无差异的省份,得5分。

考评内容	评价指标	指标项描述	分值	计分标准
数据质量 (42分)	12. 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量与更新到部级政务系统中的业务数据量的比率。	5	95%及以上的得5分;90%至95%之间的,每下降1%扣0.5分;低于90%的,每下降1%扣1分,以此类推,扣完为止。
联网运行 (10分)	13. 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。	5	便民政务系统与省级政务系统每隔10分钟向对方发起心跳检测请求,并及时响应对方发起的心跳检测请求。 由于省级层面问题,导致便民政务系统超过20分钟未成功接收到省级政务系统的请求或响应,则判断为联网中断,开始计算中断时间。因特殊情况调整网络链路并提前报备的,不计入联网运行质量评价。因部级层面原因导致的网络中断不纳入评价范围。 断网时长在2小时以内的,每增加1小时扣0.1分;断网时长在2小时至8小时之间的,每增加1小时扣0.3分;断网时长超过8小时的,每增加1小时扣0.5分。增加不足1小时的部分按1小时计。以此类推,扣完为止。
	14. 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。	5	99%及以上的得5分;95%至99%之间的,每下降1%扣0.5分;低于95%的,每下降1%扣1分,以此类推,扣完为止。

注:

1. 系统所涉及时间以北京时间为准,数据统计以报送时间为准。

2. 本办法涉及部省两级政务数据互联互通按照《JT/T 1049.2—2022 道路运营管理信息系统 第2部分:数据资源采集接口》要求执行,线上线

下运政业务办理数据归集按照《交通运输部办公厅关于加强全国道路运政业务数据归集与监测分析的通知》要求执行。

3. 运政业务数据核心字段包括经营业户名称、经营范围、经营范围代码、业户地址、经济类型、经济类型代码、经营状态、经营状态代码、经营业户所在地行政区划代码、经营许可证号、有效期起、有效期止、发证机构名称、发证机构代码、发证日期、证照类别代码等,从业业人员姓名、身份证件类型、身份证件号码、联系电话、准驾车型代码、从业资格类别代码、从业资格证件初领时间、发证日期、证件有效期至、发证机构代码、发证机构名称、发证机构所在地行政区划代码、证照状态、诚信考核等级等,营运车辆 ID、车辆(挂车)号牌、车辆牌颜色、车牌颜色代码、车辆识别 VIN 码、车辆类型代码、车辆轴距、车辆车轴数、车辆车宽、车高、车宽、车宽、车宽、核定载客位数、车辆(挂车)总质量、车辆燃料类型代码、车辆营运状态、车辆营运状态代码、车辆行政区划代码、道路运输证字、道路运输证号、有效期至、发证日期、发证机构代码、发证机构名称、技术等级评定、客车类型等级评定或年度类型等级评定复核、车辆变更记录等。

4. 上传规范指按照《JT/T 1049.2—2022 道路运政管理信息系统 第 2 部分:数据资源采集接口》相关信息数据体结构规则同步运政基础数据。

5. 上传及时指在道路运政相关业务办结后 120s 内将数据同步更新至部级运政系统,包括经营业户、从业业人员、营运车辆证件变更记录、诚信考核/审验记录等。

6. 考核指标计分保留两位小数,不足 0.01 分的按 0.01 分计算,除特殊说明外,每项最低得分均为 0 分。

抄送：中国交通通信信息中心，中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。

