

DB53

云 南 省 地 方 标 准

DB53/T 1071—2021

机关文印服务评价规范

2021 - 12 - 10 发布

2022 - 03 - 10 实施

云南省市场监督管理局 发布

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。

DB53/T 1070《机关文印服务规范》与DB53/T 1071《机关文印服务评价规范》共同构成支撑云南省省级机关文印服务的标准体系。

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这些专利的责任。

本文件由云南省机关事务管理局提出。

本文件由云南省公共服务和社会管理标准化技术委员会（YNTC16）归口。

本文件起草单位：云南省机关事务管理局、云南省标准化研究院。

本文件主要起草人：朱荣、邱晓燕、完定国、朱湘、杨晨翊、王培涌、李建春、吴长江、李志、赵贵梅、邢满予。

机关文印服务评价规范

1 范围

本文件给出了机关文印服务评价的原则，规定了评价内容、方法、程序，并提供了评价结果应用的建议。

本文件适用于为云南省省级机关提供文印服务的评价，为州市级、区县级机关及其他企事业单位提供文印服务的评价提供参考。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文印服务机构 **printing service organization**

为机关及企事业等单位提供文件、资料等印制服务的组织。

4 评价原则

4.1 全面性

评价内容及指标应覆盖文印服务全要素，贯穿服务提供全过程。

4.2 客观性

评价指标应公正、准确，能真实反映服务质量。

4.3 实用性

评价结果应具备导向作用，能够为政府购买文印服务提供依据，为文印服务机构服务质量提升提供参考。

5 评价内容

5.1 文印服务机构应主动接受行业主管部门或委印方的监督和评价，文印服务评价质量要素主要包括：

- a) 服务资源：包括服务组织、工作人员、服务环境等；
- b) 服务过程：包括服务合同、服务信息、服务环节等；

c) 服务结果：包括委印方满意度、服务改进等。

5.2 评价活动中，可按不同评价目标和文印服务机构业务特点，对服务质量要素进行组合和剪裁，建立可操作的文印服务质量评价指标体系。

5.3 评价指标体系可进行层级和内容扩展，扩展内容不应与已有内容冲突。

6 评价方法

6.1 概述

6.1.1 文印服务评价采用综合评分法，服务评价总分为105分（其中加分项5分）。各评价人员应依据评价方案要求独立评分，综合平均分为文印服务评价最终得分（计算结果保留两位小数）。文印服务评价表见附录A中的表A.1。

6.1.2 评价组可采取实地检查、资料查验、问卷调查、重点抽查、随机抽查等多种方式开展评价。

6.2 文件资料评价

6.2.1 对文印服务机构提供的审核文件的真实性和有效性进行审查。

6.2.2 审核文件资料包括文印服务机构提供的资质证书、制度文件、台账、记录表等。

6.3 现场巡查评价

到现场了解有关内容，对事实相符性进行查验、检查。

6.4 沟通

沟通分为内部沟通和外部沟通，内部沟通为评价组成员之间的沟通，外部沟通为评价组与评价对象之间的沟通，沟通内容包括但不限于：

- a) 出现重大不符合项以及不期望情况时的沟通；
- b) 针对现场评价安全风险情况，提出继续评价或终止评价；
- c) 对评价信息以及评价结论意见等内容进行沟通，并得到确认。

6.5 服务满意度调查

6.5.1 文印服务满意度调查对象为委印方，调查内容程序和方法见附录B，满意度调查表见附录C。

6.5.2 根据实际，可采取但不限于以下调查方式：

- a) 面访调查；
- b) 电话调查；
- c) 邮寄/传真调查；
- d) 网络调查等。

6.5.3 对调查获得的数据进行检验，剔除不可用数据，并根据需要对数据结果进行统计分析。

7 评价程序

7.1 成立评价组

服务评价由文印服务机构行业主管部门或委印方组织或委托第三方进行评价。成立评价组，评价组成员一般应有5~7人，应具备下列要求：

- a) 应具备文印服务相关基本知识，熟悉文印服务流程和国家有关文印服务的方针、政策及相关法律法规，胜任评价工作；
- b) 应具备识别文印服务工作中存在问题的能力；
- c) 应遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正；
- d) 评价组组长应主要由机关文印管理单位派员担任，应有从事文印服务管理的经历，能够识别文印服务过程中的关键环节，并承担评价工作的主要责任。

7.2 制定评价方案

7.2.1 应制定评价计划或方案，方案内容包括但不限于：

- a) 评价目标；
- b) 评价计划任务，包括评价范围、政策依据、评价目的、工作程序、任务分工、时间安排等；
- c) 评价实施日程；
- d) 特殊情况的处理。

7.2.2 第三方评价时，评价方案应经评价委托部门确认。

7.3 评价实施

7.3.1 评价组宣布评价计划（方案）及相关安排；若调整相关计划时，应由评价双方再次确认。

7.3.2 被评价单位可对本机构文印服务工作情况进行介绍，内容包括：文印服务机构的基本情况、文印服务工作情况、措施及成效等。

7.3.3 评价组应根据评价计划，确定资料收集的内容范围、时间区间与方法。所需资料收集可以采取现场访谈、问卷调查、网络调查等一种或者多种方式进行。

7.3.4 评价组应建立和应用数据质量管理程序，宜对不确定性进行评价，尽量减少不确定性。

7.3.5 评价组结合综合分析，形成评价报告。评价报告内容包含但不限于：

- a) 评价过程记录；
- b) 评价结论；
- c) 主要存在问题；
- d) 改进建议。

8 评价结果及应用

8.1 评价结果

8.1.1 评价采取量化打分的方式，最终评价综合得分在 90 分以上（含 90 分）为优秀；90 分以下至 80 分（含 80 分）之间为合格；80 分以下至 70 分（含 70 分）之间为基本合格；得分在 70 分以下为不合格。

8.1.2 文印服务机构出现下列情形之一的，评价为不合格：

- a) 因文印服务机构的责任人或操作人员严重失职、不恰当操作被委印方严重投诉或者多次投诉的；
- b) 在文印服务机构服务中，严重违反委印方相关管理制度及安全规范并给委印方造成较大财产损失、人身伤害、不良社会影响的；

- c) 出现附录 A 表 A.1 中任意一条否决情况的；
- d) 文印服务机构受到通报批评、处罚、媒体曝光的；
- e) 文印服务机构三年内如发生过重大质量、安全、环保等事故的；
- f) 文印服务机构在承接涉密文件、材料、资料（含涉密图书、图册）时不具备国家秘密载体印制资质。

8.2 评价应用

8.2.1 评价不合格的应限期整改，整改后重新进行评价。

8.2.2 相关方可将评价结果作为机关市场化选择文印服务机构的重要参考。

8.2.3 文印服务机构可根据评价结果总结服务经验，发现、分析服务存在的问题，改进和优化服务，促进服务创新，提升服务机构品牌和行业影响力。

附 录 A
(规范性)
机关文印服务评价表

机关文印服务评价表见表A.1。

表 A.1 机关文印服务评价表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分方法说明	备注
1	服务资源 (42)	服务组织 (20)	组织资质 (14)	8	营业执照或事业单位法人证书、印刷经营许可证（出版物印刷类）等法律法规规定印刷类企业应当取得的证照、手续齐备有效；	否决项
					在服务场所按规定悬挂证照；	
					承接涉密印制业务的文印服务机构应取得国家秘密载体印制资质管理办法规定的资质证书；	否决项
				6	无出租、出借营业执照、资质证书等现象；	否决项
					不超出范围执业、不侵犯商业秘密。	
			制度建设 (6)	6	有完善的文印管理制度（包括但不限于：承印验证制度、承印登记制度、保密制度、印刷品保管制度、印刷品质量管理体系、印刷品交付制度、印刷活动残次品销毁制度等）； 有完善的安全管理制度（包括但不限于：消防安全管理制度、保密管理制度等）； 有完善的财务管理制度； 有完善的监督管理机制。	
		从业人员 (10)	人员配备及资质 (5)	5	人员配备应符合机关文印服务需要及相关规定要求；	
					人员上岗前通过保密审查政治表现良好； 从事涉密文印服务的应持有相关资格证书； 遵守国家相关法律政策及社会公德，诚实守信，爱岗敬业，严守国家秘密和委印方的工作秘密。	
			服务技能 (3)	3	上岗前经过服务组织的专门培训，培训记录完整；	
					工作人员应具有相应的业务知识和技能，熟悉本岗位业务流程。	
			服务态度及仪容仪表 (2)	2	服务态度谦和，语速和语音符合服务提供的需要； 仪表端庄，精神饱满，形体姿势大方得体，体现文明礼貌的职业形象； 着装规范得体，化妆修饰、佩戴饰品符合行业或组织要求。	
		服务环境 (12)	服务场所 (5)	1	文印服务功能区域设置合理、标识明确； 特定区域人员进入设置权限要求；	
				1	工作场所应满足文印服务所需的温湿度、防尘、防静电等环境条件，保持清洁，无杂物；	
				1	物料区域应防火、防水、防虫鼠、防盗，通风、禁烟、禁火；	
				1	库房应划分原材料、废料、成品等区域，应整齐有序、分类合理放置。做好标识；	
				1	文印服务场所内，应按要求安装视频监控系统。	

表 A.1 (续)

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分方法说明	备注
1	服务资源 (42)	服务环境 (12)	服务设施与设备 (5)	2	设施设备满足文印服务需求;	
				1	易出事故的设施设备有明显警示标志;	
				1	设施设备日常维护和定期更新及时有效、记录完整;	
				1	涉密设备应通过防泄密审查,要做到专机专用,专人管理。	
			环境卫生 (2)	1	服务场所噪声排放、空气质量符合相关国家标准; 废料、废液应符合环保要求;	
1	文印服务场所内清洁、无杂物。					
2	服务过程 (40)	服务合同 (4)	服务合同 (4)	4	文印服务机构应与委印方签订服务合同;	
				4	委印合同中应当载明收费方式、收费金额等条款;	
				4	承诺时限和特殊要求应当在服务合同中载明。	
		服务信息 (6)	服务公开 (4)	4	在其经营场所的明显位置公布服务内容、服务流程、收费项目及标准、监督投诉电话。	
				2	有专兼职人员负责咨询。	
		服务环节 (30)	业务受理 (4)	4	文印服务机构应提供方便可及的服务接洽场所;	
				4	准确规范记录委印方需求并得到确认,及时下达任务; 委印方的存储介质、原稿、样张、清样、印模等应做好标识,妥善保管,交接记录齐全。	
			制版、印刷、装订、成品交付 (26)	16	印刷产品质量应符合相关国家、行业标准要求;	
				4	按承诺时间完成相关服务工作;	
				2	涉密印制任务完成后,应将原件、清样、成品全部交付委印方, 相关电子文档在委印方监督下按照国家保密标准进行信息消除。委印方要求印制单位留存电子文档继续使用的,应当将信息设备中的电子文档移存到光盘中,存放应符合保密要求。双方应当办理留存保管手续,留存期限不得超过规定时限;	
4	业务台账规范完整。					
3	服务结果 (18)	服务满意度 (10)		10	根据满意度调查结果得分。	
		投诉处理 (4)		4	对委印方的投诉,应做好记录,并及时作出处理和反馈。	
		服务改进 (4)		4	服务组织建立定期服务改进制度,应有改进措施和记录。	
4	加分项目 (5)			2	使用机关政务网或机关保密网发送稿件,并通过两内网完成校对、签清的,应给予加分;	
				3	印刷设备智能化,并能进行联线操作;印刷物料、工艺、流程绿色化,节能减排成效明显的,应给予加分。	
5	总分				105	
注:本表常规项目为100分,加分项目5分,出现否决情况即为不合格。						

附录 B

(规范性)

满意度调查内容程序和方法

B.1 满意度调查内容程序

B.1.1 问卷调查与问卷内容

B.1.1.1 评价组按照评价方案统一印制《文印服务满意度调查表》，作为文印服务满意度调查的问卷资料。

B.1.1.2 文印服务机构可根据工作情况定期或不定期组织开展面向委印方的服务满意度调查活动。

B.1.2 问卷收发

B.1.2.1 问卷派发

B.1.2.1.1 评价组向委印方派发《文印服务满意度调查表》，必要时请相关部门或人员配合。

B.1.2.1.2 问卷原则上应由委印方亲笔填写，委印方有特殊情况不能亲笔填写问卷的，经评价组组长同意后，可按问卷内容进行不带任何倾向性的电话调查，由评价组成员根据委印方口述内容，真实填写问卷，并进行记录。

B.1.2.2 问卷回收

B.1.2.2.1 评价组应待委印方填写完毕后，直接进行收取，并统一收集整理保存。

B.1.2.2.2 问卷回收后，由评价组进行统计。

B.1.2.2.3 评价组应全程负责监督问卷调查过程，确保所获信息的真实性。

B.2 满意度计算方法

B.2.1 抽样

采取随机抽样测评和全额测评相结合的方法进行服务满意度计算。对于填写《文印服务满意度调查表》的数量较少时（少于20份），则采取全额测评的方法进行计算；对于填写《文印服务满意度调查表》的数量较多时（多于20份），则采用随机抽样测评得方法进行计算。如采取随机抽样测评，其抽样样本应具有代表性，样本数量宜不少于20份。

B.2.2 结果计算

B.2.2.1 项目平均得分计算方法

B.2.2.1.1 采用随机抽样测评的方法，通过访谈并填写《文印服务满意度调查表》获得测评结果。

B.2.2.1.2 按填写的《文印服务满意度调查表》进行计算。《文印服务满意度调查表》的每一项目的测评结果分四档次量化打分，第一档为“满意”，得10分；第二档为“较满意”，得8分；第三档为“一般”，得6分；第四档为“不满意”，得0分。n个抽样样本对某一调查项目分别打分，其平均值即为该次测评的得分，按（1）式计算。

$$q_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_j}{n} \dots\dots\dots (1)$$

式中:

q_j —— n 个样本中第 j 个委印方对第 i 个测评项目的打分;

q_i —— n 个抽样样本对第 i 个测评项目打分的平均值(满分为10分);

n ——样本大小。

B.2.2.2 服务满意度计算方法

服务满意度按(2)式计算。

式中:

$$M = \frac{\sum_{i=1}^m q_i}{10 \times m} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中:

M ——服务满意度, %;

m ——测评表中所列测评项数。

附 录 C
(规范性)
文印服务满意度调查表

文印服务满意度调查表见表C.1。

表 C.1 服务满意度调查表

序号	项目	内容	满意	较满意	一般	不满意
1	文印产品质量方面	文印产品质量				
2		文印产品美观度				
3	服务质量方面	服务场所				
4		服务设施设备				
5		服务态度				
6		办事效率				
7		服务流程				
8		服务时限（交付及时性）				
9		服务投诉				
10		售后服务				
对提升文印服务的意见和建议						

