



中华人民共和国国家标准

GB/T 37229—2018

公共服务效果测评模型和方法指南

Guideline for the model and method of public service effect evaluation

2018-12-28 发布

2018-12-28 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
公共服务效果测评模型和方法指南
GB/T 37229—2018

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2019年1月第一版

*

书号: 155066·1-61325

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:曹俐莉、黄远、杨朔、曾毅、程永红、侯非、靳宗振、万福军、王娜娜、刘琪、曹凌霞、张雨辰。

公共服务效果测评模型和方法指南

1 范围

本标准给出了公共服务效果测评模型、测评方法。

本标准适用于对公共服务效果测评模型的指导。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19038 顾客满意度测评模型和方法指南

3 公共服务效果测评模型

3.1 概述

可根据测评目的选择恰当的公共服务效果测评模型,资源配置型测评宜采用基于公共服务全流程的5E测评模型,预测型测评和考核型测评宜采用公共服务目标导向的结果测评模型。

3.2 基于公共服务全流程的5E测评模型

3.2.1 概述

5E分别是指经济投入(Economic input)、效率(Efficiency)、效能(Efficacy)、结果(Effect)和公平(Equity)。经济投入指政府在某基本公共服务的财政支出,如,政府在基本公共教育的财政支出;效率指一定的公共服务财政投入所获得的产出收益,如,政府在基本公共教育投入后,获得教师、教室、图书馆藏书等产出的多少;效能指一定的公共服务产出所获得的客观效果,如,一定数量的学校的学生入学率或升学率;效果指一定的客观效果所获得的主观满意程度,如,一定的升学率获得家长或学生的认可程度;公平指经济投入、效率、效能及结果在不同区域的差别程度。

3.2.2 测评指标体系

基于公共服务全流程的5E测评模型,从经济投入、效率、效能、结果、公平5个要素,设计测评指标体系,并进一步细化为若干评价指标,测评指标体系见图1,结合实际特点和情况,针对具体评价需求、领域特点等,可通过参考二级指标评价要素确定三级指标项,建立可操作的评价体系。