

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T 42—2018（2020）

行政审批中介（专业技术）服务评价规范

2018-06-07 发布

2018-06-07 实施

台州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市人民政府行政服务中心提出并归口。

本标准起草单位：台州市投资项目中介服务协会、台州市人民政府行政服务中心。

本标准主要起草人：张英姿、张一新、陈璋、姜维琴、卢春林、胡双双。

行政审批中介（专业技术）服务评价规范

1 范围

本标准规定了行政审批中介专业技术服务的评价原则，中介机构分类、评价要素、评价程序、结果运用等。

本标准适用于行业主管部门或行政服务中心评价在台州市范围为行政审批提供中介服务的机构，也适用于中介机构的自我评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

行政审批中介

为申请人提供作为行政审批受理条件的有偿专业技术服务，如各类技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定等的企业、事业单位、社会组织等机构，简称中介。

2.2

行政审批中介服务

是指行政审批涉及的专业技术服务，其服务成果作为行政审批的重要依据，与行政审批密切关联。

3 评价原则

行政审批中介机构服务评价管理实行“统一领导、分级管理、行业自律”的原则。

4 中介机构分类

4.1 中介机构包括经营服务类和行政事业类。

4.2 经营服务类主要包括：

- 编制项目可行性研究报告、初步设计、项目申请报告类；
- 固定资产投资节能、民用建筑评估类；
- 地质灾害、压覆矿评估类、（矿产）地质勘察报告、矿产地质资源储量、开发、保护报告编制类；
- 地籍测绘、房产测绘、规划测绘；土地登记和代理、土地评估、房屋评估类；
- 编制（海洋）环境影响评价、验收监测报告类；
- 编制项目选址论证报告、日照分析、建筑设计、地下（人防）工程设计、施工图审查、招标代理类；
- 交通道路设计、通航影响论证、交通安全评价类；
- 水利工程勘察、工程设计、水资源论证、水土保持方案、河道管理、农业灌溉评价报告编制类；

- 公共场所卫生检测、职业病评价、水质检测类；
- 安全评估类；
- 注册验资、造价咨询类；
- 防雷设计技术评价、防雷检测、雷电灾害风险评估类；
- 消防设施检测报告编制类。

4.3 行政事业类主要包括：

- 检验机构的技术评审类；
- 重要工业产品的检验类；
- 特种设备的型式试验、评价、鉴定评审类。

5 评价要素

5.1 执业资格

5.1.1 证照齐全

- 5.1.1.1 应按规定取得营业证照、资质证书等，在服务场所按规定悬挂。
- 5.1.1.2 执业资格证书和执业人员数量符合相关规定，并按要求及时年检备案。
- 5.1.1.3 服务资质发生变更的，应及时向各行业主管部门申请调整，并报市行政服务中心重新公示。

5.1.2 依法执业

- 5.1.2.1 无出租、出借营业执照、资质证书等现象。
- 5.1.2.2 不超出范围执业，不出具虚假报告，不侵犯商业秘密。

5.2 规范服务

5.2.1 服务公开

- 5.2.1.1 应在其经营场所的明显位置公布服务内容、服务规范、收费项目、收费标准、监督投诉机构电话等事项。
- 5.2.1.2 应在台州市行政审批中介服务网上公开企业简介、基本信息、服务指南、相关制度、服务承诺等相关信息。
- 5.2.1.3 应及时编印及更新中介服务办事指南。

5.2.2 服务承诺

- 5.2.2.1 应公开承诺服务质量、服务时限。
- 5.2.2.2 法律法规有规定的，按规定时间承诺服务时限，法律法规无规定的，应根据服务事项的难易程度，分简易、一般、复杂三类，分别作出服务时限承诺，并在承诺时限内出具服务结果。
- 5.2.2.3 承诺时限不含法律法规规定需进行公示、听证、整改等时间。
- 5.2.2.4 有特殊要求的中介服务项目，应由委托人与中介机构双方自行约定服务承诺要求。

5.2.3 服务接待

- 5.2.3.1 工作人员应穿着得体，保持仪容仪表整洁，言谈举止应文明大方、礼貌得体。
- 5.2.3.2 应向委托人一次性告知服务内容、权利义务、违约责任和所需材料。
- 5.2.3.3 不应以回扣、变相压价等不正当竞争手段承揽业务。

5.2.4 收费标准

服务收费标准，应报发改（物价）部门备案，对于实行政府定价或政府指导价的收费项目，应提供收费标准依据。

5.2.5 合同管理

5.2.5.1 服务应签订书面合同。

5.2.5.2 签订的委托合同，应当载明收费方式、收费金额、付款时间和质量保证金等条款。

5.2.5.3 承诺时限和特殊要求应当在服务合同中载明。

5.2.5.4 签订服务合同后应在网上或网下及时进行“合同备案”。

5.2.6 服务质量

5.2.6.1 在行政服务中心中介平台设立服务窗口的工作人员应遵守中心工作纪律。

5.2.6.2 不应要求业主提供制作中介文本以外的材料或与服务内容无关的要求。

5.2.6.3 应按承诺时间完成相关服务工作。

5.2.6.4 应及时建立业务台账。

5.2.6.5 应配合行政服务中心及行业主管部门的监督管理工作。

5.2.6.6 通过中介服务网提供中介服务的机构，在接到业务信息后，应在1个工作日内作出响应，主动联系服务对象了解业务需求。

5.3 服务改进

5.3.1 对顾客的投诉，应做好记录，并及时作出处理和反馈。

5.3.2 应开展业务回访，了解顾客满意度，改进服务。

5.4 服务加分

5.4.1 中介机构在行政服务中心平台设立服务窗口，并独立开展中介业务。

5.4.2 中介机构在中介服务网网上平台设立服务窗口，并提供优质服务。

5.4.3 中介机构应主动创新服务机制，并经当地行政服务中心认定。

6 评价程序

6.1 成立评价组织

成立由行业主管部门、市行政服务中心、投资项目中介服务协会、中介服务对象代表等组成的评价工作组。

6.2 分组评价

6.2.1 由行业主管部门、市行政服务中心、投资项目中介服务协会、中介服务对象代表分别对行政审批中介的服务进行评价，评分指标参照附录A。

6.2.2 应采取资料审查和现场核查结合；日常监管和抽查暗访结合的方式进行评价。

6.3 评价计分

6.3.1 评价计分采取综合评价办法，汇总行业主管部门、市行政服务中心、市投资项目中介服务协会和服务对象评价结果四部分构成。

6.3.2 考评得分=主管部门考评得分×40%+市行政服务中心考评得分×30%+中介服务协会评价得分×20%+服务对象评价得分×10%。

6.3.3 根据考评得分对中介实施星级评定，分为三星（91-110分，优秀级）、二星（76-90分，良好级）、一星（60-75分，普通级），无星（考核不合格及未备案单位）。对连续2次获得优秀评级或得到省级优秀评定的，可晋升为四星；对连续3次获得优秀评级或得到国家级优秀评定的，可晋升为五星。

7 结果运用

7.1 等级确定后应及时对外公布。

7.2 行业主管部门或行政服务中心宜将评价结果纳入信用记录数据库。

7.3 行政审批中介机构评价分数高的中介机构可享受下列优惠政策：

- a) 优先推荐参加政府性投资项目；
- b) 优先进驻行政服务中心平台统一开展业务；
- c) 优先推荐与中心的全程代理代办项目对接；
- d) 推荐参加各类评优评先活动。

7.4 应对评价分数低的行政审批中介机构跟踪检查存在问题的整改情况。

附 录 A
(规范性附录)
行政审批中介服务评价表

表A.1规定了行政审批中介服务评价各分指标。

表A.1 行政审批中介服务评价表

序号	项目		得分点	分值	评分方法说明	备注
一	常规项目	执业资格	证照齐全	20	营业执照、资质证书等法律法规规定应当取得的证照、手续齐备(5分)。证照不齐,每项扣1分,扣完为止。	否 决 项
					在服务场所按规定悬挂证照(5分)。未按规定悬挂,扣5分。	
					个人执业资格证书和执业人员数量符合相关规定,并按要求及时年检备案(5分)。未按要求及时年检备案扣5分。	
					中介机构的服务资质发生变更的,应及时向各行业主管部门申请调整,并报市行政服务中心重新公示(5分)。未调整的扣5分。调整后未公示的得3分。	
		依法执业	依法执业	10	无出租、出借营业执照、资质证书等现象(5分)。有出租、出借现象的扣5分。	否 决 项
					不超出范围执业,不出具虚假报告,不侵犯商业秘密(5分)。未按规定执行,扣5分。	否 决 项
		规范服务	服务公开	10	在其经营场所的明显位置公布服务内容(1分)、服务规范(1分)、收费项目、标准(1分)、监督投诉机构电话(1分),总计4分。	
					在台州市行政审批中介服务网上公开企业简介(1分)、基本信息(1分)、服务指南(1分)、相关制度和服务承诺(1分)等相关信息,总计4分。	
					及时编印及更新中介服务办事指南,事项齐全(2分)。事项不齐扣1分,未编印扣2分。	
			服务承诺	18	公开承诺服务质量、服务时限(3分)。未公开不得分。	
					根据服务事项的难易程度,分简易、一般、复杂三类,分别作出服务时限承诺,并在承诺时限内出具服务结果(5分)。未按承诺时限出具服务结果不得分。	
					不需进行检测、鉴定、评估、论证、测绘、设计和审查等技术性服务的,按类分别承诺时限为3个、5个、10个工作日以内,得5分。未按要求作出服务承诺不得分。	
					需进行检测、鉴定、评估、论证、测绘、设计和审查等技术性服务的,按类分别承诺时限为5个、10个、20个工作日以内,得5分。未按要求作出服务承诺不得分。	
			服务接待	6	应当向委托人一次性告知服务内容、权利义务、违约责任和所需材料,得3分。未按要求提供一次性告知服务不得分。	
					不应以回扣、变相压价等不正当竞争手段承揽业务(3分)。用不正当竞争手段承揽业务,扣3分。	

表A.1 行政审批中介服务评价表（续）

序号	项目		得分点	分值	评分方法说明	备注
一	常规项目	规范服务	收费标准	5	服务收费标准，应报发改（物价）部门备案（3分），对于实行政府定价或政府指导价的收费项目，应提供收费标准依据（2分），总分5分。	
			合同管理	9	中介机构应签订书面合同（2分）。未签订书面合同的，扣2分。	
					签订的委托合同，应当载明收费方式、收费金额、付款时间和质量保证金等条款（2分）。未按以上要求执行，扣2分。	
					承诺时限和特殊要求应当在服务合同中载明（2分）。未载明不得分。	
					签订服务合同后应在网上或网下进行“合同备案”（3分）。未进行“合同备案”的每发现一次扣0.5分，扣完为止。	
		服务质量	12	在行政服务中心中介平台设立服务窗口的工作人员应遵守中心工作纪律（3分）。每发现一次扣1分，扣完为止。未配合中心工作的不得分。		
				不应要求业主提供制作中介文本以外的材料或服务内容无关的要求（2分）。未按要求不得分。		
				按承诺时间完成相关服务工作（3分）。未按要求不得分。		
				应及时建立业务台账（2分）。未按要求不得分。		
				应配合行政服务中心及行业主管部门的监督管理工作（2分）。未按要求不得分。		
服务改进	投诉处理	5	对顾客的投诉，应做好记录，并及时作出处理和反馈（5分）。未及时处理和反馈的不得分。			
	满意度	5	应开展业务回访，了解顾客满意度，改进服务（5分）。未开展业务回访，及时改进服务的不得分。			
二	加分项目		10	在行政服务中心平台设立服务窗口，并能独立开展中介业务，加5分。未设立服务窗口的不加分。		
				主动创新服务机制，经当地行政服务中心认定的，加5分。未创新的不加分。		
总分				110		

注：本表常规项目为百分制，出现否决情况即为不合格。