



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39683—2020

---

## 政务服务中介机构 信用等级划分与评价规范

Specifications of credit grading and evaluation of administrative  
service intermediaries

2020-12-14 发布

2021-04-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... III

引言 ..... IV

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 评价要求 ..... 1

5 评价主体 ..... 2

6 评价指标与方法 ..... 2

7 评价等级及符号 ..... 3

8 评价程序 ..... 3

附录 A（规范性附录） 信用评价指标和分值 ..... 5

附录 B（规范性附录） 信用评价否决项 ..... 7

参考文献..... 8



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本标准起草单位:山东省新泰市行政审批服务局、安徽工匠质量标准研究院有限公司、山东省市场监督管理局、安徽省濉溪县数据资源管理局、安徽省合肥市政务服务管理局、厦门市标准化研究院。

本标准主要起草人:靳余通、陈爱栋、贾宾、董寿丽、马晓鸥、王瑞东、任启亮、薛亚、汪胜利、刘心德、李银发、丁智宇、王少武、殷雪。

## 引 言

为持续深化“放管服”改革,加快政府职能转变,推进服务型政府建设,全面规范政务服务中介机构服务行为,促进中介机构提升服务意识和服务能力,营造公平法治便捷透明的市场环境,根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》《社会信用体系建设规划纲要(2014—2020年)》等有关文件,特制定本标准。

本标准充分考虑政务服务中介机构信用评价的特殊性,建立健全有别于传统信用评价的中介服务信用评价体系,旨在强化政务服务中介监管,规范服务行为,提高服务质效。

本标准参考借鉴《信用服务机构诚信评价业务规范》《信用评级业管理暂行办法》等相关内容,从信用意愿、信用保障、信用表现和信用结果四个方面,对中介机构的业务能力、服务质效和社会满意度等内容进行量化评价,力求客观公正、科学规范、简单易用。



# 政务服务中介机构 信用等级划分与评价规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务中介机构信用等级划分与评价的评价主体、评价指标与方法、评价等级及符号、评价程序。

本标准适用于为办理法定政务服务事项提供服务的中介机构，其他相关机构也可参照使用。

## 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 22117 信用 基本术语

GB/T 22119 信用服务机构 诚信评价业务规范

## 3 术语和定义

GB/T 22117 和 GB/T 22119 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政务服务中介机构 administrative service intermediaries**

依法登记且运用专业知识和技术，为法定政务服务事项提供中介服务的专业机构。

注：本标准所指的政务服务中介机构包括但不限于以下类型：咨询评估类、图纸审查类、勘察设计类、测量检测类等。

### 3.2

**评价委员会 evaluation committee**

由政务服务相关管理机构组织成立或委托成立，对在有关政府主管部门登记备案的中介机构进行信用等级评价的组织。

### 3.3

**评价人员 evaluator**

秉持客观公正、认真负责的专业精神，具备一定专业知识、技能和工作经验的人员。

## 4 评价要求

### 4.1 评价原则

#### 4.1.1 公正性

评价过程应以客观事实为依据，实行回避制度，不受各方面的干扰和影响，确保评价结果合理公平。

#### 4.1.2 适用性

评价信息和数据易采集、可量化，指标体系完整，真实反映中介机构的服务能力和信用水平。



#### 4.1.3 安全性

评价工作应采用相应的防范措施,防止评价对象的隐私信息、信用信息丢失或泄露,确保信息安全和评价对象合法权益。

#### 4.1.4 时效性

评价结果反映一个评价周期内中介机构服务能力和信用水平,作为对中介机构信用评价的依据。

### 4.2 评价周期

中介机构信用等级评价周期为一年,评价周期内应根据参评中介机构的信用表现情况进行动态调整。

### 4.3 信息追溯

参评中介机构的信用信息追溯期为两年,有重大信用风险的宜延长一年。

### 4.4 新设立中介机构信用等级确定

新设立或未开展服务的中介机构,在本评价周期暂不定等级。

### 4.5 异地中介机构信用等级互认

异地中介机构按照本标准或参照本标准开展了信用等级评价的,经查验核实,对原信用等级进行互认。

## 5 评价主体

### 5.1 评价委员会

5.1.1 评价委员会宜为常设机构,负责组织实施政务服务中介机构信用评价活动。

5.1.2 评价委员会由5名以上的委员组成(宜为单数),委员由政务服务管理机构、信用主管部门、中介机构行业主管部门和行业协会等组成,应尽可能保持委员的连续性。

5.1.3 评价委员会应制定信用评价管理制度和工作流程,对评级结果、跟踪评级等进行明确规定。

### 5.2 评价小组

5.2.1 评价委员会下设评价小组,评价小组由5名以上评价人员组成。

5.2.2 评价小组工作职责:

- 制定工作计划;
- 收集、整理参评中介机构的资料和数据信息;
- 核查材料和信息的真实性;
- 依据有关标准和指标对中介机构进行评价;
- 提出评价等级建议。

## 6 评价指标与方法

### 6.1 评价指标

6.1.1 评价指标体系包括三级指标,一级指标应包括信用意愿、信用保障、信用表现和信用结果,信用

评价指标见附录 A。

6.1.2 评价否决项指标见附录 B,出现附录 B 所列情况之一,评价等级直接确定为 C 级,并记入信用不良记录。

## 6.2 评价方法

应采用定性评价与定量评价相结合的评价方法,依照附录 B 对参评中介机构进行定性评价之后,按照附录 A 信用评价指标体系进行量化赋分。

## 7 评价等级及符号

### 7.1 等级划分

本评价体系采取百分制考评,评价等级及符号应根据评分,从高到低划分为 AAA、AA、A、B、C 五个等级。

### 7.2 等级划分依据

7.2.1 AAA 级:评分 90 分以上(含 90 分),表示信用记录极好,信用能力强,几乎无信用风险。

7.2.2 AA 级:评分 80 分~89 分(含 80 分),表示信用记录优良,信用能力可靠,基本无信用风险。

7.2.3 A 级:评分 70 分~79 分(含 70 分),表示信用记录较好,信用能力较稳定,信用风险较小。

7.2.4 B 级:评分 60 分~69 分(含 60 分),表示信用记录一般,信用能力一般,有一定信用风险。

7.2.5 C 级:评分 60 分以下,表示信用记录差,信用能力低,有较大信用风险。

## 8 评价程序

### 8.1 申请

参评中介机构在规定时间内向评价委员会提出评级申请,并提交相应材料。

### 8.2 受理

评价委员会应在 1 个工作日内向申请中介机构确认受理该机构提交的信用评价申请。

### 8.3 初评

8.3.1 评价委员会委派评价小组,按照评价工作方案,依据提交的材料对中介机构进行评价,提出信用等级建议。

8.3.2 评价委员会对信用等级建议进行审定,作出审定意见并告知参评中介机构。

### 8.4 结果公示

评价委员会应将信用等级进行公示,公示期一般为 10 个工作日。

### 8.5 异议处理

公示期间,参评中介机构若有异议,可提出复核申请,并提交复核材料。一个评价周期内仅可提出一次复核申请。评价委员会收到复核申请 10 个工作日内,应组织进行复核,必要时重新组织开展评价,提出维持原等级评价或者调整等级评价的意见。

## 8.6 终评

评价委员会应依据初评结果和异议处理情况,确定信用评价等级。

## 8.7 结果发布

信用评价结果发布应符合相应法律法规,发布的方式包括但不限于:

- 全国一体化政务服务平台;
- 信用中国网;
- 中介信息管理平台;
- 其他具有权威性、社会关注度高的媒体平台。



## 8.8 结果应用

8.8.1 将信用评价结果作为差异化分级分类监管的依据,对 AA 级及以上的中介机构,减少检查次数,对 B 级及以下的中介机构,增加检查次数。

8.8.2 在同等条件下,鼓励引导服务对象优先选择 AAA 级、AA 级中介机构提供服务,对 B 级中介机构列入重点监管对象,对 C 级中介机构限制其在本级政务大厅开展中介服务。

8.8.3 建立守信联合激励和失信联合惩戒机制。将信用评价结果推送至行政主管部门和监督机构,作为行政许可、招标投标、资质管理、监督检查、政策扶持、表彰奖励和惩戒处罚的依据。

8.8.4 建立失信修复和信用危机处置制度,企业及时修复失信行为的不予减分。

## 8.9 动态调整

评价周期内,经核实存在以下行为的参评中介机构,评价委员会应根据参评中介机构的主观故意程度、失信行为严重程度、失信后果危害程度予以降级处理:

- a) 受到警告类的行政处罚的;
- b) 中介机构及其分支机构被依法责令停产停业;
- c) 中介机构及其分支机构被依法暂扣营业执照或资质许可证的;
- d) 法定代表人受到任职资格限制;
- e) 擅自增加收费项目或对已实施政府购买服务的事项重复收费的;
- f) 执业制度不规范限期整改,逾期整改不到位的;
- g) 其他应当参评定为信用缺失的行为。

## 8.10 信用记录归档

评价委员会应对信用评价信息和材料及时进行归档,并长期保存。



**附 录 A**  
(规范性附录)  
**信用评价指标和分值**

表 A.1 规定了信用评价的指标和分值。

**表 A.1 信用评价指标和分值**

一级指标	二级指标	指标项说明	分值
信用意愿 (15 分)	信用承诺	承诺内容完整全面,符合相关法律法规,具有中介服务行业特色	3
		承诺范围包含机构、人员、事项、时限和收费等承诺	3
		承诺书格式规范、内容明晰	1
	服务公开	公开内容完整,至少包括法定行政审批中介服务事项名称、设定依据、服务时限、服务流程、申报条件和收费标准等要素内容	3
		公开渠道多样、可及性强,包括但不限于服务场所、全国一体化政务服务平台和中介信息管理平台	2
	宣传培训	开展信用法律法规宣传培训等活动的信息,包括活动开展次数、人数和效果等内容	3
信用保障 (35 分)	执业资质	具备营业执照,与本行业相关的经营许可证或强制性认证证书等证照	3
		具备与业务量和服务事项相匹配的服务场所和设施设备	3
		提供符合相关规定的服务人员信息和资质信息	4
	服务合同	合同符合有关法律法规和行政审批相关文件的要求	3
		合同内容规范,应包括行政审批中介服务事项名称、服务双方的权利和义务和纠纷处理途径等内容,不应有不平等的条款	3
	信用档案	信用档案符合相应的法律法规和有关要求,档案信息真实可靠、齐全完整并可追溯	4
		信用档案实行分类管理,分为机构信用档案、人员信用档案和客户信用档案,应包含纸质档案和电子档案	4
	投诉处理	建立客户投诉管理制度及流程,安排专人负责客户投诉,设立电话、邮箱、信箱等投诉渠道,并如实提供投诉信息	4
	信用管理	参评中介机构应建立失信惩戒和守信激励机制,提供守信奖励和失信处罚等信息	4
		参评中介机构建立失信修复制度和信用危机处置制度,并提供相应信息	3
信用表现 (15 分)	公用事业	行政事业费用缴纳情况,包括水费、电费、燃气费、通信费和暖气费等费用缴纳信息	3
	信贷信息	银行贷款和其他金融贷款等信用信息	3

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	指标项说明	分值
信用表现 (15 分)	司法信息	法院诉讼、裁决和执行等司法信息	3
	公益支持	参与支持公益事业和志愿服务情况信息	3
	其他认证	信用管理体系、质量管理体系等其他信用认证信息	3
信用结果 (35 分)	服务质效	中介机构在受理服务时,实行一次性告知制,并在承诺的时限内完成中介服务	5
		中介机构出具的服务成果质量合格,能够一次性通过专家审查或行政审批	5
		严格执行服务收费标准,未出现擅自提高收费标准、增设收费项目和捆绑收费等行为	5
	好差评	服务对象的“一次一评”“一事一评”和投诉情况	5
		政务服务管理机构日常监督检查情况	5
		行政主管部门的综合点评和行政处罚等情况	5
		行业协(学)会、社会团体和第三方评价机构等社会评价情况	5



附 录 B  
(规范性附录)  
信用评价否决项

表 B.1 规定了信用评价中的否决项。

表 B.1 信用评价否决项

否决项	说明
合法性	未经依法登记,擅自开展中介服务的行为;超出资质核准范围,从事中介服务的行为;超出行政许可法定服务事项范围,从事中介服务经证实有严重违法的行为
合规性	采取欺诈、胁迫、贿赂、串通等手段,损害委托人或者他人利益的行为;以不正当竞争手段承揽业务或者利用执业便利谋取不正当利益的行为;强行或者变相推销商品、提供服务的行为;超标准收费等违规行为
真实性	提供虚假信息材料,出具虚假报告和证件的行为
安全性	有泄露客户信息的行为,记录或违规利用客户信息开展宣传等活动;提供、泄露可能危害国家安全、公共利益或者他人合法权益的信息、资料和商业机密的行为
黑名单	被列入企业失信黑名单的中介服务机构
注:否决项是指评价委员会在对政务服务中介机构信用评价时应一票否决的项目。在评价周期内,参评中介机构在否决项上存在违规、违法或重大失信行为时,直接定为C级。	

参 考 文 献

- [1] GB/T 22116—2008 企业信用等级表示方法
  - [2] GB/T 31950—2015 企业诚信管理体系
  - [3] GB/T 31952—2015 企业信用档案信息规范
  - [4] 中国人民银行 国家发展和改革委员会 财政部 中国证券监督管理委员会令〔2019〕第 5 号  
信用评级业管理暂行办法
- 

