



# 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。