丽水市地方标准

《网上中介超市服务规范》编制说明

1. 项目背景

 自2015年起，丽水市行政服务中心按照国务院、省政府关于放管服改革总体要求以及市政府推进涉审中介服务市场化改革的决策部署，针对我市审批中介机构数量和类别少、服务层次和专业水平不高、竞争不充分、信息不公开等情况，运用数字化平台和监管模式，在全面梳理中介服务事项、中介机构类别、中介服务收费的基础上，通过信息网上公开、中介阳光竞价等方式，打造了丽水“网上中介超市”平台。

丽水“网上中介超市”平台实现了中介机构与项目业主信息的对接，有效打破了垄断、促进了竞争、提升了效率、规范了市场,推动实现政府、中介、业主多方共嬴。目前，全市已开展网上竞价项目1.65万个,政府投资项目限额以下中介服务事项实现全覆盖，通过丽水市“网上中介超市”平台已累计完成竞价项目4.6万余个，成交金额30.8亿元，为项目业主节约资金约7.75亿元，比较好的实现了打破垄断、促进竞争、提高效率、规范市场，实现政府、中介、业主三赢的目的。

在平台运行管理服务过程中，仍有服务对象不明确、服务范围不清晰、权责划分不到位、信息公开不透明、管理程序不规范、服务标准不统一等问题。

为了更有效的解决在实践中存在的问题，更好的把丽水改革模式形成可复制、可推广的“标准化”方案，亟需制定《网上中介超市服务规范》丽水市地方标准。通过标准化的方法和模式不仅在一定程度上提高了政府效率和服务质量，优化了行政资源配置，节约了行政成本，更有利于促进政府数字化改革，加强过程监管，为行政数字化转型打下基础。

1. 标准制定工作概况

1 项目来源

本项目来源于丽标战略办〔2021〕2号文件《关于下达2021年第一批丽水市地方标准制定计划项目的通知》。

2 标准起草过程

2021年6月初，丽水市行政服务中心成立了以范世尧主任为组长，田佳佳、吴旭薇为组员的标准起草小组，并委托浙江省标准化研究院为标准研制做技术支撑。标准起草工作组研究制定了标准的起草工作计划，明确工作步骤、人员分工和完成标准进度安排。

2021年7月，标准起草工作组在调研丽水市行政服务中心，青田县行政服务中心的基础上，总结运行经验，提炼核心要素，完成了《网上中介超市服务规范》工作组讨论稿。

2021年8月，召开了标准研制讨论会。会上，专家对网上中介超市目标意义、工作流程、运作模式、绩效考核和持续改进等几方面进行了深入研讨和交换意见，形成了会议纪要。

2021年10月，标准起草工作组根据研讨会专家的意见，结合相关部门提供的流程性材料，形成了标准征求意见稿。

1. 标准编制原则和主要内容确定的依据

本标准研制主要原则如下：

（1）问题导向。本标准着力解决服务对象不明确、服务范围不清晰、权责划分不到位、信息公开不透明、管理程序不规范、服务标准不统一等问题。

（2）需求导向。本标准以政府端、企业端、业主端为服务对象，突出“三个面向”。一是面向丽水市各个县（市、区）的审批中介机构，全面覆盖、择优选取；二是面向全国中介机构，实现“低门槛”入驻，市场化淘汰；三是面向全市政府投资项目，实现应入尽入，无一遗漏。

（3）目标导向。本标准制定的目标，一是破除垄断，吸引更多优质中介入驻；二是降本增效，减少竞标进度减少竞标成本；二是强化监管，对中介超市服务质量进行闭环评价。

本标准以GB/T 1.1“标准中的标准”为基础，结合政务服务大厅一窗通办工作的实际需求制订，由术语和定义、网上中介超市、服务流程、服务交付、意外情况处置、中介超市服务质量组成六个部分组成，章节具体内容如下：

1）术语和定义：规定了“网上中介超市”“中介机构”的定义。

2）基本要求：规定了平台运行的要求。

3）基本功能：规定了网上中介超市的服务功能。

4）管理要求：规定了网上中介超市服务流程的管理要求。

5）服务保障：规定了技术保障、人员保障、后台保障的要求。

6）服务评价与改进：规定了总体要求、服务评价、改进的要求。

1. 预期的社会经济效果

本标准的制定能够为市本级和各县（市、区）规范开展平台管理、服务工作提供指导依据。本标准的充分宣贯和有效实施，一是有利于中介机构、项目业主在平台规范开展竞价业务，能够有效规范涉审中介服务行为，提升中介服务质量，推动市场充分竞争；三是有利于中介机构、项目业主的对接，指明了中介服务在政府监管下的市场化道路；二是有利于政府和项目业主降低和节约行政和运营成本，管控流程，提质增效，有望成为我省数字化改革的重要应用之一。

1. 相关国内外相关法律法规和标准情况

与相关国家、行业、地方标准无交叉重复。在本标准在编写过程中，参考了下列相关标准和管理办法：

GB/T 39683-2020《政务服务中介机构信用等级划分与评价规范》

DB3310/T 42—2018《行政审批中介（专业技术）服务评价规范》

DB3306/T 030-2020《涉审中介评估联合服务平台运行规范》

DB31/T 1097-2018《行政审批中介服务指南编制指引》

《“浙江网上中介超市”平台建设方案》（浙审改办〔2017〕19号）

《丽水市深化行政审批“网上中介超市”改革实施方案》（丽审改办〔2018〕2号）

《丽水市“网上中介超市”平台管理办法》

1. 重大意见分歧的处理结果和依据

无重大分歧意见。

1. 废止现行有关标准的建议

本标准为首次制定，无需废止其他标准。

1. 提出标准强制实施或推荐实施的建议和理由

本标准不涉及具体的安全、卫生等强制性地方标准的制定内容，建议本标准为推荐性地方标准规范。

1. 贯彻地方标准的要求、措施等建议

丽水市行政服务中心将积极组织市本级、各县（市、区）、乡镇（街道）对本标准内容进行培训、宣传和实施。以《网上中介超市服务规范》为基础和蓝本，配合网上中介超市服务网，以标准+数字化平台的模式，不断提升教学手法和工具，有效加强标准宣贯的力度和广度，使学标、贯标、用标互相作用，有效融合，在学中用，在用中学，为丽水市高效统一的中介服务平台模式导入标准化意识和方法。

1. 其他应予说明的事项

无。