

# DB3311

## 浙江省丽水市地方标准

DB 3311/T 205—2021

### 网上中介超市服务规范

2021-12-20 发布

2022-01-20 实施

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 运行机制.....	1
6 服务事项.....	2
7 服务流程.....	2
8 服务管理.....	4
9 服务评价与改进.....	4
附录 A （资料性附录） 投资项目行政审批中介服务事项清单.....	5
参考文献.....	7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由丽水市行政服务中心提出并归口。

本文件起草单位：丽水市行政服务中心、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：范世尧、吴旭薇、田稼佳、汤知源、王翔宇。

本文件为首次发布。

# 网上中介超市服务规范

## 1 范围

本文件规定了网上中介超市的术语和定义、基本要求、运行机制、服务事项、服务流程、服务管理、服务评价与改进。

本文件适用于网上中介超市提供与中介服务相关的活动。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

### 3.1

#### 中介机构

依法设立的运用专业知识和技能为委托人提供中介服务的营利性组织，不包含金融、保险、证券、期货等国家垂直管理行业的市场中介机构及各类行业协会。

### 3.2

#### 网上中介超市

为项目业主购买中介服务、中介机构承接业务、行业主管部门实施分级分类管理提供服务的数字化平台。

## 4 基本要求

4.1 应建设统一网上中介超市服务平台，配置相关技术设备。

4.2 应配备保障平台运行、提供技术支持和服务管理的软件服务人员及管理平台正常运行、审核业主发布的竞价公告、咨询处理意见投诉的平台管理机构人员。

4.3 应建立完善的平台运行管理制度。

## 5 运行机制

### 5.1 统一开放

应建立统一开放机制，行政区域内注册的中介机构宜全部登记上网并面向全国中介机构开放。

### 5.2 阳光竞价

应建立中介服务采购流程透明化机制，项目业主在平台发布项目信息，中介机构报价竞争，设立合理竞价区间。

### 5.3 一网办理

应建立一网办理机制，通过与政务服务网、相关部门审批系统互联互通，实现中介网上采购、申报、预审、审批、评价、监督一站式服务。

### 5.4 应急处置

应建立应急处置预案，对断电、通信中断、网络故障等不可抗力因素造成不能正常开展的，应及时告知项目业主和中介机构，并重新组织公开选标活动。

## 6 服务事项

服务事项包括检验、检测、认证、鉴定、鉴证、评估、审计、代理、信息技术服务等，按《浙江省投资项目行政审批等事项中介服务事项清单》执行，事项清单见附录A。

## 7 服务流程

### 7.1 流程图

网上中介超市服务流程包括发布过程、竞价过程、成交过程、智能化分析，详细过程见图1。

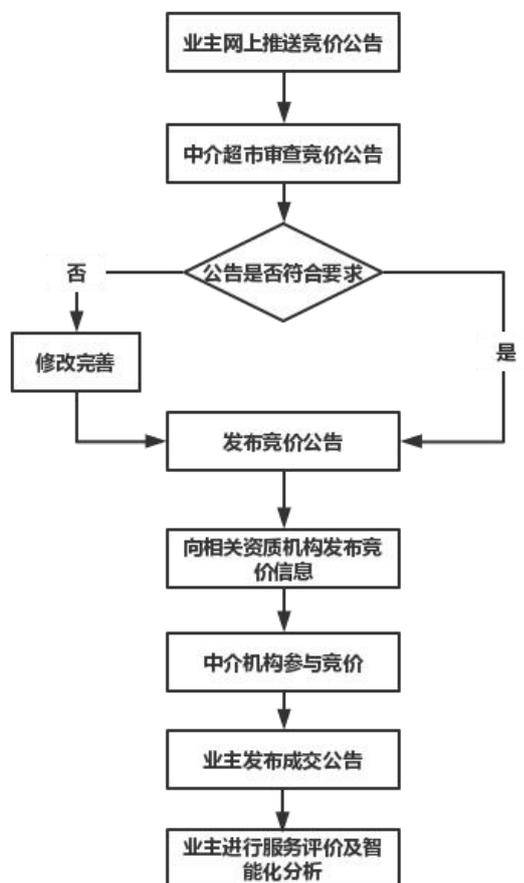


图1 网上中介超市服务流程图

## 7.2 发布过程

7.2.1 项目业主应在网上中介超市平台推送竞价公告。竞价公告内容包括项目基本信息、竞价规则、选取规则、中介要求、竞价有效期等。

7.2.2 网上中介超市工作人员应在2个工作日内对竞价公告进行形式审查，审查要求包括服务事项核对、中介选取方式、项目竞价区间、竞价时长等。

7.2.3 审查通过的竞价公告应发布在网上中介超市平台的竞价公告栏目中，审查不通过的竞价公告退回给项目业主，并一次性告知需修改的内容。

## 7.3 竞价过程

中介机构可通过网上中介超市平台查看当前可参与竞价的项目，并根据竞价公告所规定的条件在规定的期限内参与项目竞价。

## 7.4 成交过程

7.4.1 项目业主可根据以下2种方式，选择一家作为中标中介机构。

- a) 综合选取：系统对参与竞价的中介机构进行排序，排序机制包括项目报价、成交次数、文本通过率、提速率、材料质量、满意率等指标，供项目业主选取；
- b) 最低价选取：系统选取报价最低的中介作为中标中介机构；最低报价不唯一时，业主可综合选取一家或由系统随机抽取一家作为中标中介机构。

7.4.2 业主根据选定结果及时在网上中介超市平台发布成交公告。

7.4.3 在未选择中标中介机构时，项目业主可提交撤销理由，经平台管理机构人员审核后撤销竞价公告。

## 7.5 智能化分析

成交信息发布后，系统对中介信息、网竞信息、成交信息、材料质量、提速率、业主评价、投诉情况等智能化分析并进行排序。

## 8 服务管理

### 8.1 一般要求

网上中介超市服务平台应对中介机构行为进行管理，并指导项目业主对中介服务做好事后评价。

### 8.2 数字化要求

8.2.1 网上中介超市平台应构建数字化驾驶舱，可实时查看平台运行状况，监测网上中介超市发布过程、竞价过程、成交过程、评价过程。

8.2.2 应建立数字化驾驶舱配置预警机制。当平台数据触发预警时，平台运维人员应采取下列措施：

- a) 检查分析指标异常原因；
- b) 对异常情况进行处理，对属正常增长原因造成触警的，说明情况，消除预警；
- c) 对非正常原因予以分析，填补系统及运作机制漏洞，整改后，消除预警；
- d) 建立长效防控措施。

## 9 服务评价

9.1 应建立服务质量评价机制，公布投诉渠道，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

9.2 应开展满意度调查，可自行开展或委托第三方进行，宜每年开展1次。

9.3 根据满意度调查和投诉处理的建议，采取纠正和预防措施，持续提升改进服务质量和用户满意度。

**附 录 A**  
**(资料性附录)**  
**投资项目行政审批中介服务事项清单**

A.1 投资项目行政审批中介服务事项清单(业主委托)见表1。

**表 1 投资项目行政审批中介服务事项(业主委托)清单**

序号	中介服务事项
1	重大投资项目社会稳定风险评估报告编制
2	海域使用论证
3	安全评价
4	安全设施设计文件编制(专篇)
5	联合测绘报告编制
6	项目申请报告编制
7	项目建议书编制
8	可行性研究报告编制
9	PPP 项目实施方案编制
10	重大建设项目选址论证报告书编制(交通影响评价相关内容纳入选址论证报告)
11	开发利用具体方案、开发利用项目论证报告编制
12	建设项目压覆矿产资源评估报告编制
13	建设用地范围地质灾害危险性评估
14	重要建设项目防洪评价报告或占用水域影响评价报告编制、建设项目水资源论证报告书编制
15	建设工程设计文件编制
16	民用建筑项目节能评估编制
17	建设工程勘察报告编制
18	使用林地可行性报告或使用林地现状调查报告(表)编制
19	项目初步设计及概算文件编制
20	规划建设日照分析
21	建设项目环境影响报告书(表)编制
22	海洋环境影响评价报告书(表)编制
23	水土保持方案报告编制
24	入河排污口设置论证报告书编制
25	固定资产投资节能评估文件编制
26	林木采伐作业设计文件或林木采伐情况说明文件和编制古树名木迁移保护方案编制
27	涉路施工安全技术评估报告编制
28	通航安全保障方案编制
29	航道通航条件影响评价报告编制
30	人防设备质量检测

A.2 投资项目行政审批中介服务事项清单(行政审批机关委托)见表2。

表2 投资项目行政审批中介服务事项(行政审批机关委托)清单

序号	中介服务事项
1	项目申请报告咨询评估
2	项目建议书咨询评估
3	可行性研究报告咨询评估
4	项目初步设计及概算文本咨询评估
5	无居民海岛出让标准评估
6	无居民海岛开发利用现场勘测
7	土地勘测定界
8	用地范围压覆矿产资源评估报告编制
9	建设项目环境影响报告书(表)技术评估
10	航评报告咨询评估
11	防雷装置检测
12	施工图设计审查
13	地震安全性评价
14	用地范围压覆矿产资源评估报告编制
15	建设用地范围地质灾害危险性评估
16	区域节能报告
17	区域规划环评
18	考古调查勘探
19	建设项目雷电灾害风险评估

## 参 考 文 献

- [1] 浙江省投资项目行政审批等事项中介服务事项清单
-