



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

农村产权流转交易 服务评价通则

Evaluation guideline for transfer transaction service of the rural property rights

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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》的规定起草。

本文件由中国标准化研究院提出并归口。

本文件起草单位：安徽省质量和标准化研究院、中国标准化研究院、安徽省农村综合产权交易所、安徽新鑫创投资管理有限公司、贵州省标准化院、XXX

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、……

农村产权流转交易 服务评价通则

1 范围

本文件确立了农村产权流转交易服务评价的评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等。
本文件适用于农村产权流转交易服务评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价原则

4.1 公正性

应独立、客观、公平地实施评价活动。

4.2 系统性

应对服务组织的服务能力、服务过程和服务结果等因素进行全面、系统地评价。

4.3 规范性

应制定科学的评价方案，评价行为应符合评价方案要求。

4.4 可靠性

应采集使用真实的数据，评价结论应客观准确地反映评价活动情况，具有可信度。

5 评价内容

5.1 总则

农村产权流转交易服务评价应从服务能力（O）、服务过程（P）和服务结果（R）三方面进行。服务能力主要从服务机构（O₁）、服务人员（O₂）、服务场所（O₃）、制度规范（O₄）进行评价，服务过程主要从交易系统（P₁）、业务办理（P₂）进行评价，服务结果主要从主观结果（R₁）和客观结果（R₂）进行评价。

5.2 评价指标体系

农村产权流转交易服务评价指标体系分为三个层级：一级指标、二级指标和三级指标，评价指标体系参见附录A。

6 评价方法

6.1 评价模型

农村产权流转交易服务评价按式（1）计算：

$$Q = \alpha \times O + \beta \times P + \gamma \times R \cdots \cdots (1)$$

式中：

Q——服务评价得分；

α ——服务能力指标权重；

O——服务能力指标得分（百分制）；

β ——服务过程指标权重；

P——服务过程指标得分（百分制）；

γ ——服务结果指标权重， $\alpha + \beta + \gamma = 1$ ；

R——服务结果指标得分（百分制）。

6.2 指标测算方法

6.2.1 服务能力指标测算方法

6.2.1.1 服务能力指标得分由服务机构（O₁）、服务人员（O₂）、服务场所（O₃）、制度规范（O₄）四个二级指标加权得出，计算方法为：

$$O = \sum_{i=1}^4 \xi_i \times O_i \cdots \cdots (2)$$

式中：

ξ_i ——服务能力第i个二级指标权重， $\xi_1 + \xi_2 + \xi_3 + \xi_4 = 1$ ；

O_i ——服务能力第i个二级指标得分（百分制）。

6.2.1.2 服务能力指标下的三级指标同样按照百分制打分，确定权重，测算方法同二级指标。

6.2.2 服务过程指标测算方法

6.2.2.1 服务过程指标得分由交易系统（P₁）、业务服务（P₂）两个二级指标加权得出，计算方法为：

$$P = \sum_{i=1}^2 \eta_i \times P_i \cdots \cdots (3)$$

式中：

η_i ——服务过程第i个二级指标权重， $\eta_1 + \eta_2 = 1$ ；

P_i ——服务过程第i个二级指标得分（百分制）。

6.2.2.2 服务过程指标的三级指标同样按照百分制打分，确定权重，测算方法同二级指标。

6.2.3 服务结果指标测算方法

6.2.3.1 服务结果指标得分由主观结果（R₁）和客观结果（R₂）两个二级指标加权得出，计算方法为：

$$R = \sum_{i=1}^2 \theta_i \times R_i \cdots \cdots (4)$$

式中：

θ_i ——服务结果第i个二级指标权重， $\theta_1 + \theta_2 = 1$ ；

R_i ——服务结果第i个二级指标得分（百分制）。

6.2.3.2 服务结果指标的三级指标同样按照百分制打分，确定权重，测算方法同二级指标。

6.3 权重确定方法

评价人员应考虑农村产权流转交易服务的行业特点，采用层次分析法（具体方法见附录B）对各指标进行赋权。

7 评价程序

7.1 前期准备

7.1.1 应成立评价工作组，明确相关法律法规、交易规则、服务规范及其他要求等。

7.1.2 应明确评价目的、评价方法，并制定可行的评价方案，对评价指标体系、数据采集方法、数据采集范围、时间步骤等进行合理的安排和筹划。

7.1.3 根据评价指标体系和评价目的，按照 GB/T 36733 要求选取合适的评价指标，并对各指标进行赋权。

7.1.4 结合当地农村产权流转交易服务实际情况及评价目的，确定评分细则。

7.2 实施评价

7.2.1 实施评价可采用现场评价、非现场评价和巡查暗访相结合的形式。

7.2.2 可通过查看服务场所、模拟操作交易系统、查阅服务档案、开展座谈交流、发放调查问卷、回访抽查服务对象等方式采集数据。

7.2.3 对采集的数据进行加工，将其转化为统一、可操作、易分析的格式数据，选用合适的技术方法，将加工后的数据输入，计算得出评价分数。

7.3 形成评价报告

7.3.1 评价者应根据评价分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述，形成评价报告。

7.3.2 评价报告应包含但不限于以下内容：

- a) 评价对象情况；
- b) 评价过程记录；
- c) 评价结论及描述；
- d) 主要存在问题；
- e) 改进建议。

7.3.3 评价报告宜使用图表等表现形式，直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

附录 A

(资料性)

农村产权流转交易服务评价指标体系

农村产权流转交易服务评价指标体系见表A.1。

表A.1 农村产权流转交易服务评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及要求
服务能力	服务机构	机构资质	评估机构资质满足服务要求的程度。查看资质文件（是否有独立法人资质和从事农村产权流转交易资格）。
		* 服务网络	评估服务网络建设满足服务要求的程度。考察服务网络覆盖范围、层级设置是否合理等。
	服务人员	业务能力	评估服务人员的业务能力满足服务要求的程度。考察服务人员对政策法规的理解掌握程度、对服务流程和环节的熟悉程度等，并结合访问服务对象。
		* 标准化服务水平	评估服务人员的服务水平满足服务要求的程度。考察服务人员的仪容仪表、服务态度等，包括现场服务人员、后台服务人员等，并结合访问服务对象。
	服务场所	* 场所布局	评估服务场所的布局满足服务要求的程度。现场查看服务场所的功能分区、标识标牌情况，如服务大厅、开标室、评标室、档案室、办公室等的布局及标识标牌的配置等，并结合访问服务对象。
		设施设备	评估服务设施充足性、功能性等满足服务要求的程度。查看消防等安全设施、信息平台、交易系统、自助终端等信息化设施的配备、运行情况。
		* 环境卫生	评估服务场所的环境卫生情况满足服务要求的程度。现场考察服务场所的卫生情况、环境美化情况等，并结合访问服务对象。
	制度规范	交易制度	评估交易制度规范满足服务要求的程度。查看交易管理办法、交易细则等交易制度的制定及实施情况。
		管理制度	评估管理制度满足服务要求的程度。查看交易风险防范制度、财务管理制度、档案管理制度、投诉与纠纷解决制度、应急预案等管理制度的制定及实施情况。
服务过程	交易系统	功能完备性	评估交易系统的功能完备性满足服务要求的程度。查看交易系统服务功能，包括发布信息、登记受让申请、组织交易、结算价款、签订合同、出具鉴证书等，并结合访问服务对象。
		界面友好性	评估交易系统的界面友好性满足服务要求的程度。查看交易系统各子界面排版布局情况，并结合访问服务对象。
		操作简易性	评估交易系统的操作简易性满足服务要求的程度。现场模拟操作，考察交易系统的操作便捷程度，是否简单明确，并结合访问服务对象。

		运行流畅性	评估交易系统的运行流畅性满足服务要求的程度。现场模拟操作，考察交易系统的运行情况，测算系统操作响应时间（增删改操作响应时间不超过 1s，统计操作响应时间不超过 3s），并结合访问服务对象。	
		运行稳定性	评估交易系统的运行稳定性满足服务要求的程度。查看交易系统运行维护记录（每年可靠服务时间占比不低于 99.9%），并结合访问服务对象。	
	业务办理	服务及时性	评估服务及时性满足服务要求的程度。查看各环节事项办理情况，统计按时办理率，并结合访问服务对象。按时办理率：按照规定时间办理的业务环节数量与总量之比，如咨询回复、材料合规性审核、组织签订合同、归档等环节。	
		服务便捷性	评估服务便捷性满足服务要求的程度。现场考察服务对象获得各种服务的途径（是否提供网络、电话、现场服务等方式），如咨询服务、业务办理服务及意见反馈等，并结合访问服务对象。	
		服务明确性	评估服务明确性满足服务要求的程度。现场考察服务内容、流程、应提交材料（是否做到一次性告知）、收费标准（收费服务）、交易风险等事项的充分告知情况（是否通过公示栏、告示牌、信息平台等方式告知、公示），并结合访问服务对象。	
		服务规范性	评估服务规范性满足服务要求的程度。现场考察服务提供与声明的服务规范一致性情况，如组织交易活动、流转合同内容及合同签订管理、价款结算、出具交易鉴证书、档案管理等，并结合访问服务对象。	
		服务安全性	评估服务安全性满足服务要求的程度。现场查看对服务对象重要信息的保护情况，如申请登记、受理登记、交易档案管理、合同管理、资料管理记录，并结合访问服务对象。	
	服务结果	主观结果	服务满意度	评估服务对象对服务的满意度。宜采用第三方测评结果。查看满意度调查报告。
		客观结果	成交率	评估服务机构提供服务的业务成交情况。查看成交量统计记录。成交率：实际成交量（发布的成交公告）与总交易信息业务量（发布的交易公告）的之比。
			平均资产溢价率	评估服务机构提供服务的流转标的溢价情况。查看平均资产溢价率统计记录。资产溢价率：最终成交价与底价之差的绝对值，与底价之比。平均资产溢价率：各笔交易溢价率的加权平均。
* 合同履约率			评估服务机构提供服务的合同履约情况。查看合同履约率统计记录。合同履约率：履约的合同数与总签约的合同数之比。	
* 品种扩展率			评估服务机构的交易品种范围扩展情况。查看品种扩展率统计记录。品种扩展率：现期交易品种数量与基期交易品种数量之比。	

		* 交易量	评估服务机构提供交易服务的总量。查看成交数量统计记录。交易量：成交项目数量的总和。
		* 交易额	评估服务机构提供交易服务的交易总金额。查看交易额统计记录。交易额：成交额的总和。
		质疑异议响应速度	评估服务机构对质疑异议的响应情况。查看质疑异议处理记录，统计质疑异议响应速度。质疑异议响应速度：接到质疑异议到处理结束的时间。
		有效投诉率	评估服务机构的服务投诉情况。查看有效服务投诉率统计记录。有效投诉率：有效的服务投诉数量与服务总量之比。有效投诉率越高，得分越低。

注：*标注的指标为可选指标。

附录 B
(资料性)
评价指标权重评分示例

层次分析法是将定性和定量相结合的、系统化、层次化的分析方法。首先选择农村产权流转交易服务领域的专家，组成专家小组，根据行业特点对各级指标进行打分，然后运用AHP软件确定各评价指标权重。评价指标权重评分示例见表B.1。

表B.1 评价指标权重评分示例

指标比对	比值
A:B	7 () , 5 () , 3 () , 1 () , 1/3 () , 1/5 () , 1/7 ()
B:C	7 () , 5 () , 3 () , 1 () , 1/3 () , 1/5 () , 1/7 ()
A:C	7 () , 5 () , 3 () , 1 () , 1/3 () , 1/5 () , 1/7 ()

注：A、B、C分别对应同一级指标下不同的指标。指标对比范围采用数字范围1~7的7级刻度，数字越大代表的重要性越强，“极为重要”记7；“重要的多”记5；“重要”记3；“一样重要”记1；“次要”记1/3；“次要的多”记1/5；“极为次要”记1/7。

参 考 文 献

- [1] GB/T 38748-2020 农村产权流转交易 服务通则
 - [2] GB/T 39746-2020 农村产权流转交易 土地经营权流转交易服务规范
 - [3] GB/T 38747-2020 农村产权流转交易 信息平台建设与维护
 - [4] GB/T 31042-2014 品牌价值 服务评价要求
 - [5] SZDB/Z 339-2018 服务质量调查评价指南
-