

国家标准

《农村产权流转交易 服务评价通则》
(征求意见稿)

编制说明

标准起草组
二〇二一年八月

《农村产权流转交易 服务评价通则》（征求意见稿）

编制说明

一、任务来源

根据《国家标准化管理委员会关于下达 2019 年度城乡统筹领域国家标准制修订计划项目的通知》（国标委发[2019]38 号），由安徽省质量和标准化研究院、中国标准化研究院、安徽新鑫创投资管理有限公司、贵州省标准化院等单位申报的《农村产权流转交易 服务评价通则》国家标准获批立项（计划编号：20194488-T-424），本标准由中国标准化研究院提出并归口。

二、目的和意义

随着城乡一体化发展战略的实施，城乡要素流动日益频繁，我国农村产权的流转交易需求不断增长，同样对农村产权流转交易市场也提出了更高的要求。2014 年 12 月，国务院办公厅下发了《关于引导农村综合产权交易市场健康发展中的意见》（国办发〔2014〕71 号）。该文件的出台对贯彻落实国务院文件要求，进一步加快农村产权流转交易市场建设，促进城乡要素公平自由流动，进而推进农村改革发展具有重要的现实意义。

目前，我国农村产权流转交易市场的主体性质不一（包括事业单位、国有企业、私有企业等）、服务领域多样（包括农村综合产权流转交易、林业产权交易、土地经营权流转交易等）、交易品种繁多（包括土地承包经营权、林权、“四荒”使用权、农村集体经营性资产等的一种或多种，具体结合地方实际和需要确定）、服务内容各异（一

般以“1+N”形式呈现，“1”即农村产权流转基本服务，“N”即有条件的机构开展的资产评估、抵押融资等各种配套服务)。在交易机构的建设运营方面，也存在设施配套水平、人员配套水平及制度规范完善程度参差不齐，最终导致农村产权交易服务质量也良莠不齐，各交易机构提供服务的规范性、及时性、便捷性以及交易资产溢价率、成交率、合同履约率等与交易主体直接相关的方面存在较大差别，严重影响了集体资产进场交易积极性，一方面增加了基层“小微腐败”的发生几率，另一方面也不利于集体资产的保值增值。因此，提高农村产权交易机构的整体服务质量是引导农村产权积极进场交易的前提和基础。

近年来，为进一步规范农村产权交易服务行为，提高服务质量，我国共发布实施了《农村产权流转交易 服务通则》(GB/T 38748-2020)、《农村产权流转交易 土地经营权流转交易服务规范》(GB/T 39746-2020)、《农村产权流转交易 信息平台建设与维护》(GB/T 38747-2020)共3项国家标准，各省市围绕农村产权交易服务也发布了多项地方标准，如四川、江苏、甘肃等。但这些标准主要集中在服务提供方面，具体对服务行为和服务能力提出相关要求，至于“服务的怎么样？”仍缺少标准和依据，在实际工作中，无论是监管机构还是交易机构在农村产权交易服务质量评价方面的工作仍是空白。虽然一些地方针对交易市场也开展了相关评选活动，但评价指标设置主要聚焦在单个方面，不能综合反映交易机构服务质量情况。如江苏省对个地市开展的“月度之星”、“季度之星”等评选，该项评

选只是对交易量和交易额指标进行统计分析。

本标准从交易机构的服务能力、服务过程、服务结果三个方面切入，全面识别关键指标，并给出明确的评价流程和评价方法，为交易机构服务质量的评价工作提供技术支撑和依据，通过结果导向倒逼交易机构提升服务能力（完善设施、人员及制度配套）、加强过程管控，最终实现服务质量的整体提升。

二、 编制原则

（1）科学合理性。在评价内容的确定方面，针对农村产权流转交易机构的实际情况，进行了充分广泛的调查研究和研讨验证，确保评价内容的科学性。在评价流程和方法的确定方面，广泛参考借鉴《品牌价值 服务评价要求》（GB/T 31042-2014）、《服务质量调查评价指南》（SZDB/Z 339-2018）等标准，确保评价流程和方法的科学性。

（2）广泛实用性。标准编制充分考虑了我国中东西部农村产权流转交易机构的实际发展水平和运行情况，结合《农村产权流转交易服务通则》（GB/T 38748-2020）、《农村产权流转交易 土地经营权流转交易服务规范》（GB/T 39746-2020）、《农村产权流转交易 信息平台建设与维护》（GB/T 38747-2020）等标准要求，根据交易机构性质和评价目的不同，将标准评价指标的设置为必选项和可选项，以满足实际工作需要。

（3）协调一致性。标准编制严格按照《国务院办公厅关于引导农村产权流转交易市场健康发展的意见》（国办发〔2014〕71号）、《农村土地经营权流转交易市场运行规范（试行）》的通知（农经发〔2016〕

9号)等文件精神要求,充分考虑各地交易管理办法、交易细则等个性要求,尽可能做到与各法律法规、规章制度、各地交易管理办法、交易细则等协调一致。

三、编制依据

《中华人民共和国标准化法》;

《中华人民共和国农村土地承包法》;

《关于引导农村土地经营权有序流转发展农业适度规模经营的意见》(中办发〔2014〕61号);

《国务院办公厅关于引导农村产权流转交易市场健康发展的意见》(国办发〔2014〕71号);

《国务院办公厅关于印发整合建立统一的公共资源交易平台工作方案的通知》(国办发〔2015〕63号);

《农村土地经营权流转交易市场运行规范(试行)》的通知(农经发〔2016〕9号);

《标准化工作导则 第1部分:标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》(GB/T 1.1—2020);

《服务标准化工作指南》(GB/T 15624-2011);

《农村产权流转交易 服务通则》(GB/T 38748-2020);

《农村产权流转交易 土地经营权流转交易服务规范》(GB/T 39746-2020);

《农村产权流转交易 信息平台建设与维护》(GB/T 38747-2020);

《服务质量评价通则》(GB/T 36733-2018);

《品牌价值 服务评价要求》(GB/T 31042-2014);

《服务质量调查评价指南》(SZDB/Z 339-2018)。

四、编制过程

(1) 预研阶段

2015年9月,《农村产权流转交易服务标准前期研究》项目(以下简称“项目”)任务下达,成立了《农村产权流转交易 服务评价指南》国家标准起草组,明确了任务要求,安排了工作进度。

2015年11月,标准起草组先后赴安徽省农村产权交易所、安徽农业大学、安徽省农委、淮北市公共资源交易中心等单位开展调研。在此基础上完成了《农村产权流转交易 服务评价指南》工作组讨论稿1稿。

2015年12月,标准起草组在贵阳召开项目研讨会,各参与单位对标准的主要内容和整体框架进行了探讨。在此基础上,完成了《农村产权流转交易 服务评价指南》工作组讨论稿2稿。

2015年12月,标准起草组赴成都农村产权交易所开展项目调研,对标准草案中的相关内容进行了详细地研讨。在此基础上,完成了《农村产权流转交易 服务评价指南》工作组讨论稿3稿。

2016年1月,标准起草组先后到北京农村产权交易所、中国林业交易所、武汉农村综合产权交易所、江南林业产权交易所等单位开展调研,对标准草案中的相关内容进行了详细地研讨。在此基础上,完成了《农村产权流转交易 服务评价指南》工作组讨论稿4稿。

2016年1月,标准起草组在福州召开项目研讨会,各参与单位对

标准的主要内容和整体框架进行了探讨。在此基础上，完成了《农村产权流转交易 服务评价指南》工作组讨论稿 5 稿。

2016 年 2 月，标准起草组在合肥市组织有关单位和专家分别召开了标准讨论会，对标准整体框架、具体指标、语言表达等内容进行了修改和完善，并形成了《农村产权流转交易 服务评价指南》工作组讨论稿 6 稿。

2016 年 2 月，标准起草组在海南召开项目研讨会，各参与单位对标准的全部内容进行了研讨，并形成了《农村产权流转交易 服务评价指南》标准草案。

2016 年 8 月，《农村产权流转交易 服务评价指南》标准草案通过了国家标准委组织的项目审查，并根据审查意见进一步完善了标准草案。

(2) 立项阶段

2019 年 1 月-7 月，标准起草组分别赴江西省南昌市、安徽省青阳县、凤阳县、界首市等地开展了调研，根据各部门意见及调研情况，进一步调整了标准草案的框架结构，细化了关键条款的要求，在《农村产权流转交易 服务评价指南》标准草案的基础上修改完善，形成了《农村产权流转交易 服务评价通则》标准草案并申请国家标准立项。

(3) 完善阶段

2019 年 12 月，《农村产权流转交易 服务评价通则》国家标准获批立项，标准起草组根据标准制修订要求编制了标准研制方案，完善

了人员配置，明确了各参与单位的职责分工和时间安排。

2020年5月，标准起草组赴南昌市组织召开了标准研讨会，来自江西省农村合作经济经营管理站、江西省蚕桑茶叶研究所、江西省农科院农业经济与信息研究所、南昌市农村综合产权交易中心、南昌县农业农村局农经站和江西省标准化研究院等单位的专家参加了研讨，根据专家意见，对标准整体框架、具体指标、语言表达等内容进行了修改和完善，在此基础上形成了《农村产权流转交易 服务评价通则》征求意见稿1稿。

2021年3月，标准起草组在合肥组织召开了标准研讨会，来自安徽省农业农村厅、安徽省农村合作经济经营管理总站、安徽省农村综合产权交易所、合肥市公共资源交易监督管理局、巢湖市公共资源交易中心的专家参加了会议，结合实际情况，对具体指标设置进行完善，在此基础上形成了《农村产权流转交易 服务评价通则》征求意见稿2稿。

2021年6月，起草组分别赴天津农村产权交易所、江苏省农业农村厅开展了调研，进一步验证了标准草案内容的科学性和实用性，根据各地实际，对指标表述进行了微调，在此基础上形成了《农村产权流转交易 服务评价通则》征求意见稿3稿。

五、主要条款内容及说明

(1) 范围

本标准规定了农村产权交易服务评价的评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等。本标准适用于农村产权流转交易服务评价。

(2) 评价原则

根据《国务院办公厅关于引导农村产权流转交易市场健康发展的意见》(国办发(2014)71号)、《服务质量评价通则》(GB/T 36733-2018)、《品牌价值 服务评价要求》(GB/T 31042-2014)、《服务质量调查评价指南》(SZDB/Z 339-2018)及各地农村产权流转交易管理办法,结合农村产权流转交易服务特点,提出农村产权流转交易服务评价的原则包括公正性、系统性、规范性和可靠性共四项原则。

(3) 评价内容

根据《服务质量评价通则》(GB/T 36733-2018)、《农村产权流转交易 服务通则》(GB/T 38748-2020)、各地市的产权交易管理办法,结合各地市农村产权流转交易机构工作实际,提出农村产权流转交易服务的评价指标体系(见表1)。为适用于不同评价主体和评价目的,确保标准的广泛适用性,本标准将评价指标设置为必选指标和可选指标(*标注的为可选指标)。

表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	
服务能力	服务机构	机构资质	* 服务网络
	服务人员	业务能力	* 标准化服务水平
	服务场所	* 场所布局 * 环境卫生	设施设备
	制度规范	交易制度	管理制度
服务过程	交易系统	功能完备性 操作简易性 运行稳定性	界面友好性 运行流畅性
	业务办理	服务及时性 服务明确性	服务便捷性 服务规范性

		服务安全性	
服务结果	主观结果	服务满意度	
	客观结果	成交率 * 合同履约率 * 交易量 质疑异议响应速度	平均资产溢价率 * 品种扩展率 * 交易额 有效投诉率

(4) 评价方法

本部分给出了农村产权流转交易服务评价的模型、指标测算方法及权重确定方法。其中评价模型参考《服务质量评价通则》(GB/T 36733 -2018) 确定, 指标确定方法参考《服务质量调查评价指南》(SZDB/Z 339-2018), 权重确定由评价人员综合考虑行业特点, 采用层次分析法(具体方法见附录 B) 对各指标进行赋权。

(5) 评价程序

参考《服务质量评价通则》(GB/T 36733 -2018)、《品牌价值 服务评价要求》(GB/T 31042-2014)、《服务质量调查评价指南》(SZDB/Z 339-2018), 本部分给出了农村产权流转交易服务的评价程序, 包括前期准备、实施评价、形成评价报告。其中前期准备包括成立评价工作组、制定评价方案、选择评价指标并赋权等; 实施评价给出了数据收集和处理方法; 形成评价报告给出了评价报告出具方法及应包含的内容和要求。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

七、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准未采用国际标准和国外先进标准。

八、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与我国现行法律、法规和强制性国家标准协调一致、配套使用，相互支撑。

九、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

建议作为推荐性国家标准。

十、对标准贯彻的建议

本标准完成后，建议与《农村产权流转交易 服务通则》（GB/T 38748-2020）、《农村产权流转交易 土地经营权流转交易服务规范》（GB/T 39746-2020）、《农村产权流转交易 信息平台建设与维护》（GB/T 38747-2020）等标准配套使用，为我国农村产权流转交易服务工作提供指导和支撑。

十一、废止现行有关标准的建议

本标准不涉及对现行标准的废止。

十二、其他说明

无。

标准起草组

二〇二一年八月