

# 衢州市建筑业行业协会文件

衢建协〔2026〕7号

## 衢州市城建档案中介机构服务质量综合评价细则（试行）

为全面优化全市城建档案中介服务质量，进一步行业管理效能，建立公平、公正、竞争有序的档案中介市场环境，推动城建档案服务市场秩序持续健康、稳定发展，根据《衢州市城建档案中介机构规范化管理方案（试行）》，制定衢州市城建档案中介机构服务质量综合评价细则（试行）。

### 一、评价周期及公布

按照“一季一公示”的工作机制，在市建筑业行业协会官方网站予以发布。一般情况下，在当季第一个月15日前发布上季度的评价结果。

### 二、评价内容及方式

评价内容包括日常工作评价、档案验收评价以及业主满意度评价。

### （一）日常工作评价（占比 20%）

测评单个评价周期内中介机构的基本情况：人员、设备、软件、场地等配备情况；相关管理制度建立、行业规范执行情况：是否配合行业协会等相关部门工作，是否能较好履行档案保管职责，有无档案安全保管漏洞等；日常工作反馈：主要是中介机构在实施建设单位委托整理立卷及档案移交等业务工作中，是否按照档案规范要求开展相关业务。

行业规范执行情况主要通过定期对中介机构进行现场检查。

### （二）档案验收评价（占比 50%）

通过城建档案在线接收系统（以下简称系统）采集当季验收的所有项目数测算中介机构的平均差错率；通过系统采集当季完成档案验收的所有项目数测算中介机构的平均整改次数；结合项目限期整改情况，按照按期整改、延期整改、未按期完成整改等情形，多维度客观评价中介机构服务质量。

### （三）业主满意度评价（占比 30%）

由项目业主（委托方）对本次中介服务体验的总体满意度作出评价（评分采用百分制），若委托方未按时对中介机构进行评价的，评价分统一按 60 分计算。

## 三、其他事项

1.中介机构在单个评价周期内无项目申报或无项目完成档案验收，不列入评价。

2.中介机构对评价结果有异议的，自评价结果公布之日起5个工作日内向市城建档案馆或者市建筑业行业协会提交书面材料，详细说明理由或提供相关依据，否则不予受理。

3.本细则自2026年7月1日起施行。

附件：中介机构服务质量综合评价细则表

  
衢州市建筑业行业协会  
2026年6月22日

## 中介机构服务质量综合评价细则表

项目	分值	评价内容	评价标准	打分	采集方式
日常工作评价	7分	中介基本情况	是否建立相关档案管理制度体系；是否已配备满足档案加工服务的档案专业技术人员、必要设备（包括普通扫描仪、图纸扫描仪、打印机等）、数字化加工软件和场地（要求消防器材、防光、防水、防火、防高温等档案安全保管设施到位且正常工作、无火灾隐患，有专门存放实体档案的库房等）；总分5分，缺1项扣0.5分。 日常检查过程中发现有相关档案安全保管漏洞。发现1次扣1分，扣分合计不超过2分。		
	3分	行业规范执行情况	不配合行业协会等相关部门工作或按要求参加行业协会等相关部门组织的学习和培训等。发现1次扣1分，扣分合计不超过3分。		
	10分	日常工作反馈	①无任何对接，将未收集齐全的项目提交档案验收（包括资料整改阶段）；②问题已多次提醒但仍未改正；③因项目档案整理及移交等业务未按规范要求导致被约谈，约谈后仍未整改加倍扣分；④查验过程中，发现缺大项内容或收集整理不规范（例如缺某专业图纸、设计变更未经核实、提供的竣工图不为最终版以及整理著录有批量性问题等）；⑤验收过程中，发现因中介机构不恰当的反饋意见导致项目收集不规范；以上问题发现一次扣2分，且同一项目出现以上不同问题可多次扣分，扣分合计不超过10分。		

	差错率 (20分)	按照当季验收的所有项目数计算平均差错率。	<p>①差错率在5%以内(含5%)计20分;②差错率在5%-10%(含10%)计16分;③差错率在10%-15%(含15%)计12分;④差错率在15%-25%(含25%)计8分;⑤差错率在25%-35%(含35%)计4分;⑥差错率在35%以上计0分。</p>
档案验收评价	整改率 (20分)	按照当季完成的档案验收的所有项目数计算平均整改次数。	<p>①平均整改次数为1次计20分;②2次计16分;③3次计12分;④4次计8分;⑤5次计4分;⑥5次以上计0分(平均整改次数不为整数的按四舍五入计算)。</p>
	整改时限 (10分)	按照限期内项目整改完成情况打分。	<p>①项目在首次规定期限内完成整改的,得10分;②未在首次规定期限内完成整改,经同意延期(仅一次)并在延长期限内完成整改的,得5分;③未在首次规定期限内完成整改,且在同意延期(仅一次)期限内仍未完成整改的,不得分。</p>
业主满意度评价	30分	服务态度、时间、服务质量等服务体验满意度。	<p>项目业主(委托方)对中介机构履行合同约定的服务体验是否满意,其中包括服务态度、时间、质量等内容。(评分采用百分制,若委托方未按时对中介机构进行评价的,评价分统一按60分计算。)</p>

备注:评价细则可根据实际动态调整。

