广汉市人民政府办公室文件

广府办〔2016〕5号

广汉市人民政府办公室
关于印发《广汉市中介机构服务投资项目
信用评价实施方案》的通知

各乡镇人民政府，市级有关部门：

《广汉市中介机构服务投资项目信用评价实施方案》已于2016年1月28日经广汉市十七届人民政府第97次常务会议审议通过，现印发你们，请遵照执行。

广汉市人民政府办公室

2016年2月3日

广汉市中介机构服务投资项目信用评价实施方案

为落实《广汉市人民政府办公室关于规范中介机构服务投资项目的实施意见》（广府办〔2016〕4 号），进一步规范我市中介机构服务投资项目行为，提升中介机构服务效能，特制定本方案。

一、工作目标

遵循“公平公正、公开透明、规范效能、信用评价、违规淘汰”原则，建立中介机构信用评价机制，打造适度竞争的中介市场环境，促进中介机构诚信经营，为投资项目提供合法、规范、高效、优质的中介服务，有效服务我市经济社会发展。

二、建立服务投资项目中介机构网上信息平台

建立广汉市服务投资项目中介机构网上信息平台（以下简称“中介网上平台”），公布中介机构及其执业人员的基本信息、服务事项、办理时限、收费标准、执业信用记录、行业监管信息、服务投诉等内容，供企业、法人及其他组织查询。

（一）组建方式。市政务中心负责，各行业管理部门配合，搭建多类别服务投资项目的中介网上平台，在市政务中心网站发布。

（二）加入中介网上平台的条件。符合如下条件的中介机构可申请加入中介网上平台：依法成立、具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有健全的技术管理和质量保证体系；近三年内在经营活动中没有重大违法违

纪记录；具备本行业基本资质等级等条件。

（三）建立中介网上平台程序。

1.制定条件：由行业管理部门制定本行业中介机构加入中介网上平台的具体要求、平台类别等条件；

2.发布信息：市政务中心按照相关行业管理部门提出的本行业中介机构加入中介网上平台的具体条件，在相关媒体发布信息，面向全国范围邀请具备条件的中介机构；

3.报名登记：采取行业管理部门推荐、中介机构通过网络报名或到市政务中心现场报名等方式进行报名登记；

4.发布结果：市政务中心按照行业管理部门制定的具体条件，根据中介机构报名登记信息进行审核，符合条件的中介机构，即纳入中介网上平台，并在市政务中心网站公布。

（四）中介网上平台调整时间。凡申请并符合条件的中介机构，即可进入中介网上平台，达到清退条件的即清退出中介网上平台，不设时间限制。

三、建立中介机构服务投资项目信用评价机制

加强对中介机构从业行为的监管，对于在广汉从业的中介机构实行服务信用评价，促进其诚信经营。

（一）建立中介机构服务投资项目信用档案制度。建立中介机构和执业人员的资质等级、执业资格、服务质量和委托人满意度等为主要内容的信用记录档案，作为信用评价的重要依据。

（二）建立中介机构服务投资项目信用评价制度。加强中介机构信用体系建设，建立健全中介机构守信激励、失信惩戒及清退机制，实行中介服务信用等级五星制度（一星—差、二星—较差、三星——般、四星—较好、五星—好）。

1.信用评价内容。信用评价内容主要包括中介机构服务质量、服务态度、服务时限、执业能力、收费情况等相关内容。

2.信用评价方式。采取具体中介事项评定与每年一次综合评定相结合的方式对中介机构从业行为进行评价，各项具体中介服务事项评定作为年终综合评定的基础，由市政务中心负责牵头组织，各行业管理部门和有关各方参与实施。

（1）综合信用评价指标。以委托人评价、行业管理部门评价、市政务中心评价、执法执纪部门评价作为综合评价依据。委托人评价分值占 50%，行业主管部门评价分值占 20%，市政务中心评价分值占 20%，执法执纪部门评价分值占 10%。

（2）信用等级的确认（评分表见附件）。对中介机构各项评价指标按比例折算后相加所得的评价分，套算成每个中介机构的信用等级并计入信用档案。评价分在 90 分以上的为五星级，在 80 分以上 90 分以下（含 80 分）的为四星级，在 70 以上 80 分以下（含 70 分）的为三星级，在 60 以上 70 分以下（含 60 分）的为二星级，在 60 分以下的为一星级。有下列严重失信行为之一的，一律评定为一星级。

A. 采用欺诈、胁迫、贿赂、串通等非法手段承揽业务的；

B. 发布虚假信息，出具虚假报告或其它虚假证明文件的;

C. 索取、收受合同以外的酬金、财物或利用执业便利谋取其它不正当利益的;

D. 明示、暗示或实际行为不执行行业技术标准和技术规范，并由行业主管部门根据相关建设从业单位信用管理办法等认定的;

E. 被行业管理部门认定为严重失信行为的。

（3）做好日常评价。涉及中介服务事项的各审批部门应在每项涉及中介服务事项办结时，做好委托人、本部门日常评价记录，并于每季度末汇总后报送市政务中心。

四、信用评价结果运用

（一）公开信用评价结果。根据信用评价、行风评议、执业考核、违规记录等情况，建立健全优胜劣汰机制，规范中介市场秩序。加强对信用评价结果的运用，信用评价结果记入信用档案，由市政务中心集中向社会公开，同时，每年向中介机构的行业主管部门书面送达年度综合信用评价结果。

（二）奖励惩戒措施。信用等级达到五星级的，纳入我市守合同重信用企业认定范畴；信用等级为二星级及以下的，实行重点监管与检查，进行信用预警、责令整改；信用等级为一星级或连续两年为二星级的，列入黑名单、公开通报、清理出中介网上平台。

其他有关单位委托的中介机构在广汉的从业情况纳入信用评价范围，评价结果由市政务中心在中介网上平台公布并告知委

托单位和相关中介机构。

五、工作要求

（一）提高认识。相关部门要提高对建立中介机构服务投资项目信用评价机制的认识，落实分管负责人和具体经办人员，精心组织，推进工作落到实处。

（二）落实责任。市政务中心牵头负责综合协调管理工作，具体落实中介网上平台建设和中介机构信用评价机制建设相关工作；行业管理部门对本行业中介机构进行清理，列出本行业在广汉从业的中介机构名录并报送市政务中心，制定行业约束规范，加强行业监管；市监察局加强监督检查，依法查处国家工作人员参与中介机构经营和影响、干扰中介机构正常经营活动的行为；市政府目督办加强对建立中介机构服务投资项目信用评价机制进度的督查。

（三）时间要求。行业管理部门清理本行业中介机构及提出中介机构加入中介网上平台条件工作于2016年4月29日前完成，并将相关情况报送市政务中心;中介网上平台于2016年5月底前完成基础工作，6月起正式运行。

附件：1.中介机构服务评价表（行业管理、审批部门）

2.中介机构服务评价表（委托方）

附件 1

中介机构服务评价表（行业管理、审批部门）

时间:　　年　　月　　日

中介机构名称（全称）				
服务项目名称				
评价内容	分项分值(100 分)	评　价　标　准	得分	扣分理由
文本（成果）质量	50	中介机构严格按照有关法律法规、标准、行业规则、技术规范等从事相关工作，没有因中介(技术)服务质量问题影响项目的审批。		
合法经营	10	证(照)齐全并公示、在规定的资质（执业）范围内承揽业务		
依规收费	10	执行规定的收费标准及政策并在委托合同中明确		
职业道德	30	无恶意承揽业务、互相杀价、破坏行业规则现象；遵守行业规则、遵守保密规定。		
总分				/
意见和建议: 部门(盖章) 年　　月　　日				

注: 请客观公正的进行评价，得分以具体分数表示，如有扣分须写明理由。

附件 2

中介机构服务评价表（委托方）

测评人（单位）：　　（盖章）　　时间:　　年　月　日

项目名称				
中介机构名称			联系方式	
承担业务内容				
测评内容	分项分值	评价标准	得分	扣分理由
服务承诺时间（20 分）	满意（16-20 分）	在服务承诺时间的基础上，较大幅度提前完成文本的编制工作。		
	基本满意(10-15 分)	在服务承诺时间内完成文本的编制工作。		
	不满意(9 分及以下)	文本的编制时间超出服务承诺时间。		
文本（成果）质量（30 分）	满　意(26-30 分)	文本（成果）的质量较高，受到审批部门表扬的。		
	基本满意(20-25 分)	文本（成果）无差错，符合审批部门的审批要求。		
	不满意(19 分及以下)	文本（成果）质量较差，出现多处差错，需要进行修改的。		
服务态度（20 分）	好(16-20 分)	态度热情、服务主动，相关技术规范解释明确，需业主提供的资料一次性告知。		
	一般(10-15 分)	服务工作基本到位。		
	差(9 分及以下)	服务态度较差，告知不清，造成服务对象多次跑的现象。		

收费情况（30分）	合理 (26-30分)	收费很合理，业主很满意		
	一般 (20-25分)	业主基本能承受收费标准		
	高 (19分及以下)	收费太高，业主不能承受		
总分				
意见和建议:				

注: 请客观公正的进行评价，得分以具体分数表示，如有扣分须写明理由。

信息公开选项：主动公开

广汉市人民政府办公室　　2016 年 2 月 4 日印发