

# 中共温州市委全面深化改革委员会办公室

办函〔2019〕41号

## 关于征求《温州市关于推进“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸的实施方案》 (征求意见稿)意见的通知

各县（市、区）人民政府，市各有关单位：

根据市委、市政府工作部署，现将《温州市关于推进“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸的实施方案》发给你们征求意见，请认真研究，并于4月18日（星期四）下午5时前，通过OA或邮箱将意见反馈单报送至市政务服务局。

联系人：戴智勇；电话：88926959；邮箱 371593702@qq.com。

- 附件：1. 征求意见反馈单  
2. 温州市关于推进“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸的实施方案（征求意见稿）

中共温州市委全面深化改革委员会办公室

2019年4月12日

附件 1

## 征求意见反馈单

文稿标题	温州市关于推进“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸的实施方案（征求意见稿）
接受单位	各县（市、区）人民政府，市纪委、市委编办、市发展改革委、市经信局、市民政局、市财政局、市人力资源和社会保障局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住建局、市交通运输局、市水利局、市商务局、市文化广电旅游局、市卫生健康委员会、市应急管理局、市审计局、市国资委、市市场监管局、市人防办、市投资促进局、瓯江口产业集聚区管委会、浙南产业集聚区管委会，市城投集团、市公用集团、市现代集团、市工业集团、市金投集团、市交运集团、市交投集团、温州建设集团、市铁投集团、市农投集团、市名城集团、温州设计集团
反馈意见	<p style="text-align: center;">单位负责人署名或盖章：</p> <p style="text-align: right;">2019 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">(经办人员及电话： )</p>
<p>1. 各单位收到文稿后，请速送有关领导审阅。</p> <p>2. 请各单位于 4 月 18 日（星期四）下午 5 时前将修改传真或扫面通过 OA 发送至市政务服务局（联系人：戴智勇；电话：88926959；邮箱 371593702@qq.com），没有意见的，也请注明“无意见”反馈。</p>	

## 附件 2

# 温州市关于推进“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸的实施方案

(征求意见稿)

为贯彻落实市委十二届七次全会精神，根据《浙江省市场中介机构管理办法》第 366 号令，切实加强中介服务市场规范化建设，助推我市行政审批“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸，制定以下实施方案。

### 一、工作目标

按照行政审批“最多跑一次”的理念和目标，以市场需求为导向，以优化服务为落脚点，以强化监管为保障，从降低制度性交易成本入手，坚持“宽进严管、规范运作、提速提效、合理收费”的原则，促进市场主体减负降本，通过加强行政审批中介服务市场规范化建设，建立公平公开、竞争有序、执业规范、服务高效的行政审批中介服务市场体系，力争行政审批中介服务收费平均降低 30%，服务时间平均压缩 30%。

### 二、主要措施和任务

(一) 梳理规范服务事项，实行中介服务清单化管理。

1. 规范中介服务事项。各行业主管部门要根据机构改革后的职能划分重点梳理本行业的中介服务事项、制定中介服务事项规

范表，对保留的中介服务事项实行“清单”管理，制定委托中介机构编制的事项清单（含审批部门委托事项）和申请人可自行编制的事项清单，并及时修订相关办事指南向社会公布。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：各行业主管部门、各县<市、区>政府；10月底前完成。）

**2. 明确中介服务事项范围。** 申请人可自行编制的事项，各行业主管部门要统一制作标准样本，在部门门户网站和各政务服务中心网站公开和宣传；审批部门委托的事项，各审批部门要积极协调相关部门，抓紧制定相关配套政策，通过政府购买服务的方式，促进市场主体减负降本。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：各行业主管部门、各县<市、区>政府；10月底前完成）

**3. 加强中介服务事项梳理指导。** 各级政务服务部门要加强中介服务事项清理规范工作的指导、协调和督促，动态调整中介服务事项目录清单，确保中央“放管服”改革的有效落地，切实推进降低制度性交易成本。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：各县<市、区>政府；10月底前完成。）

**（二）提升功能优化服务，拓宽网上中介超市覆盖面。**

**4. 推行网上中介超市全市共享、全域覆盖。** 温州市行政审批中介服务网上超市是全市统一公开选取中介机构、购买中介服务的线上平台（以下简称网上中介超市）。进驻中介超市的中介机构可在全市范围承接资质许可范围内的相关业务，各行业管理部门不得设置或借备案管理等变相设置区域性、行业性、部门性等

限制条件，法律法规规章另有规定的除外。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：各县<市、区>政府；6月底前完成。）

**5. 实施中介服务竞价机制。**全市各级行政机关、企事业单位、村（居）委会等政府投资项目的中介服务，除依法依规应采取招标或政府采购方式确定中介机构的项目外一律进网上中介超市公开选取，网上竞价公告、选取结果凭证等资料作为项目审计和资金结算的重要依据，并纳入党风廉政建设考核的内容。鼓励和引导民间投资项目中介服务通过“网上中介超市”获取有关中介机构信息，采取网上竞价、线下洽谈等方式自主选择中介机构，实现中介服务“零等待，零跑路”。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：市纪律检查（监察）委员会、市财政局、市审计局、市国资委（国有企业）、市级功能区管委会、各县<市、区>政府；8月底前完成。）

（三）**培优招强创新服务**，积极培育竞争有序优质高效的中介服务市场。

**6. 全面实施联合中介服务。**积极培育综合性中介机构、中介机构联合体，按照项目业主自愿原则选择联合中介服务，通过“联合测绘”、“多本合一”、“多评合一”等方式，对同一阶段或相互关联的中介事项，由串联审查改为并联审查，牵头部门实行“统一受理、统一评审、统一反馈”的服务模式，实行跨部门跨行业跨地区检验检测测绘结果互认，通过中介联合体缩短中介用时提升审批效率。（牵头单位：市发改委，责任单位：市自然资

源和规划局、市政务服务局、各行业主管部门、各县<市、区>政府；全年工作。）

**7. 提高中介市场开放程度。**继续推行行政审批中介服务市场准入“零门槛”。按照“非禁即入”原则，除法律、法规、规章明确规定的资质资格许可外，全面清理取消市县两级部门设立的行政审批中介机构门槛式的准入条件及规定制度，要求备案的一律推行告知性备案；积极招大引强，吸引具备相关资质和技能的全国乃至全球的优秀中介机构进入温州市场，行业主管部门采取引进的办法，进一步破除垄断提高市场竞争度。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：市发改委、市市场监管局、各行业主管部门、各县<市、区>政府；全年工作。）

**（四）加强引导规范服务，积极推动中介机构参与“最多跑一次”改革。**

**8. 服务事项标准化。**按照分类梳理的中介服务事项，中介机构本着“依法合理、高效便捷”的原则，简化材料、优化流程，明确适用范围、承诺时限、收费依据、联系方式等，并制定相应的办事服务指南向社会公示。中介机构应按照“最多跑一次”的要求，做到办事一次性告知、推行服务承诺、限时出具服务成果。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：各行业主管部门、各县<市、区>政府；全年工作。）

**9. 实施“部门捆绑责任”制度。**围绕“最多跑一次”重点改革优化服务流程，推行项目投资“审批与中介效率捆绑”制度，

推进中介服务费用和时间双下降、质量和效益双提升，力争时间减少 30%以上，费用减少 30%以上。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：市发展改革委、各审批主管部门、各县<市、区>政府；全年工作。）

（五）建章立制强化监管，建立健全行业考评和诚信体系。

10. 全面加强中介机构监管。各级审批部门所属事业单位、企业，不得开展与本部门行政审批相关的中介服务，需要开展的应转企改制或与主管部门脱钩。政府机关工作人员一律不得在中介服务机构兼职（任职），政府机关离退休人员在中介服务机构兼职（任职）的，必须符合国家和省市有关规定。（牵头单位：市编办，责任单位：市发展改革委、市纪律检查（监察）委员会、市政务服务局、各审批主管部门、各县<市、区>政府；全年工作。）

11. 全面推动中介信用监管。各行业主管部门根据有关法律法规、技术规范、行业标准等制定完善本行业中介机构的考评办法，考评办法须建立零门槛准入与承诺违约退出机制、建立中介机构服务事中事后监督与管理机制、建立中介机构服务考评分级制，考评结果与诚信记录相联接并向社会公示，扩大中介服务事中事后抽查和监管覆盖面，提升监管效率和时效性，强化中介服务成果的质量监管和行业管理。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：市发改委、各行业主管部门、各县<市、区>政府；6月底前完成）

12. 全面推动中介服务评价。中介服务成果实行“一事一评”，

审批部门对每一项中介服务成果及运用进行评价，并将评价结果及时推送至“网上中介超市”系统；各级网上中介超市管理部门应引导项目业主通过“一事一评”的方式，对中介服务的时限、质量、收费等进行评价。（牵头单位：市政务服务局，责任单位：各审批主管部门、各县<市、区>政府；全年工作。）

13. 规范“网上中介超市”秩序。制定“网上中介超市”管理办法，规范机构入驻和执业，扩大信息公开优化竞价、选取、公示、备案、评价、网上平台退出等功能，确保网上中介超市有序高效运作（牵头单位：市政务服务局，责任单位：各审批主管部门、各县<市、区>政府；8月底前完成。）

### 三、工作要求

（一）提高认识、加强领导。“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸是市委市政府“最多跑一次”改革的重要组成部分，各地、各部门要提高认识、统一思想、明确责任分工、认真研究、狠抓落实，确保各项改革任务有效落地。

（二）明确责任、强化考核督查。各地、各部门要按照责任分工严密组织、具体到人，积极引导中介机构参与“最多跑一次”改革，不得对中介服务机构实行差别对待和歧视待遇，政务服部门要做好统筹协调和沟通指导，建立跟踪评估和督促机制，通过改革切实增强企业群众的获得感，纪检监察部门对出现的不作为、慢作为、利用手中权力暗箱操作、变相指定中介服务机构的



公职人员进行查处。各地、各部门的落实情况列入市委市政府年度考核内容。

（三）加强宣传、共同推进。新闻媒体要加大对“最多跑一次”改革向行政审批中介机构延伸的宣传，提高社会群众和中介机构的知晓度和参与度，各行业主管部门、各级政务服务部门要积极引导行政审批中介机构参与“最多跑一次”改革，推动改革主体主动参与，对有成效的做法积极推广宣传，对存在的突出问题及时曝光，积极营造共同推进改革的良好氛围。

附件：温州市网上中介超市管理暂行办法

附件

# 温州市网上中介超市管理暂行办法

## 第一章 总 则

第一条 为规范网上中介超市的运行和管理,规范入驻中介机构的执业行为,根据《浙江省市场中介机构管理办法》(浙政令〔2018〕366号)和《温州市优化营商环境深化行政审批中介服务市场化改革工作方案》(温政办〔2018〕42号),制定本办法。

第二条 本办法所称的中介服务机构是指依法登记设立,通过专业知识和技术服务为委托单位行政管理工作提供有偿中介服务的企业、事业单位、社会组织等机构。法律对服务资质(格)有规定的,中介机构必须符合法律的规定。

本办法所称的委托单位是指使用财政性资金和国有资金的温州市各行政机关、企事业单位、村(居)委会。非政府性资金投资人,也可以是委托单位(人)。

本办法所称的中介服务是指根据相关法律法规、行业及技术规范独立为第三方做出行政审批、行政奖励、行政给付、行政处罚等行政决策性行为提供审查意见、结果认定、书面报告、设计图纸等咨询服务,包括设计、勘察、测绘、检测、检验、试验、评估、评价、论证、鉴定、鉴证、咨询、监理等服务。

本办法所称的温州市网上中介超市是指由温州市政府投资开发建设，用于委托单位（人）公开选取中介机构，购买中介服务的线上平台（以下简称网上中介超市），为全市统一、通用的专业信息平台。

第三条 网上中介超市遵循“公开、公平、公正”原则，面向全国征集依法成立的中介机构进驻。网上中介超市为进驻中介机构提供资质（格）登记、信息公示、机构选取、合同管理、信用评价等服务，

第四条 除法律、法规、规章规定必须公开招标或政府采购的项目外，政府性投资项目一律通过网上中介超市公开竞争选取中介服务。

第五条 各县<市、区>实行属地管理，分级负责。

（一）负责本辖区在网上中介超市公开竞价的项目审核；

（二）负责网上中介超市本辖区的“一事一评”中介服务考评；

（三）负责网上中介超市本辖区的异议和投诉受理；

第六条 各部门按照“分工协作、密切配合”原则，依据法定职责对网上中介超市进行综合管理，具体职责如下：

（一）市政务服务局是网上中介超市的管理部门，负责“网上中介超市”的建设、管理和使用；协助处理相关投诉，办理中介机构进驻登记，提供公开选取中介服务，规范各项业务流程，运行维护信息化系统，实施中介超市信用评价；

(二)中介机构行业行政管理部门落实中介机构的信用评价机制,根据法律法规和规章履行行业监管职责;

(三)中介服务成果使用部门对每一项行政审批事项受理条件中的中介服务成果,给出相应的质量评价,作为诚信评价的依据之一。

(四)政府督考部门负责督促各部门落实中介超市各项制度措施,纪检监察部门负责对中介超市各项工作落实过程中各部门出现的不作为、慢作为、利用手中权力暗箱操作、变相指定中介服务机构的公职人员进行查处。

## 第二章 入驻网上中介超市

第七条 入驻中介超市的中介机构必须遵守本管理办法并符合以下条件:

(一)依法登记设立,具有独立法人资格,具备法定服务资质(格);

(二)有健全的执业规则以及其他相应的管理制度;

(三)能独立承担相应法律责任;

(四)遵守国家法律法规、中介机构管理和信用考评相关规定;

第八条 凡符合第七条规定的条件,承认和遵守本管理办法,自愿对服务项目、服务质量、收费标准做出承诺的中介机构,均可以通过线上远程提出入驻申请,对自己提供材料的真实性负法律责任。入驻申请应当提供以下材料:

(一) 填写《温州市“网上中介超市”入驻登记表》；

(二) 工商营业执照、组织机构代码证书(属事业单位的,提供法人登记证)，“三证合一”后登记企业只需提供工商营业执照原件；

(三) 法人代表身份证及业务授权代表身份证；

(四) 法定资质(格)证书；

(五) 中介机构内部管理制度及获得执业相关的荣誉情况证明材料；

(六) 相关执业人员的社保证明；

(七) 填写中介机构服务承诺书。

第九条 网上中介超市管理机构收到申请材料后,于2个工作日内(出现批量申请的情形,时间可延至5个工作日)对申请材料的准确性和齐备性进行预审,需要补正材料的,一次性告知存在问题及补正方式。市政务服务局工作人员会同中介机构入驻申请人核实网上登记的执业资质、联系人、联系电话等重要信息,并于2个工作日内在中介超市网站发布登记入驻信息。

第十条 已在网上中介超市网站发布登记入驻信息的中介机构获得本机构数据维护的权限,有权参与符合本机构资质(格)条件的公开竞争选取活动。

第十一条 中介机构入驻中介超市服务的有效期与其资质(格)证书有效期一致。涉及资质证书变更、进驻延续、业务授

权人等信息变更的，中介机构应申请变更，并按本办法第八条相关条款的规定办理。

第十二条 进驻中介超市的中介机构可在全市范围内开展资质许可范围内的从业活动，各行业管理部门不得设置或借备案管理等变相设置区域性、行业性、部门性中介服务执业限制，法律、法规、规章、规范性文件另有规定的除外。

### 第三章 信息管理维护

第十三条 网上中介超市建立中介机构信息数据库，开通中介机构专栏公示在库信息。中介机构对入库的信息数据真实性负完全法律责任。

第十四条 中介机构信息应当包括机构名称、性质、地址、资质证书种类、等级、有效期、法定代表人、授权业务代表人和人员结构、管理制度、获得荣誉、服务承诺、信用记录等内容，并严格按照法律法规规定的类别、专业、行业、服务范围、等级等进行科学分类，全面客观地反映中介机构情况，确保在库信息与资质信息一致。

第十五条 中介机构负责本机构在库信息数据的定期维护，及时响应网上中介超市提出的工作要求。当期无数据变化和维护需求的，须向网上中介超市作零变更报告。重要的数据变更如资质证书种类、等级、有效期等信息的变更，按本办法第十条执行。

第十六条 委托单位（人）应在公开选取中介机构之前，在网上中介超市以公告的形式公开以下信息。

（一）公开竞争选取中介机构方式（加权平均选取、一次性竞价选取、多轮竞价选取）；

（二）委托单位名称；

（三）中介服务内容、服务时限及服务费用（委托单位（人）所设定的项目最高限定价格）。采用网上竞价方式的服务费用，最高限定价格不得高于国家标准收费；

（四）中介服务的基本情况，涉及工程项目的，应当包含工程项目名称、地址、项目基本情况（包含建设规模、建设面积、资金投入等具体参数）；涉及土地、房产评估的，应当包含土地、房产面积及规划红线范围等内容；其他涉及中介机构服务的必要情况。

（五）中介机构资质和专业要求。包括资质类别（服务范围、等级）和专业（服务范围、等级）类别等内容。资质、资格能力要求，以及是否接受联合体投标。资质等级应按照中介服务标的物法定服务所要求的最低等级设定，选择最低等级（含）以上的资质；

（六）联系人及联系电话。

第十七条 政务服务部门接到委托单位（人）公开选取中介机构项目信息后，应当在 2 个工作日内在中介超市网站发布公告，公告时间为 1 天，第 2 个工作日即为竞价时间，竞价时限为 3 个小时。

## 第四章 中介机构选取

第十八条 委托单位（人）在政府采购限额标准以下购买中介服务时，应当按照“一事一选”原则，在网上中介超市公开选取中介机构。

第十九条 委托单位（人）依照业务需求特点，可以采取以下四种方式公开选取中介机构：

（一）直接选取方式：

1. 中介服务单项合同估价在 2 万元（含）以下的政府性投资项目；

2. 项目业主根据项目情况可以直接在中介机构信息库中选取符合条件的中介服务机构。

（二）综合加权平均选取方式：

1. 凡已在温州市中介机构服务管理中心备案的中介机构，视同完成报名，均可按照公告要求参与报价，长期有效。

2. 竞价系统拒绝接受高于最高限价的报价。

3. 综合加权平均法，将参与报价的金额数相加得总金额数，总金额数再除以参与报价单位的总数，得平均金额作为基准价格。

4. 各单位的报价与基准价格比对，差额绝对值最小的价格中选。（比对价格至小数点后 2 位数）

5. 比对过程中，有 n 家单位价格与基准价格差额绝对值完全相同的情况下，将由业主自主选取一家中介机构作为中选企业，并对选取结果作出说明。



6. 参加本次竞价只有一次报价机会（请谨慎报价），中选价格为固定价，不得调整。

7. 从发起报价到结束如果没有中介机构报价将认定为该项目流标。

### （三）一次性竞价选取方式：

1. 凡已在温州市中介机构服务管理中心备案的中介机构，视同完成报名，均可按照公告要求参与报价，长期有效。

2. 竞价系统拒绝接受高于最高限价的报价。

3. 参加本次竞价只有一次报价机会（请谨慎报价），报价时间截止后，报价最低者为中选人。

4. 中选价格为固定价，不得调整。

5. 从发起报价到结束如果没有中介机构报价将认定为该项目流标。

### （四）多轮竞价选取方式：

1. 凡已在温州市中介机构服务管理中心备案的中介机构，视同完成报名，均可按照公告要求参与报价，长期有效。

2. 竞价系统拒绝接受高于最高限价的报价。

3. 本次多轮竞价报价开始后若无人报价，将有 20 分钟等待期，20 分钟等待期截止无人报价该项目自动流标。

4. 本次多轮竞价有人报价，将以一轮为 5 分钟竞价限时，如在 5 分钟倒计时内有新的报价，竞价系统即从接受新的报价起重

新计时。每次 5 分钟倒计时的最后 1 分钟内，竞价系统自动出现限时竞价即将截止的提示。

5. 在 5 分钟倒计时截止，如无人应价，竞价系统不再接受新的报价，竞价结束显示当前报价为中选人。

6. 中选价格为固定价，不得调整。

7. 从发起竞价到结束如果没有中介机构报价将认定为该项目流标。

第二十条 非政府性投资项目根据温政发（2018）42 号文件立等即取的原则，可直接在网上中介超市上选取服务优、价格低、信誉好的中介服务机构，也可按竞价方式（综合加权平均选取、一次性竞价选取、多轮竞价选取）实施。

第二十一条 凡已在温州市网上中介超市入驻的中介机构，视同完成报名，均可按照公告要求参与报价，长期有效。网上中介超市拒绝接受高于最高限价的报价。中选价格为固定价，不得调整。

第二十二条 网上中介超市管理机构可通过网上中介超市向中介机构库内符合条件者业务授权人手机、专属账户发送公告信息，邀请相关中介机构参加公开选取活动。

第二十三条 网上中介超市系统在公开选取结果产生后自动生成并发布中选公告。中选公告在中介超市网站公示，公示期为 1 个工作日。

公示期满后，委托单位（人）可自行从网上中介超市下载中选公告（加盖电子公章），仅作为委托单位资金核销的依据。

第二十四条 中选中介机构应当在签订合同后 2 个工作日内在中介超市网站进行合同信息反馈。

第二十五条 业主单位工作人员有以下行为的由纪检监察部门追究责任：

（一）故意拖延对公开选取结果不予确认的；

（二）故意刁难中选中介服务机构，不配合中选中介服务机构开展工作的；

（三）无故不签订服务合同的；

（四）无故拖欠支付服务费用的；

（五）未按本办法组织公开选取中介服务机构，自行委托中介服务机构的；

## 第五章 异议投诉协处机制

第二十六条 中介机构对网上中介超市公开选取中介项目的报名条件、选取过程、选取结果存有异议或认为自身权益受到损害的，除法律规定的解决途径外，可以网上中介超市管理机构提出书面异议。

网上中介超市管理机构应当将异议通知委托单位（人），异议采纳与否应当由委托单位（人）决定，决定以书面形式在中介超市上公开，除明显违反相关法规和本办法的情形以外，不影响公开选取及结果。

第二十七条 委托单位（人）对中介机构服务质量、服务时限、合同履行情况不满意或认为自身权益受到损害的，除法律规定的解决途径以外，可以在公示后七天内向行政审批管理机构提出书面投诉。

第二十八条 有下列情形之一的异议和投诉，不予协处：

（一）异议中介机构明言不参与相关中介选取项目或与相关中介选取项目无任何利害关系的；

（二）书面异议未经法定代表人签字或授权代表签字的或未加盖公章的，无有效联系方式的；

（三）已进行答复，并且原异议中介结构没有提出新的异议的；

（四）中介机构对业主单位、中介服务成果使用部门对其考核评议打分结果提出的异议；

（五）超过投诉限期的；

（六）对于同一事项已经做出答复，其他中介机构以同一事实和理由重复提出投诉的；

（七）委托人（业主）对于供应商库内中介机构提出投诉的。

（八）异议和投诉相关内容存在明显虚假的。

第二十九条 除不予协处情形外，网上中介超市管理机构应当在收到投诉后立即暂停中介超市项目流程，并要求中介机构必须在2个工作日内做出书面解释。书面投诉材料及书面解释均在

中介超市网站公示。公示后除有第二十九条相关情形外，即恢复项目流程。

第三十条 委托人（业主）、中介机构对于投诉事项协处应予以积极配合，并按照网上中介超市管理机构要求在限期内提供相关证据、依据等有关材料。投诉单位拒绝配合调查的，视为自动撤回投诉；被投诉单位拒绝配合调查的，视同认可投诉事项。

第三十一条 在投诉协处过程中，出现撤回投诉或自动放弃投诉的情形，网上中介超市管理机构可终止协处并继续完成项目流程。但任何一方有明显违法的情形除外。

第三十二条 异议和投诉事项属实的，分别按以下情况处理：

（一）项目报名条件有明显倾向性或者歧视性的，委托单位应修改报名条件并予以公告；

（二）项目选取过程因人工操作失误或系统故障而发生程序性违规，选取结果无效，重新启动选取；

（三）中选中介机构未全部满足项目报名条件的，取消中选资格，重新启动选取；

（四）中介机构的服务质量、服务时限、或其他未按合同约定履行的情况属实的，网上中介超市管理机构依据本办法对该中介机构实施信用惩戒。

## 第六章 信用管理

第三十三条 业主单位对中介机构的服务质量、服务时效、服务态度、服务收费等四个方面分别进行评价。中介机构服务成果使用部门应当对服务成果质量给出评价。上述评价均计入中介机构诚信档案，并在中介超市公开。

第三十四条 网上中介超市根据本办法的相关规定以及中介服务机构的服务过程、服务评议及行业主管部门监督情况对入驻的中介服务机构实行信用管理。不良信用记录直接计入中介服务机构、法定代表人、出资人、实际控制人、项目负责人信用记录中。

中介机构不良信用信息包括严重不良信用信息、中度不良信用信息和一般不良信用信息。

中介机构严重不良信用信息包括：

（一）申请进驻中介超市时提供营业执照、执业资质等资料信息与实际情况不符；

（二）出具的结论或者报告违反行业强制规范、标准、规程；

（三）除不可抗力因素外，无故放弃中选结果；

（四）与委托单位或其他中介机构相互串通，搞“价格同盟”联合“轮流坐庄”等不利公开公平竞争行为；

（五）泄露委托单位秘密（含商业秘密）并经查属实；

（六）提供虚假信息、资料、出具虚假结论或报告；

（七）在执业过程中存在违法发包、转包等行为；

(八) 因服务质量差, 未通过投资审批部门审查或评审, 严重影响项目审批进度;

(九) 存在中度不良信用行为, 无故不参加约谈或者不认真落实约谈要求;

(十) 一年内发生 2 次以上(含)中度不良信用行为(一年内指第一次发生中度不良信用行为之日起 365 天内);

(十一) 发生因中介机构原因引起责任事故;

(十二) 被其他单位认定为严重不良的信用信息。

中介机构中度不良信用信息包括:

(一) 中介机构原因导致服务期限超出合同约定时限;

(二) 未按合同履行职责被投诉并经查属实;

(三) 违反物价部门规定收费被举报并经查属实;

(四) 恶意投诉并经查属实;

(五) 以其他中介机构名义承揽业务;

(六) 允许其他中介机构以自身名义承揽业务;

(七) 未按合同约定提供服务;

(八) 出具的结论或报告被项目单位或审批部门投诉经查属实;

(九) 一年内发生 2 次以上(含)一般不良信用行为(一年内指第一次发生中度不良信用行为之日起 365 天内);

(十) 被其他单位认定为中度不良信用信息且市信用办按照本办法认定为非严重不良信用信息的信息。

中介机构一般不良信用信息包括：

（一）中介服务合同文本未显示中介机构资质、服务时限、收费等要约；

（二）服务成果因服务质量问题被退件 2 次（含 2 次）以上；

（三）因中介机构原因，中选后 3 个工作日内未与委托单位联系的；

（四）基本信息变更后未及时（三日内）进行维护的；

（五）未按要求向委托单位和中介超市信息化系统提交服务成果；

（六）被其他认定为一般不良信用信息。

第三十五条 网上中介超市系统根据本办法第三十二条规定公布委托人（业主）、中介机构服务成果使用部门、网上中介超市管理部门对中介服务机构的综合评议结果，业主单位占百分之四十，（如业主逾期没有评价的按自动默认评议分为 35 分），中介机构服务成果使用部门占百分之三十，网上中介超市管理部门占百分之三十），评议采用百分制星级评定，根据评议分数分为★★★★★、★★★★★、★★★★、★★、★、五个等级，并记入诚信档案。★★★★★星级属信用优秀，评价分数为 90 分（含）以上；★★★★★星级属信用良好，评价分数为 80-90（不含）；★★★★星级属信用一般，评价分数为 70-80 分（含）；★★星级属信用缺失，评价分数为 60-70 分（不含）；★星级属信用严重



缺失评价分数为 60（含）以下，入驻的中介机构待承接业务后再做星级评定。

第三十六条 网上中介超市系统根据中介机构的服务承诺、本办法第三十四条和第三十五条的规定对中介服务机构在网上中介超市的执业行为实行“奖、停、退”。

奖励。引导自主选取中介服务的业主选择信用优秀的中介机构。

暂停。以 1 年为计算周期，中介服务机构存在一般不良行为记录或单个项目服务评价为的★★★，6 个月内暂停其在网上中介超市竞价；中介服务机构存在中度不良行为记录或单个项目服务评价为★★的，12 个月内暂停其在网上中介超市竞价。

（三）清退。以 1 年为计算周期，中介服务机构存在严重不良行为记录或服务评价为★级的，列入“不诚信名单”并清退出网上中介超市，清退之日起两年内拒绝其申请入驻。

## 第七章 附 则

第三十七条 本办法由市政务服务局负责解释。

第三十八条 本办法自印发之日起施行。