

罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室文件

罗放管服办〔2021〕16号

关于印发《罗山县中介服务机构信用管理暂行办法》的通知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，县政府有关部门：

为加强罗山县行政审批中介服务机构管理，推进中介机构诚信体系建设，现将《罗山县中介服务机构信用管理暂行办法》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

罗山县深化“放管服”改革推进
审批服务便民化工作领导小组办公室

2021年12月15日



罗山县中介服务机构信用管理暂行办法

第一章 总则

第一条 为加强中介服务机构管理，推进中介服务机构诚信体系建设，根据《信阳市中介超市信用管理暂行办法》和国家、省、市社会信用体系建设有关要求，结合我县实际，制定本办法。

第二条 通过信阳市行政审批网上中介服务超市(以下简称中介超市)在罗山县行政区域内开展中介有偿服务的中介服务机构及其执(从)业人员的信用管理活动适用本办法。

第三条 中介机构信用管理应当遵循合法、客观、公正、及时的原则，依法维护国家利益、社会公共利益和中介服务机构合法权益，保守国家秘密，保护商业秘密和个人隐私。

第四条 罗山县政务服务和大数据管理局、罗山县社会信用体系建设领导小组办公室(以下简称县信用办)分别负责中介机构信用体系建设工作的监督管理和指导协调，罗山县政务服务和大数据管理局同时负责中介机构信用信息的归集、发布、运用和报送等工作。

第二章 信用信息的采集

第五条 中介服务项目的委托人、县信用办，以及各行业主管部门(包括有管理职能的行业协会)和行政审批(审核)部门，应当将本部门掌握的中介服务机构及其执(从)业人员的信用信息推送(报送)至县政务大数据局，并对信用信息的真实性、准确性负责。

第六条 委托人应当按照一事一评的原则，在每个中介服务项

目(批量选取的每宗业务)履约结束后5个工作日内,在信阳市网上中介超市对中介服务机构及该项目执(从)业人员下列五个方面进行满意度星级评价:

(一)服务质量:按照有关法律法规、技术标准和规范等从事相关工作,没有因中介服务质量问题影响项目审批;

(二)服务时效:在服务实施过程中,对委托人提出的要求和需求能及时响应;

(三)服务态度:一次性告知委托人需提供的资料,及时告知中介服务进度和实施过程中的问题,对不可预见的需求和情况能友好协商、耐心处理;

(四)服务收费:能严格按照公开选取确定的中选价格收取服务费用,或合理协商确定服务费用,无擅自提高服务收费,变相要求委托人增加服务费用,或违反物价部门规定收费;

(五)服务规范:证(照)齐全并公示,在规定的资质范围内承揽业务,无恶意承揽业务。遵守行业规则、遵守保密规定。

上述五个方面的评价采用5星制。5星为满意,4星为比较满意,3星为合格,3星以下为不合格,项目综合满意度星级为五个单项的算数平均星值。委托人未在规定时间内做出满意度评价的,系统对每项评分自动设置为5星。对已评价的项目需要修正的,应当在行政审批部门受理中介服务成果资料后2个工作日内及时在信阳市中介超市进行一次修正。星级评价纳入中介服务机构的信用管理范畴,并作为公开选取的条件。

第七条 信阳市政务服务和大数据管理局会公开选取和合同履行全过程，对下列五个方面不良信用，通过信阳市网上中介超市进行记录：

(一) 项目报名：中介机构故意扰乱报名秩序获取报名资格或中选的；

(二) 公开选取：无故放弃中选结果的；

(三) 合同签定：未按要求签订服务合同和上传合同文本的；

(四) 服务履约：超过合同约定服务时限的；

(五) 结果登记：未按要求上传服务成果资料的。

第八条 县行业主管部门应当加强中介机构交易活动的监督管理，在投诉处理和监督检查过程中对中介服务机构及执(从)业人员存在违法违规行为作出处理决定的，通过网上中介超市列入中介服务机构及执(从)业人员信用档案。

第九条 县行业主管部门(包括有管理职能的行业协会)应当依法依规加强行业管理，严格查处违规收费、出具虚假证明或报告、谋取不正当利益、扰乱市场秩序等违法违规行为。对违法违规行为作出处理决定的，书面抄送县政务大数据局，并通过信阳市网上中介超市列入中介服务机构及执(从)业人员信用档案。

第十条 行政审批(审核)部门应当依法、公正、客观的对委托人提报的中介服务成果资料进行审查，需要退回修改补正的应当一次性告知。因中介服务成果资料质量差，造成多次未通过行政审批(审核)部门审查的，由委托人将有关信息在信阳市网上中介

超市进行记录。列入中介服务机构及执(从)业人员信用档案。

第十一条 县信用办归集的已被依法依规列入相关领域严重失信名单、作为失信联合惩戒对象的中介服务机构及执(从)业人员信用信息，通过罗山县人民政府网站或信阳市网上中介超市，列入中介服务机构及执(从)业人员信用档案。

第三章 信用信息的分类

第十二条 对中介服务机构及执(从)业人员的不良信用信息实行分类管理，不良信用信息分为一般不良信用信息、中度不良信用信息、严重不良信用信息三类；对中介机构信用等级实行动态分级管理，信用等级实行日更新，分为未评级、信用良好、一般失信、中度失信和严重失信 5 个级次。

第十三条 中介服务机构未参加信阳市中介超市公开选取活动，且无任何不良信用信息的，信用等级确定为未评级。

第十四条 中介服务机构同时满足下列条件的，信用等级确定为信用良好：

(一) 一年内无任何不良信用信息；

(二) 一年内委托人满意度评价平均星级在 4 星以上(含 4 星)的。

前款所称一年内是指当期前 365 天内。

第十五条 中介服务机构及执(从)业人员存在下列情形之一的，属于一般不良信用信息，中介服务机构一年内(一年内是指当期前 365 天内)，存在一般不良信用信息的，其信用等级确定为一

般失信:

(一)未满足公告全部报名条件且参与项目并中选;

(二)因中介服务机构原因,中选后未在规定时间内与委托人签订服务合同,并未按要求在信阳市中介超市上传合同文本的;

(三)除不可抗力因素外,因中介服务机构原因导致服务期限超出合同约定时限 50%以内的;

(四)未按要求在信阳市中介超市提交服务成果的;

(五)单个项目委托人满意度星级评价低于 3 星(不含 3 星)的;

(六)同一服务成果因服务质量问题被同一行政审批(审核)部门退件 2 次,影响项目审批进度的;

(七)中介服务机构资质等级降低、执(从)业人员变更等重要基本信息变更后 10 个工作日内未按要求履行变更手续,影响中介超市正常业务开展的;

(八)中介服务机构涉及非严重不良和非中度不良信用行为,情节轻微而被投诉且经查属实;

(九)被其他单位认定为一般不良信用信息且县政务大数据局按照本办法认定为非严重不良及非中度不良信用信息的。

第十六条 中介服务机构及执(从)业人员存在下列情形之一的,属于中度不良信用信息,中介服务机构一年内(一年内是指当期前 365 天内)存在中度不良信用信息的,其信用等级确定为中度失信:

(一)以其他中介机构名义承揽业务或允许其他中介机构以自

身名义承揽业务的；

(二)除不可抗力因素外，因中介机构原因导致服务期限超出合同约定时限 50%以上的；

(三)未按合同约定履行职责提供服务，被委托人投诉并经查属实的；

(四)擅自提高服务收费，变相要求委托人增加服务费用，或违反物价部门规定收费被举报并经查属实的；

(五)同一服务成果因服务质量问题被同一行政审批(审核)部门退件 3 次及以上，影响项目审批进度的；

(六)恶意投诉并经查证属实的；

(七)一年内发生 2 次以上(含 2 次)同类一般不良信用行为或者一年内发生 3 次以上不同类一般不良信用行为的；

(八)被其他单位认定为不良信用信息，且未被列入严重失信名单，并按照本办法认定为非严重不良信用信息的。

第十七条 中介服务机构及执(从)业人员存在下列情形之一的，属于严重不良信用信息，中介服务机构一年内(一年内是指当期前 365 天内)存在严重不良信用信息的，其信用等级确定为严重失信：

(一)授权业务人联系号码非实名的，或多个中介服务机构使用同一授权业务联系人、联系手机号码的；

(二)申请进驻中介超市时提供的信用报告、营业执照、执(从)业资质等资料信息与实际情况不符的；

- (三) 出具的结论或报告违反行业强制性规范、标准、规程的；
- (四) 除不可抗力因素外，无故放弃中介超市中选资格的；
- (五) 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”等不利于公开、公平竞争行为的；
- (六) 泄露委托单位秘密(含商业秘密)并经查属实的；
- (七) 提供虚假信息、资料，出具虚假结论或报告的；
- (八) 贿赂交易当事人经查属实的；
- (九) 发生因中介服务机构原因引起责任事故的；
- (十) 违反合同约定，将项目进行分包或违法转包的；
- (十一) 利用监理、评审、审核服务优势干预其他中介服务机构日常经营或要求其他中介服务机构进行利益输送的；
- (十二) 一年内发生 2 次以上(含 2 次)同类中度不良信用行为或者一年内发生 3 次以上不同类中度不良信用行为的；
- (十三) 被其他单位认定列入严重失信名单，作为失信联合惩戒对象的不良信用信息的；

第十八条 属于下列情形的，委托人应当与中选中介服务机构签订协议书并向信阳市政务服务和大数据管理局申请废止项目，中介服务机构免于纳入不良信用记录：

- (一) 项目因不可抗力因素导致不能实施或延期；
- (二) 因委托人失误导致采购公告与实际项目内容不符；
- (三) 因委托人未能提供满足项目要求进场服务条件，导致中选中介服务机构未能提供服务或服务延期。

第四章 信用信息的运用

第十九条 委托人满意度星级评价结果、中介服务机构及执业(从)业人员不良信用信息和信用等级会通过罗山县人民政府网站或信阳市网上中介超市对外发布,公开期限自信息产生、变更之日起不超过5年,法律、法规、规章和上级文件对中介服务机构信用信息公开期限另有规定的,从其规定。信用信息公开期限届满的,应当终止公开发布,转为档案保存。

第二十条 根据《信阳市中介超市信用管理暂行办法》,信阳市中介超市根据委托人满意度星级评价对中介服务机构实行奖励和限制:

(一)奖励。以季度为累计周期,除直接选取方式外,中选中介服务机构同一资质累计满3个项目的单项综合服务评议达到5星,可以直接为参与评议的其中一个委托人,采用随机选取或竞价选取方式的项目,提供同一资质中介服务1次;

(二)限制。以季度为累计周期,中介服务机构综合服务评议不足3星的,以累计季度合同金额的平均值为基准,该中介服务机构能够参与公开选取的项目最高限价不得超过该基准(直接选取或项目不设最高限价的除外)。待累计综合评议达到3星(含3星)以上,方可解除服务基准限制。

第二十一条 根据《信阳市中介超市信用管理暂行办法》,信阳市中介超市根据委托人满意度星级评价和中介服务机构信用等级对信用良好的中介服务机构采取以下措施予以激励:

(一)对信用等级评定为信用良好的中介服务机构列入“诚信红榜”，予以公开推荐展示；

(二)引导社会投资项目选取满意度星级评价、信用等级高的中介服务机构；

(三)委托人满意度星级评价和中介服务机构信用等级作为筛选中介服务机构的条件。

第二十二条 根据《信阳市中介超市信用管理暂行办法》，信阳市中介超市对存在不良信用信息的中介服务机构及从业人员实行停、退、禁的处罚措施。并通过网上中介超市向其委托人手机、平台专属网页发出处罚通知书：

(一)存在一般不良信用信息的，自不良信用信息认定之日起，3个月内暂停其参与中介超市项目；

(二)存在中度不良信用信息的，自不良信用信息认定之日起，6个月内暂停其参与中介超市项目，将失信行为和处理结果推(报)送至行业管理部门、市信用信息中心；

(三)存在严重不良信用信息的，自不良信用信息认定之日起，予以清退出信阳市中介超市，列入“诚信黑榜”，一年内不得申请入驻中介超市，不得参与信阳市中介超市相关业务。并将失信行为和处理结果推(报)送至行业管理部门、市信用信息中心。

第二十三条 中介服务机构对信阳市网上中介超市或罗山县人民政府网站公布的信用信息有异议的，可以向不良信用信息提供部门提出申诉；提供的部门应当在收到信息异议申请后及时完

成核查并作出书面答复。经核查相关信息有错误、遗漏的，应当书面通知罗山县政务服务和大数据管理局，由信阳市政务服务和大数据管理局在网上中介超市或由罗山县政务服务和大数据管理局在罗山县人民政府网站对相关信息予以更正或删除。

第五章 附则

第二十四条 本办法由罗山县政务服务和大数据管理局负责解释，自发布之日起施行。