

主动公开

SSBG2018001

# 佛山市三水区行政服务中心文件

三行政发〔2018〕4号

---

## 关于印发佛山市三水区中介服务超市服务评价管理暂行办法的通知

各镇政府（街道办事处），区属各单位，中央、省、市驻三水单位：

为贯彻落实省、市关于网上中介服务超市的建设要求，根据《佛山市三水区人民政府办公室关于印发佛山市三水区中介超市管理暂行办法的通知》（三府办〔2018〕1号）文件精神，为加强中介服务超市的管理，推进诚信体系建设，现将《佛山市三水区中介服务超市服务评价管理暂行办法》印发给你们，请认真研究，落实执行。

佛山市三水区行政服务中心

2018年3月30日

# 佛山市三水区中介服务超市服务评价管理 暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续深化“放管服”改革，进一步加强对进驻中介服务超市的中介服务机构管理，推进中介服务超市诚信体系建设，根据《广东省推进职能转变协调小组关于印发广东省网上中介服务超市建设工作方案的通知》（粤职转发〔2018〕1号）、《佛山市人民政府办公室关于印发佛山市网上中介服务超市建设工作方案的通知》（佛府办函〔2018〕207号）和《佛山市三水区人民政府办公室关于印发佛山市三水区中介超市管理暂行办法的通知》（三府办〔2018〕1号）要求，结合本区实际，制定本办法。

**第二条** 对已进驻三水区中介服务超市平台（下称中介服务超市）的中介服务机构的服务评价管理活动，适用本办法。

**第三条** 中介服务超市服务评价管理是指遵循合法、公正、准确、及时原则，对进驻中介服务超市的中介服务机构的信息进行科学评估和管理，评议结果定期报送至“信用佛山网”对外公示。

**第四条** 中介服务超市服务评价管理工作由三水区中介服务管理中心组织协调以下单位或部门共同实施：

（一）区各行业主管部门；

(二)项目业主，包括各级行政机关、事业单位、区镇（街道）公有企业（全资和控股）和社会企业、群众；

(三)使用中介结果物的审批部门。

区中介服务管理中心负责登记、发布、更新中介服务机构服务评价信息，对中介服务机构在中介服务超市产生的服务评价真实性和准确性负责。

**第五条** 区各行业主管部门应将中介服务机构所获荣誉、突出贡献等良好信用信息和行政处罚、违法违纪等不良信用信息推送到中介服务超市中介服务机构专属网页，经区中介服务管理中心确认后对外公开。

## **第二章 中介服务机构服务评价信息范围和分类**

**第六条** 中介服务机构服务评价信息是指中介服务机构在成立登记、资质申请、服务质量、合同履行、价格行为、专利获奖情况等领域的信息，以及行业主管部门对中介服务机构的综合考评信息，是实施服务评价管理的主要依据。

**第七条** 中介服务机构服务评价信息由基本服务评价信息、良好服务评价信息、不良服务评价信息构成。

**第八条** 中介服务机构基本服务评价信息包括：

(一) 登记注册基本情况；

(二) 执业资质等级；

(三) 行业主管部门专项或者周期性检查情况;

(四) 其他有关中介服务机构身份情况。

前款规定的信息包括登记、变更、注销、备案或者撤销的内容。

**第九条** 中介服务机构良好服务评价信息包括:

(一) 拥有行政机关在产品与服务质量、工程建设、商品价格等领域授予的高等级信用类别;

(二) 获得行政机关授予年度“诚信经营示范单位”等诚信称号;

(三) 获得行政机关授予的改革创新、科技进步、专利奖励、优秀成果、优质服务、突出贡献等奖项;

(四) 被认定为国家、省、市、区知识产权优势企业和示范企业;

(五) 获得行政机关授予的质量奖项;

(六) 获得行政机关明文表彰, 或者行业主管部门认可的行业组织颁发的其他表扬、表彰、奖项和奖励;

(七) 法定代表人或者主要负责人因职务行为受到行政机关表彰、奖励;

(八) 被行业主管部门认定为良好服务评价信息且区中介服务中心按本办法认定为非不良服务评价信息。

**第十条** 中介服务机构不良服务评价信息包括一般不良服务评价信息、中度不良服务评价信息和严重不良服务评价信息。

(一) 中介服务机构一般不良服务评价信息包括:

1. 服务合同文本未显示中介服务机构资质、服务时限、收费等内容;
2. 中选后 2 个工作日内未与项目业主取得联系;
3. 中选公示期满后 5 个工作日内未领取《佛山市三水区中介服务超市公开选取中介服务机构确认书》(以下简称《选取确认书》);
4. 领取《选取确认书》后 5 个工作日内未将已加盖公章的《选取确认书》送达项目业主和区中介服务管理中心;
5. 在合同约定服务期满 5 个工作日内未将完成服务的结果或相应文书在中介服务超市备案;
6. 基本信息变更后 10 个工作日内未告知区中介服务管理中心;
7. 不符合项目要求且在中介服务超市参与报名响应;
8. 涉及非中度不良和非严重不良服务评价信息,情节轻微而被投诉且经查属实;
9. 被行业主管部门认定为一般不良服务评价信息且区中介服务管理中心按本办法认定为非严重及非中度不良服务评价信息。

(二) 中介服务机构中度不良服务评价信息包括:

1. 违反价格主管部门规定收费被举报并经查属实;
2. 未按合同履行职责被投诉并经查属实;
3. 恶意投诉竞争对手扰乱市场秩序并经查属实;

4. 以其他中介服务机构名义承揽业务;
5. 允许其他中介服务机构以自身名义承揽业务;
6. 以自身名义承揽业务后将业务分包给其他公司;
7. 服务成果因服务质量问题被项目业主退件 2 次以上 (含 2 次), 并经区中介服务管理中心确认;
8. 一年内累计出现 2 次一般不良服务评价信息 (计算周期自第一次出现一般不良服务评价信息之日起 365 个自然日内, 到期后不良服务评价信息数量重新起算, 下同);
9. 被行业主管部门认定为中度不良服务评价信息且区中介服务管理中心按本办法认定为非严重不良服务评价信息。

(三) 中介服务机构严重不良服务评价信息包括:

1. 申请进驻中介服务超市时提供的营业执照、执业资质等资料信息与实际情况不符;
2. 出具的结论或报告违反行业强制性规范或经查属实为虚假;
3. 除不可抗力因素外, 被区中介服务管理中心在符合相关资质要求类别的中介服务机构中随机选定的中介服务机构无故不承接项目;
4. 泄露项目业主秘密造成不良后果被投诉并经查属实;
5. 在经营活动中存在违法违规行为引起责任事故或受到处分;
6. 存在中度不良服务评价信息, 无故不参加约谈或者不认真落实约谈要求;

7. 除不可抗力因素外，2次无故放弃中选资格；
8. 因服务质量差，造成2次以上（含2次）未通过审批部门审查或评审，严重影响项目进度；
9. 一年内累计出现3次以上（含3次）一般不良服务评价信息（计算周期与上同）；
10. 被行业主管部门认定为严重不良服务评价信息且经区中介服务管理中心确认。

**第十一条** 中介服务超市服务评价信息来源于项目业主、审批部门、中介服务机构、区各行业主管部门。

项目业主根据合同履行情况，利用中介服务超市从服务态度、服务收费、服务效率、服务质量、服务规范等方面进行实时评价。

审批部门对纳入后续审批流程的中介服务结果质量进行评价。

中介服务机构应主动向区中介服务管理中心申报服务评价信息，并保证所提供信息的真实性、准确性和完整性；中介服务机构发现所提供的服务评价信息变更或失效时，应在信息变更后10个工作日内向区中介服务管理中心申请变更或删除。

区各行业主管部门在行政检查或审批过程中发现中介服务机构存在违法违规行为的，应及时将有关信息通过中介服务超市反馈区中介服务管理中心。

区中介服务管理中心对上述渠道反馈或收集到的信息进行审核，按照有关情节和性质，对拟列入不良服务评价信息的行为，向

中介服务机构出具《佛山市三水区中介服务超市不良行为通知书》（见附件）；中介服务机构自收到通知之日起5个工作日内可向区行政服务中心书面提出异议申请，逾期不提出的，视为无异议；区行政服务中心视情况邀请区行业主管部门、业内专家对异议申请作出综合评定。

### 第三章 中介服务机构服务评价评分管理

**第十二条** 中介服务超市服务评价工作以中介服务机构接受并承诺同意《佛山市三水区中介超市管理暂行办法》为基础。

**第十三条** 对中介服务机构的评价项目具体包括：

（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）服务效率。在服务实施过程中，对项目业主提出的要求和需求能及时响应。

（三）服务态度。一次性告知项目业主需提供的资料，及时告知中介服务进度和实施过程遇到的问题，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。中介服务收费纳入政府定价范围的要执行政府定价，实行政府指导价的要按基准价和项目业主核定的浮动幅度执行，实行市场调节价的要根据服务质量等进行合理定价，不得超出约定标准收取额外费用。

(五) 服务规范。证(照)齐全并公示,在规定的资质范围承揽业务,遵守行业规则和保密规定。

**第十四条** 中介服务超市实行服务评价评分制,服务评价分包括基础服务评价分、单次服务评价分和综合服务评价分。

**第十五条** 基础服务评价分是指对中介服务机构初次申报的服务评价信息进行评分,由区中介服务管理中心提供。区中介服务管理中心在中介服务机构进驻时,依据收集到的服务评价信息进行初次评价,按1-5星标准(每颗星对应1分、满分为5分)进行量化评分。原始分为2分,具有良好服务评价信息的1条加1分、封顶3分;存在不良服务评价信息的,一律不加分。基础服务评价分根据信息变更情况进行实时动态调整。

单次服务评价分是指对中介服务机构单次服务过程进行评分,由项目业主或项目业主与审批部门共同提供。评分坚持客观公正原则,结合中介服务项目推进与成果提交情况,采用“一事一评”方式,对中介服务机构在履约过程中的服务质量、服务效率、服务态度、服务收费、服务规范5个指标分别按1-5星标准(每颗星对应1分、满分为5分)进行量化评分;若该笔中介服务的服务结果纳入后续审批流程,则由使用该结果的审批部门评价“服务质量”指标,其余4个指标仍由项目业主负责评价;阶段性批量项目的评价以单宗为单位,进行“一事一评”;单次服务评价分为5个指标累计平均分。中介服务成果登记次日起10个工作日内,评价者不评

价且无投诉的视为放弃评价，中介服务超市对各个指标均默认评记为“4分”。如单次服务评价分低于3.5分，评分者应在中介服务超市填写情况说明。

综合服务评价分由基础服务评价分和单次服务评价分的累计平均分构成，满分为10分，其中基础服务评价分占比30%，单次服务评价分的累计平均分占比70%。综合服务评价分与排名实时公布，分值越高，表明中介服务机构服务评价越好，排名越靠前。

**第十六条** 中介服务超市原则上不接受调整已生效的单次服务评价分申请，特殊情况确需调整的，操作流程如下：

（一）项目业主于评定分值后5个工作日内在中介服务超市提出申请，详细说明调整原因和内容，包括服务内容、收费情况、完成时限、评定内容、评价分值等，超期未填报的不予受理。

（二）区中介服务管理中心收到项目业主的申请之日起5个工作日内通过查阅项目资料、联系中介服务机构、查看评价分值等，审核调整原因和内容，确认申请的合规、合理性，作出是否同意调整决定。

（三）调整决定作出后，区中介服务管理中心在中介服务超市公示拟调整信息，具体包括项目名称、中介服务机构名称、调整理由、调整前评价分值、调整后评价分值等，公示期5个工作日。如不符合调整条件的，电话告知项目业主不予调整。

（四）公示期满后无异议的，区中介服务管理中心2个工作日

内在中介服务超市撤销原评分，由项目业主重新评分；公示期间有异议的，异议方需书面向区中介服务管理中心提出，项目业主组织答复，答复完成后重新公示，直至异议解除。

存在下列情形之一的，区中介服务管理中心不受理调整单次服务评价分申请：

- （一）同一项目第二次申请调整评价分值的；
- （二）出于非正当理由、不顾事实提出申请的；
- （三）刻意协助中介服务机构通过调整追求更高分值的；
- （四）其他不宜调整的情形。

#### **第四章 激励和惩戒措施**

**第十七条** 中介服务机构在中介服务超市连续3次承接业务后得到的综合服务评价分达到9分以上（含9分）的，即发放一张奖励卡券；中介服务机构与有需求的项目业主协商一致后，可使用该奖励卡券为该项目业主直接提供服务，但该服务合同标的额应不超过3次评分中最高合同标的额度的80%。

**第十八条** 综合服务评价存在严重不良服务评价信息的中介服务机构直接列入中介服务超市黑榜，认定之日起1年内取消其参与中介服务超市项目资格（包括由区中介服务管理中心在符合相关资质要求的中介服务机构中随机选定的项目，下同），并将相关行为和处理结果反馈区相关行业主管部门。

综合服务评价存在中度不良服务评价信息的中介服务机构，认定之日起 3 个月内取消其参与中介服务超市项目资格，将相关行为和处理结果反馈区相关行业主管部门，并约谈告诫主要负责人、分管负责人、直接责任人。

综合服务评价存在一般不良服务评价信息的中介服务机构，认定之日起 2 个月内取消其参与中介服务超市项目资格。

## 第五章 保障措施

**第十九条** 区中介服务管理中心与区各行业主管部门应加强沟通联系，区各行业主管部门应指定专门机构和人员跟进落实服务评价信息管理工作。

公职人员对中介服务机构行政处罚信息故意隐瞒不报导致中介服务机构参与中介服务超市项目造成严重后果的，由相关部门依法依规追究相关责任。

## 第六章 附 则

**第二十条** 本办法自发布之日起施行，有效期至 2019 年 12 月 31 日。

附件：佛山市三水区中介服务超市不良行为通知书

附件

## 佛山市三水区中介服务超市不良行为通知书

中介超市〔2018〕第××号

当事人情况：

单位名称：\_\_\_\_\_，法定代表人/负责人：\_\_\_\_\_

违规行为及服务评价惩处情况：

你单位\_\_\_\_\_行为，违反了《佛山市三水区中介服务超市服务评价管理暂行办法》\_\_\_\_\_的规定，依据该《办法》第 条 款，中介服务超市拟采取以下措施：

一、自认定之日起，\_\_\_\_\_内取消你单位参与中介服务超市项目资格（包括由区中介服务管理中心在符合相关资质要求的中介服务机构中随机选定的项目）。

二、在中介服务超市公布相关行为和处理结果。

如对通知内容有异议，可在收到本通知书后5个工作日内，向区行政服务中心提出异议申请，逾期未提出视为无异议。

特此通知

佛山市三水区中介服务管理中心  
年 月 日

备注：本通知书一式三份，第一份中介服务机构、第二份区中介服务管理中心、第三份项目业主留存。

---

佛山市三水区行政服务中心综合股

2018年3月30日印发

---