

# 平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局文件

平湛政务和大数据〔2019〕16号

---

## 关于印发《湛河区行政审批中介机构信用评价和监督管理暂行办法》的通知

曹镇乡人民政府，各街道办事处，区直相关部门：

现将《湛河区行政审批中介机构信用评价和监督管理暂行办法》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



# 湛河区行政审批中介机构信用评价 和监督管理暂行办法

## 第一章 总 则

第一条 根据《关于印发湛河区公用服务管理规定和湛河区行政审批中介服务管理暂行办法的通知》，为规范湛河区行政审批中介机构(简称中介机构)运行、服务和监管,加快形成全区统一开放、竞争有序、便捷高效的中介服务市场,结合工作实际,制定本办法,推动相关工作在有规可依的情况下进行,从而统一规范中介服务市场监督管理,规范中介服务行为,提高中介服务效率,优化营商环境。

第二条 区级各部门按照“共商共建共管”原则,依据法定职责对中介机构进行行业管理。具体职责是各行业监管部门负责对本部门管理范围内的中介机构及从业人员进行监督和管理,促进其依法依规开展业务;加强事中事后监管,严查中介机构及其从业人员的违法违规行为并协助将中介机构违法违规情况向具有行政处罚权的主管部门反映;完善中介机构综合信用评价机制,协调和督促行业监管部门严查中介机构及其从业人员的违法违规行为并向社会公布。

## 第二章 信用评价和惩戒机制

### 第三条 综合信用评价机制

建立以信用积分评价为基础和主线,失信行为分级惩戒和联合惩戒、动态信用积分排名和风险预警为重要手段和措施。

#### 第四条 信用积分评价

(一) 初始信用积分及信用积分说明: 入库中介机构初始信用积分为 100 分。

1. 信用积分为 110 分以上, 良好, 信用积分标识颜色为绿色。

2. 90 分(含)至 110 分(含), 正常, 信用积分标识颜色为黑色。

3. 80 分(含)至 90 分(不含), 不良, 信用积分标识颜色为预警黄色。

4. 80 分以下, 较差, 信用积分标识颜色为预警红色。

#### (二) 项目评价分及信用积分折算

项目业主在中介机构履行服务过程中及服务完成后, 对中介机构的服务质量、服务时效、服务态度、服务收费和服务规范方面进行评价。评价实行“一事一评”, 分为初评和追评(如需要, 可追评一次), 项目评价分范围为 1.0 分-5.0 分, 标准分为 4.0 分, 如有追评的以追评分为准, 评价结果进行实时公布。

项目评价分减去标准分后乘以调整系数(初始系数为 2.0)后实时计入中介机构信用积分。

(三) 信用积分的应用场景: 信用积分将应用于中介机构基本信息、动态信用积分排名和风险预警等场景。

#### 第五条 失信行为分级惩戒和联合惩戒

(一) 中介机构存在下列行为之一的, 经核实后, 记为一般失信行为:

1. 中标(候选)中介机构无正当理由放弃中标(候选)资格或不按时与项目业主签订合同的;

2. 擅自提高服务收费或变相要求项目业主增加服务费用的;
3. 无正当理由不按合同要求的服务时间完成服务的;
4. 擅自变更、中止或终止合同;
5. 未经项目业主或监管部门同意随意更换主要服务人员的;
6. 未按从业规范提供服务,服务质量不达标,因服务成果不符合从业规范要求而被行业主管部门退回的;
7. 存在应当回避情形而未回避的;
8. 法定代表人、业务授权人等联系电话和信息未按规定进行实名登记的;
9. 经查实未履行有关守信承诺的;
10. 其他应记作一般失信的行为。

(二) 中介机构存在下列行为之一的,经核实确认后,记为严重失信行为:

1. 提供虚假材料、证照(伪造、篡改、转借、借用证照、挂靠)等入驻的;
2. 不同中介机构使用相同网络地址报名和办理业务的;
3. 不同中介机构的业务授权人或联系人为同一人或相同联系电话号码的;
4. 与项目业主或其他中介机构相互串通而扰乱公平竞争秩序的;
5. 在提供中介服务时,利用执业之便,谋取不正当利益的;

6. 贿赂项目业主、交易当事人和其他有关人员的;
7. 违法违规或违反合同规定将项目进行转包或分包的;
8. 利用监理、评审、审核等服务优势干预其他中介机构日常经营或要求其他中介机构进行利益输送的;
9. 有严重违法和严重失信行为,被有关行业主管部门列入有关失信联合惩戒黑名单的;
10. 其他应当记作严重失信的行为。

(三) 中介机构出现1次一般失信行为的,暂停该中介机构参与承接中介服务2个月;1年内(不计算暂停服务时间)出现2次一般失信行为的,暂停其参与承接中介服务6个月;2年内(不计算暂停服务时间)出现一般失信行为累计达到3次或出现严重失信行为的,将其清退。

(四) 中介机构出现一般失信行为的,其信用积分一次扣8分并累计计算,其失信行为将在动态信用积分排名和风险预警、中介机构基本信息等场景提示。

(五) 中介机构出现严重失信行为的进行联合惩戒。

(六) 凡被清退出的中介机构,2年内不得申请入驻。

#### 第六条 动态信用积分排名和风险预警

动态信用积分排名按分类查询或展示时,将根据其信用积分进行排名,积分相同的,按入库时间排序。

风险预警分为失信风险、信用积分(服务质量)风险和预警提醒。

失信风险:记录、提示一般失信行为、严重失信行为。

信用积分(服务质量)风险:信用积分 80 分(含)至 90 分(不含),信用积分标识颜色为预警黄色。80 分以下,较差,信用积分标识颜色为预警红色。

预警提醒:记录中介机构名称、法人代表、联系人、联系电话和执业人员信息发生的变更。

#### 第七条 大数据分析和监管

通过大数据分析等手段对中介机构串通、挂靠、围标串标等违法行为进行调查处理并向社会公布。

#### 第八条 回访监督

协调和督促各行业监管部门采用定期或不定期对中介机构工作绩效进行回访、评估和跟踪监督。

#### 第九条 申诉及信用恢复

中介机构对自己的项目评价分或被认定为一般失信行为、严重失信行为存在异议的,可以通过书面方式向湛河区政务服务和大数据管理局申诉,湛河区政务服务和大数据管理局经调查核实后作出申诉回复。

出现一般失信行为的中介机构,在 1 年内(不计算暂停服务时间)未再出现一般失信行为、严重失信行为,不再进行失信风险提示。

被清退出满两年的中介机构,提交信用报告或信用承诺,经申请通过后可重新入库,其信用积分恢复初始值,不再进行失信风险提示。

鼓励中介机构通过主动纠正失信行为,消除不良社会影响,

公开做出信用承诺、接受信用修复培训等方式进行信用恢复,主动改善信用状况。

### 第三章 附 则

第十条 本办法在实施过程中,法律、法规和规章另有规定的,从其规定。国家、省、市另有规定的,从其规定。

第十一条 本办法由湛河区“一次办妥”领导小组办公室负责解释。

第十二条 本办法自颁布之日起施行。