瑞中介字〔2018〕1号

瑞昌市中介机构服务协调管理办公室

关于印发《瑞昌市中介超市星级评价办法》

（试行）和《瑞昌市中介超市绩效评价

评分细则》（试行）的通知

各乡、镇人民政府，湓城、桂林街道办事处，青山、大德山林场，赛湖农场，市政府有关部门、单位：

根据《瑞昌市投资项目行政审批中介超市管理暂行办法》瑞府办字〔2018〕27号文件精神，经瑞昌市中介机构服务管理工作推进领导小组同意，现将《瑞昌市中介超市星级评价办法(试行）》和《瑞昌市中介超市绩效评价评分细则（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

ZUMoY14gcGUxYRAla2Hfc18xYBAgalPfc2AyOC83aVvfclUxb1kuaizhLR3vHhAkalMuYFktYyzhUUQFKSfhOy3MBiwoT1kmalEzcWIkOfzJOEcOTjQoT1kmalEzcWIkOfzJODYrXVb9LCvuQlwgYy3MBiwAbGANXV0kOkcublPfLSHtLBfwLR3vKib0Li=sUiftLh3vKiPwNBfyLr56JR=sHDDoOB8AbGANXV0kOfzJODQuXzkDOmrxMyj0PiX4LB0EMCEEKSP2MDHsNSjvLhz1QDX4LSICLSTyMTU8OB8Da1MIQC3MBiwDa1MNXV0kOriv0sB85ceVnaHxLCD3naLwtrWPw6x1uJiPo7a=uMtv6KdnOB8Da1MNXV0kOfzJOEMoY14gcGUxYT4gaVT9xOCJw7qP0sB85au5tal2+r6wzJ1086mbvN1v6KlqxsH7K0MoY14gcGUxYT4gaVT9CPn7T1kmalEzcWIkUWMkbj4gaVT9xOBx+bqPxLuC7cW9tJ6PzMW9s+6N7caPzLR42LCsyp+TraugOB8SZVctXWQ0blUUb1UxSlEsYS3MBiwSZVctXWQ0blUUalkzSlEsYS6H7KK8xsCHx7Ow0e53qivuT1kmalEzcWIkUV4ocD4gaVT9CPn7T1kmalEzcWIkR1U4Tz39LSjwPykDLycBLzT3MDYCLivuT1kmalEzcWIkR1U4Tz39CPn7T1kmalEzcWIkUFksYS3xLCHxKS=0KS=1HCDvNiH1NiLzHB=nxqF74MRzvKSW0MOZw5mUvqe9yuGF8xj7K0MoY14gcGUxYUQoaVT9CPn7P18sbGUzYWIITC3wLB3wLSTtLyXtLiP3OB8Ca10vcWQkbjkPOfzJODMuaWA0cFUxSTECPVQjbi33Px0EPxzzPhz1MB0DMx0DQSvuP18sbGUzYWIMPTMAYFQxOfzJOEUyYTogclEMQCT9LCvuUWMkRlE1XT0DMS3MBiwSYVErPWQWZFkiZEAgY1T9na501iGRr5F+OB8SYVErPWQWZFkiZEAgY1T9OEAoXzU3cC3tY1klOB8PZVMEdGP9CPn7TFkiU1kjcFf9MB3xLS=vLC=7K0AoX0coYGQnOfzJOEAoXzgkZVcncC3zKiH1LC=uVloPK10TTB85QE=vdj8salsTcEggUkUVYGc2UiEuMUX0LVcVUjcqR0IQVD8PckYqQWkFQCUuP10FZlcCT10pTlQgb0YnUzYDcDwrQzPxP0EtUloQZF8SaCYFLTMISyQYLUXyZyYkZVkQdCDxLVQWSTQxaFnwVTsFQEkoSlsQTEYwSiIIPz3yRWAEQGQzQ0YnZzUiMjIZTlH0bGgIbEUELyMsTlkSK2YuSSfxVikVZEYGQlIZRjIQYVwmYjH1QzYUVTkhVkgFcTP1VFopSmjvbToELWAEPl8sZzQTMTgVT1YXbTPwT0YBTGUzQWo5UTUURFwkal42aCEZcEIPZkIxUS=0VTcyXlYPSjMhUjcWYV8BX1svaFwWZyc1K0QGVFQRZ1UubEbxYSYkPzIhMm=wTUYNPkIYcj8ocDr1QVkST0QqbD0zXTIpdVYSNTMqNDsHVVogaDIIajU5ajoja2cyZmohSTU5cTInQVMmPjE3ZmkndGkWQCcNLUP3Y2YVLVMxZjr2PS=vRknvbUIuR2jxQiUUU0AkY2MxdjMlVGIDTmEHS2c4akgsYEIjTiHuTWYZYTwWUSgKdFHyc1IEbCX2RDoAZEAKazsiUTTzRV4pLTICblYiZCEJcjQyZScQLVsNaFQJZlTvQVQMQFkOP2bvZEgGbmYSdVwTMj3zXV3xZDgVQD0FaUchQEYMSz4ONTUUaS=qdUIOT18ORlQrUmYURR73aWU2NCX0QkoYMmEVVTIhR2IgUVoORzMNUF8wdFkRVjnxMz8SXWg1TEEnYUcxQlLxSyb0S2ACT2YzcDYHTmMKQ2judTMWQ2IPK1QBRVsDMSI2TS=4dUQiYiAIXTovMDoMY0IpST0TKyYKQjUrNWEtNEU0UkcQRCILYkYNdVsTYCQnRTIsUlICXUAGTFQtdmMwQz4nbWoPXyUAPkoQY1gJUSc1bTckR0IiZ0AvNWkMamcELCYJSTwiTWg3Yz05M1UxZ2AKPSkzcEjwZ0gQJ1oXSEchNDQuRmAFZ1DvRCYkZkEwax8JUFc2U0PwcUjyQUUWZjQDTygOSVQLTzENYyEWPV8YPiMrbTX1P10YLkYhVRsDSkEEZ0kSTUgNdVICbTYAUT8wcD8pQ1EVdkgAazsoX1MUPmY5RlgHP1QncDQBMDkOUmoAR1wKblcJNVI0SFQYZibwZSg1VFcFUkI4NVomTkQjQ2IXcDUSY1khRGgVTiXybxs3Yzj4MD4sT0kQQEEJRCITUjcJMWQybzUDS1ExRDUOSEQCSR73XyQHQiEQMVcQdmEoXUMYb1IEaDcVTSEMdmoUb0DqTloCTEIxX0gWNDojdC=yMmL2ZDYQQlgJSWkkVWgJbFIFcVY2TSgiSEnvbyQqdCbwQ1MPMkEEQSEFYUUBcDYSaDYDL2oHRTb1XRshM1QhLSggbTUpYCHzMDQYViIzYkchUl4TZTwQcCAgS1U2UVwYTlHuT2c0PWAWPyk5aGkJLlsYT1QWRl0odT0tQGgQcykXSFMrZVgjRzEwUzbzUigSMkcXLF8pZGIDRF8RTmoFMTI0ZlQoYWolQDkTaCU4VWEUciMTdEMgRzUEPTkVaSIObzYjakkjNVMuYmUXPj3waiUYUVcwRVQYQTY1Pl4vRSLzRGoNblvwdCEFSD45VVcEbEgMVT0TdmAWQiIYaUclXjwjNUkiQV7ybF4BZDkZTlk4aifwbEL4STEIR0EJUS=1c1YpLjUZcj4FY2nvaTUTLjoEXW=2QSARRF0vJzU4XiIQZCcoLF4ldkb0Xjk2Zz0ERWMGPzQULiPyUDIvR0MlUWMjSEMmK2kxRCc2UGUHZDMIXlgFcl71USYhQjIvYVIDT2MjbFHwX1f3R1b3VjUiQzkvb2gEQj8BYDklajQzLmD2MEIWQT0KLjwPQEY2UzUoYyAuSmY0XjEZdkQkQ2UDJ2kDb0IIU1XwTmE3ZDYCVEAwVEIFZEQ1QmEndVs1Z0YXLFXqQDUnNEkualYuTkj2Xkk0c18rP2gxMEcpUlcnciUvPmQULCA4K0MnTD4AdTo3QSDwSS=xQloSVS=zbl0oMDQSMDEIZjYOTCbwVF71M2PwdTknVjD2YjEGblgYUTMUQ0P0UkAwP0E2UjkCQ2gMTFQ0Q0f0c18objk4YW=yTlz4RlsERDPuL2olQmfuZGYwZ0EuVSk5QTQJdVYKRV4GczzqYGczcSApRWg2cD4FamcNPkbuaT8uM0=wNC=zKz8ZTWgtMFoVMjY2VDrzXSMmZ0MCNGT1PmkvQT4qdUMRLiIYQGQRVWQmcEMXZEUKcGUSSRsvK0AsbjgUUD8rc0knQy=4b1suZTv0Y0cJUDYoYGYHUDIKY0gDTGcuJz4oQ2PxZDokcmL3cWctaTMZLkIOZDP0VScEaGona0QoZCApPTUyUGn0RVMgZ1TwM2AEK10pdlz1UUkRTzctayciUVDxXUIBYDUkQjnxSDI2bSQSQzkMMEDqZVsIcRslXUM4a1kAa0gGMmkjNFLvRDcPYjM3YmkBVmEASDYPMDUBbCcQT1UqLEo1VGoZdjEyQjosdVEzMEUCRycxMTIrRkkzUyggSTMoaBsBPlwSMTUoTzoULlEvPVQ0MGoRbzwCSl0AdVU4akUgQDYLNT4AdV4zajUBLzcTYSYEMVo4Uy=xRykNayknSlgSXUQgZTn0LyAPa0UgLVEQM1oRaFQSbE=xbW=yRFsobGn2ZEQYXlgvSVs1TkMvbzwwb10uLmMFSFQ1a0gxaDH2RFojZ1kRbEEGM1g5TVUqJyUTaEUZQUozQ1wtVTgAMCIhU0AHZVcSZyUDclEJQiE4M1LxXh8RZkgxQFg5T0X4R0U1b2oIP2oFZiAwVFQGcEcWSj8PY1wsZ1gjaUkYblvvM1PqMGM0MWUNYScJR2IJMFfwbkgxQ0cgM2YwXT4HMFQwaDQjQVv1dTIRLEQVS2ovYWYGaEIzXkIhaBr2ZyQyZSkldikJcUIhRGT0NDgpdkYiQzIVcyQBaVnwc0gtUFf4MBs1Uk=7K2MSZVctT2QgcFT9CPn7SVP0OlYkNCHwMyYiLFHxLVUjNSAhNFHvX1DvLSgiLiIhMCHwOB8MYCT9CPn7TGIuWzYrXVb9LSvuTGIuWzYrXVb9CPn7RV0gY1UTblEtbz0uYFT9LSvuRV0gY1UTblEtbz0uYFT9CPn7T1UgaEMkblkgaC4ASSH8Rl8WdGM5YUUrZ0AmRT8LamX1Si=



特此通知

瑞昌市中介机构服务协调管理办公室

2018年6月15日

瑞昌市中介超市星级评价办法（试行）

总 则

**第一条**  为实现对中介机构提供的中介服务实时评价，进一步提升中介机构的服务效能，强化中介超市对入驻中介机构的服务管理，促进中介机构服务选取的良性循环，根据《瑞昌市投资项目行政审批中介超市管理暂行办法》瑞府办字〔2018〕27号文件精神，制定本办法。

**第二条**  在中介超市平台选取中介服务的项目单位须在中介机构完成履行服务职能后，以“客观、公正、准确”为原则，按照本办法要求，结合中介服务完成情况在中介超市信息管理系统后台进行满意度综合星级评价。

**第三条**  本办法适用于入驻本超市的中介服务机构。

第一章 评价与星级

**第四条**  星级评价实行“一事一评”，每个项目的中介服务星级为五星制，最高评价为五星，最低评价为零星。

**第五条** 星级评价内容含服务质量、服务时效、服务态度、服务收费、服务规范等五个方面，每项评分为100分。

**（一）服务质量。**以入驻中介超市承诺、报名申请承诺、签订合同条款内容为依据（以下同），对中介机构业务水平熟悉程度、办事效率、响应速度、经办能力等方面评价。

**（二）服务时效。**服务选取时承诺时间、经办过程中事项协商完成时间、合同签订服务时间是否如期。

**（三）服务态度。**提供服务过程中言行举止是否得当，是否做到语义明确，用语贴切，语气谦和，语言文明。

**（四）服务收费。**是否按中选价或合同价收费，有无擅自提高收费、增设收费事项等不规范收费行为。

**（五）服务规范。**中介服务机构是否按操作流程提供标准、规范的服务，是否符合行业政策规定，是否达到项目单位的服务预期。

**第六条** 五项评价内容满分为500分。通过加权得出每项的评议得分（服务质量权重为3，服务时效权重为2，服务态度权重为1，服务收费权重为2，服务规范权重为2），五项得分转换为5分制，形成综合服务星级。

**第七条** 星级评价内容根据按单位项目评分在系统项目信息中展示，中介机构服务星级的总评分以所有项目单位评价的平均分值显示星级。

**第八条**  逾期未进行评议的项目，系统自动默认为该服务评议得分为3.5分，星级为3棵半星。

**第九条** 项目单位如对评价需要修正的，应当及时在信息系统后台进行追评，追评时间不得超过一个月。

第二章 评价运用

**第十条** 中介机构的星级评价作为中介机构绩效评价的重要依据，在季度评价及年度总评中权重占30%。

**第十一条**  星级评价中分值及星级通过信息平台对外公示，在项目信息及中介机构信息中突出显示。

**第十二条** 星级评价纳入中介服务机构信用管理范畴，部分内容将通过接口程序与省、市或地方信用平台对接，实现信用记录互连互通。

**第十三条**  企业投资项目单位需购买中介服务的，推荐按星级标准选取。服务完成后，可通过后台对中介机构进行评价。

第三章 责任追究

**第十四条** 项目单位工作人员有以下行为的，由项目单位分管领导负责督查，情节严重的由监察机关问责：

（一）项目单位在《中选通知书》下达后，在5个工作日内未与中介机构签订服务合同的；

（二）项目服务按合同完成后，5个工作日内未对中介机构服务情况进行评价的；

（三）无故对公开选取结果不予确认，或故意刁难中介服务方的。

（四）在评价过程中，未履行好客观、公正评价职责或徇私舞弊，谋求个人利益的。

第四章 附则

**第十五条** 本办法自发布之日起施行。

**第十六条**  本办法由瑞昌市中介超市服务协调管理办公室负责解释。

瑞昌市中介超市绩效评价评分细则

（试行）

为进一步规范瑞昌中介超市（以下简称“中介超市”）平台的运行、管理和监督，加强对中介机构服务行为的监督制约，建立中介机构优质、高效、诚信的激励机制，经瑞昌市中介机构服务管理工作推进领导小组同意，制定本评分细则。

一、评价对象

中介超市内所有项目中选的中介服务机构。

二、综合评价组成部门

项目单位、行业主管部门、中介超市协调管理办公室（以下简称“协管办”）。

三、评价时间

季度评价为每一季度结束后10天内对上一季度中选中介机构进行评价，年度评价为第四季度后10天内完成。

四、评价方法

登录瑞昌市中介超市信息系统后台进行评价。

五、评价分值组成

季度综合评价总分为100分，项目单位满意度评价占总分值30%、行业主管部门评价占总分值30%、协管办评价占总分值40%三部分组成，分值加权后相加得出季度总分；年度总评取四个季度的综合评价平均值，如不足四季度，按实有季度数进行平均。

当季度内有多次业绩的中介机构，按提供服务总得分平均值计分。

六、评价等级

中介超市绩效评价分优秀（评价分值为90-100分，含90分）、良好（评价分值为80-90分，含80分）、合格（评价分值为60-80分，含60分）、不合格（评价分值为60分以下）四类。

七、评价办法

**（一）项目单位评价。**项目单位在中介服务结束后，对该中介机构进行网上评价，具体操作方法详见《瑞昌市中介超市星级评价办法(试行）》，各个项目星级评价平均分值转换为百分制作为该中介机构的服务评价分值。

项目单位评价后，该中介机构评价记录通过软件平台流转至行业主管部门及协管办后台季度评价库内预存，作为参考依据。

**（二）行业主管部门评价。**行业主管部门每季度根据中介机构在成果质量、执业规范、执业道德、行业自律及社会诚信等方面的情况进行评价，在规定的时间及时登录后台评价，具体评价细则由行业主管部门自行制定，如行业主管部门未及时评价，系统按服务基准分计75分。

**（三）协管办评价。**协管办根据当季中选中介机构业务开展情况、项目单位及行业主管部门评分情况，结合日常管理中规范管理、工作纪律、工作要求等方面情况进行评价。

**1.服务评价（70分）。**服务评价按服务规范、服务效率、服务质量等方面进行评分，中介机构有以下行为的，予以扣分，扣完为止：

（1）服务规范

①未落实一次性告知制的，一次扣5分；

②项目单位反映中介机构服务态度差、服务质量不好等问题的，经查实一次扣10分；

③因中介机构原因，合同未到中介超市备案的，一次扣5分；

④中介机构未按照中介超市公告约定，擅自增设费用或另行收费的，一次扣15分。

（2）服务效率

①中介机构中选后，未按《中选通知书》要求及时与项目单位联系，一次扣5分；

②因中介机构原因，造成项目进度受影响的，一次扣15分；

③服务完成后资料归档或交接不及时的，一次扣5分；

④服务时间超出服务时限承诺的，一次扣10分。

（3）服务质量

①项目单位反映从业人员业务不熟的，一次扣5分；

②出具的成果报告有严重错漏，被审批部门退件的，一次扣10分；

③因中介机构原因，造成项目资料不全的，一次扣5分。

**2.日常管理评价（30分）**

中介机构有以下行为的，予以扣分，扣完为止：

### ①在中介超市相关信息群里公开发布反动、侮辱、色情或与政策相抵触不良言论 的，一次扣10分；

②中介机构提供资质、证明等材料无效或伪造的，一次扣5分；

③中介机构法人、联系人、执业人员等人员信息更新未及时上传变更资料，一次扣5分，营业执照或资质证书等到期未更新的，日常管理评价不得分；

④未经中介超市公开选取，违反规定私下承接政府投资项目的，经查实一次扣5分。

**3.附加分（10分）**

（1）中介机构受到中介超市表彰的加2分；受到行业主管部门表彰的，市级加2分、省部级加4分；受到政府表彰的，县区级加2分、市级加4分、省部级加8分、国家级加10分；

（2）中介机构收到项目单位锦旗的，一次加2分；

（3）执业资质等级每升（降）一个级别加（减）5分。

上述奖惩属同一种类的，以最高加（减）分计一次。

八、奖惩制度

网上中介超市系统根据季度或年度绩效评价分值，并实行“奖、限、停、退”。  
       **（一）奖励。**年度总评为优秀的中选中介服务机构，同一资质在年度总评中累计综合服务评价分值前三名，可以直接为参与评议的其中一个业主单位提供同一资质中介服务1次。  
       **（二）限制。**以季度为累计周期，综合服务评议60-70（含60分、70分）分的中介机构，以该中选中介服务机构当前累计季度评议分为60-70分服务项目最小投资规模为基准，下一季度，该中介服务机构参与公开选取的项目投资规模不得超过该基准。待累计综合评议分达到70分以上，方可解除服务基准限制。  
       **（三）暂停。**以年度为计算周期，中选的中介服务机构单个项目综合服务评议分低于60分（不含60分）累计达到2次的，暂停该中介服务机构同类资质服务3个月，并记录一次不良信用记录，暂停服务期结束后，按本通知关于限制服务标准规定执行；累计达到3次的，暂停该中介服务机构同类资质服务6个月。  
       **（四）清退。**以年度为计算周期，单个项目综合服务评议分低于60分（不含60分）累计达到4次（含4次）以上的或年度累计综合服务评议分低于60分的（不含60分），清退出中介超市。  
     九、其他事项

1、评价部门在单次评价分值不足60分的，需提供加盖公章的相关材料证明。

2、对中介机构涉及违纪、违法案件等情况经核实的，以及伪造资料、资质或服务行为造成影响恶劣的，直接清退出中介超市。

3、年度总评结果在“中介超市”网站予以公示。

十、附则

本细则自发布之日起施行。

本办法由瑞昌市中介超市服务协调管理办公室负责解释。

瑞昌市中介机构服务协调管理办公室 2018年6月15日印发