吴江区行政审批局关于征求《苏州市吴江区中介机构星级评价管理实施办法》

（征求意见稿）意见的公告

为贯彻落实《江苏省社会信用条例》，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》等文件要求，我局草拟了《苏州市吴江区中介机构星级评价管理实施办法》（征求意见稿），现向社会公开征求意见，此次公开征求意见时间为2022年4月22日—2022年5月9日，征求意见期间如有意见建议，请以电子邮件、电话或信函方式反馈我局，并留下联系方式，以便沟通意见采纳情况。

联系单位：苏州市吴江区行政审批局

联系地址：苏州市吴江区开平路3688号苏州湾大厦19楼

邮编号码：215200

联系电话：60905718,60905719

电子邮箱：[353153495@qq.com](mailto:353153495@qq.com)

苏州市吴江区行政审批局

2022年4月22日

苏州市吴江区中介机构星级评价管理

实施办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

**第一条**  为构建全面开放、规范高效、竞争有序、诚实守信的中介管理体系，实现公平与效益的有机统一，促进我区中介服务市场健康发展，根据有关法律法规和文件精神，制定本办法。

第二章 评价管理范围和方法

**第二条**  本办法适用于在吴江区辖区范围内从事经营性活动的各类中介机构。

**第三条** 吴江区以“客观、公平、公正、适用”为原则，通过项目评价、年度评价和双优机构评选，对中介机构实施评价管理。

第三章 项目评价

**第四条** 项目评价由项目业主负责实施，实行“一事一评”，分值40分。项目业主根据中介机构的服务质量、服务效率、服务收费、服务态度四个维度，对中介机构进行评价，评价结果实时动态更新并对外公示。

**第五条** 项目评价最高为5星，最低为1星。各星级的对应分数为：36分-40分5星；31分-35分4星；21分-30分3星；11分-20分2星；10分（含）以下1星。

**第六条** 项目业主在中介服务成果上传次日起15个工作日内，对中介服务进行在线评分，项目业主未进行评价的，由系统默认评价。对已评价的项目或已默认评价的项目，项目业主可进行1次修正。

第四章 年度评价

**第七条** 年度评价由苏州市吴江区社会中介机构监督管理领导小组办公室（以下简称中介监管办）组织实施，评价内容由项目考评分、业务考评分、日常考评分三部分组成。由中介机构自愿向行业主管（管理）部门提出申请，并对提供申报材料作出真实性承诺。

**第八条** 中介机构年度评价周期为一年，未自愿向行业主管（管理）部门提出申请的中介机构，在当年度评价周期内暂不评价。

**第九条** 本评价体系采取百分制考评，年度评价总分值100分，具体分值如下：

（一）项目考评分40分。入驻吴江区中介超市并且已产生项目交易的中介机构按业主项目评价分数计算；未入驻中介超市或入驻中介超市未产生项目交易的中介机构按照基准分计算；

（二）业务考评分40分。进入吴江区公共资源交易中心的招标（采购）代理机构由交易中心和行业主管（管理）部门负责评价，交易中心和行业主管（管理）部门各占20分；未入交易中心其他类别的中介机构，由行业主管（管理）部门负责评价，各部门依据此办法自行制订评分细则（或按条线规定执行），评分细则向社会公开公布，同步报送中介监管办。

（三）日常考评分20分。由中介监管办组织实施，对中介机构的服务规范、服务效率、服务诚信、日常监管四部分进行评分。

**第十条** 评价等级根据评分从高到低分为AAA、AA、A、B、C五个等级，AAA 评分90分（含）以上， AA 评分80分（含）-89分， A 评分70分（含）-79分， B 评分60分（含）-69分， C 评分60分以下。

**第十一条**中介机构年度评价初评名单明确后，相关监管（执法）部门对评价周期内中介机构进行联合审查和廉洁从业审查，根据审查情况最终确定中介机构年度评价结果并向社会公示。

第五章 双优评选

**第十二条** “双优”中介机构评选由中介监管办负责组织实施，每两年一届，从连续两年评为AAA的中介机构中按比例进行选取。

**第十三条** 评选程序

（一）申报初选。由区中介监管办确定连续两年等级评定AAA级的中介机构，符合评选条件的中介机构自愿向中介监管办提出申请，提供申报材料并作出真实性承诺；

（二）部门初审。行业主管（管理）部门结合日常监管，根据初选名单，按照选取比例初步选定“双优”中介机构名单；

（三）社会测评。由中介监管办牵头，对通过初审的中介机构开展社会测评活动，公布投诉举报电话，征求社会各界的意见建议，确定最终名单；

（四）公布结果。中介监管办负责将“双优”中介机构入围名单在相关媒体上进行10个工作日的公示；公示期满后，对无异议的入围中介机构进行发文公布。

第六章 管理应用

**第十四条** 在同等条件下，鼓励引导项目业主优先选择AAA级、AA级中介机构提供服务，对具有被认定失信行为的中介机构进行重点监管。

**第十五条** 中介监管办应当加强与区公关信用主管部门的联系沟通，及时在吴江区中介超市平台展示已被认定失信行为的中介机构。

**第十六条** “双优”中介机构称号不享受终身制，一般有效期为两年，凡在评选周期内发现并查实“双优”中介机构有被认定为不良行为的，由中介监管办撤销“双优”中介机构称号，收回标牌，并向社会进行公布。各行业主管（管理）部门将中介机构信用变化情况及时在行业内进行通报。

第七章 附  则

**第十七条**  本办法自X年X月X日起施行，原《市政府关于印发吴江市中介机构信用评价管理办法（试行）的通知》（吴政发[2009]179号）和《吴江市“诚信中介机构”评选办法（试行）》（吴中监[2012]2号）同时废止。

**第十八条**  本办法由苏州市吴江区人民政府解释，具体解释工作由区行政审批局承担。

附件1

苏州市吴江区中介机构年度评价评分细则

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 中介机构名称 |  | | | 中介服务类别 |  | |
| 考评内容 | | 分数标准 | | 评分标准 | | 备注 |
| 项目考评40分（一事一评） | 服务质量、服务效率、服务收费、服务态度4个方面评价（当年无评价的，计基准分28分） | 五星（36-40分） | | 在合同规定或服务承诺时限，提前完成服务成果的编制工作，服务成果质量高，收费合理，服务态度很好。 | |  |
| 四星（31-35分） | | 在合同规定或服务承诺时限，按时完成服务成果的编制，服务成果质量较高，收费合理，服务态度好。 | |  |
| 三星（21-30分） | | 在合同规定或服务承诺时限，按时完成服务成果的编制，服务成果质量较好，收费合理，服务态度较好。 | |  |
| 二星（11-20分） | | 在合同规定或服务承诺时限，超时完成服务成果的编制，服务成果质量较差，收费合理，服务态度一般。 | |  |
| 一星10分（含）以下 | | 超时完成服务成果的编制，达不到审批部门要求，需多次进行修改，服务成果质量差，给单位造成一定损失，存在擅自提高收费标准、增设收费项目，服务态度较差。 | |  |
| 业绩奖励 | 完成项目交易数 | | 评价周期内完成项目交易量排名：第1-10名加5分；第11-20名加4分；第21-30名加3分；第31-40名加4分；第41-50名加1分；无交易量不计入名次。入驻中介超市的中介由中介超市监管平台自动采集数据。中介超市之外的中介机构由各行业主管（管理）部门提供数据。 | |  |
| 业务考评40分（年度一评） | 未入交易中心其他类别中介机构 | 行业主管（管理）部门评价（未得到评价计基准分28分） | 40分 | 行业主管（管理）部门根据中介机构在行业规范、业务质量及执业档案等方面的情况进行考评，每年度向中介监管办提供考评结果。具体考评细则由行业主管（管理）部门制定。 | |  |
| 业务考评40分（年度一评） | 进入交易中心招标（采购）代理机构 | 行业主管（管理）部门评价（未得到评价得基准分14分） | 20分 | 行业主管（管理）部门根据中介机构在行业规范、业务质量及执业档案等方面的情况进行考评，每年度向中介监管办提供考评结果，具体考评细则由行业主管（管理）部门制定。 | |  |
| 交易中心评价（未得到评价计基准分14分） | 20分 | 交易中心根据中介机构在现场服务行为的规范、效率、诚信及纪律等进行考评，每年度向中介监管办提供考评结果，具体考评细则由交易中心制定。 | |  |
| 日常考评20分（年度一评） | 服务评价（未得到评价的，计基准分14分） | 20分 | | 1.服务规范  ①未落实一次性告知制的，一次扣1分；  ②未向社会公开公示服务内容、服务收费、收费标准和执业人员信息等，一次扣1分；  ③项目业主反映中介机构服务态度差的，经查实一次扣1分。 | |  |
| 2.服务效率  ①中介机构中选后，未按规定时间内与甲方联系确认的，一次扣1分；  ②合同签订后，未按规定时间内上传合同备案的，一次扣1分；  ③服务完成后，未按规定时间内上传服务成果的，一次扣1分。 | |  |
| 3.服务诚信  ①中介机构提供的联系方式无效的，一次扣1分；  ②中介机构法人、联系人、固定执业人员等人员信息不齐全、更新不及时的，一次扣1分；  ③营业执照或资质证书等到期未更新的，发现一次扣1分。  ④中介机构未依法建立公积金制度且拒不整改的，一次扣2分。 | |  |
| 4.日常监管  日常收到投诉举报的或相关部门提供处罚的文书等，经查实情况，视不同情节严重程度给予扣分。 | |  |

附件2

苏州市公共资源交易中心吴江分中心招标（采购）代理机构进场交易行为考评细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分  类别 | 招投标（采购）环节 | 序号 | 考核标准 | 扣分值 |
| 不规范行为 | 标前 | 1 | 发布招标或采购相关公告信息内容存在错误或信息不全的 | 2 |
| 2 | 因采购代理机构未在规定时限内提交专家抽取申请或申请内容有误的，导致评标专家抽取出错，影响采购项目正常评审（政府采购项目） | 3 |
| 3 | 开标前未在交易系统中上传项目组进场工作人员名单或擅自申报非本单位人员组织开评标的 | 2 |
| 开评标  环节 | 4 | 开标当日项目组工作人员未按规定提前半小时到达开标现场，或在开标前未完成开标准备工作，影响开标正常进行的 | 2 |
| 5 | 开评标专职人员与委托代理合同中的专职人员不一致的（工程建设项目） | 2 |
| 不规范行为 | 开评标  环节 | 6 | 项目组工作人员在组织开评标过程中未按规定穿着标识马甲及佩戴工作证的 | 2 |
| 7 | 由于项目组工作人员对于交易系统操作错误，影响开评标活动正常进行的 | 3 |
| 8 | 对于投标人和供应商在开评标环节提出的询问或异议未能及时处理，影响开评标活动正常进行的 | 3 |
| 9 | 组织评审过程中，发表具有倾向性的言论，不当干预评标委员会评标活动，影响评标专家独立评审的 | 5 |
| 10 | 评审过程中，将评审资料擅自带离评标区，或向外界泄露评标信息的 | 5 |
| 11 | 对开评标现场疏于管理，对抽烟、高声喧哗等不文明行为不予制止，不爱护交易中心公共设施造成损坏且拒不赔偿的 | 3 |
| 标后 | 12 | 未按照规定发布中标公告的，或发布中标公告内容不完整、不准确的 | 2 |
| 所有  阶段 | 13 | 违反交易中心管理规定，拒不改正的 | 3 |

注：交易中心将对招标（采购）代理机构的不规范行为进行累计扣分，每出现1次不规范行为将扣除对应的分值，累计扣满20分为止。