# **云南省投资审批中介超市**

**中介机构监督管理和信用评价暂行规定**

**第一条** 为加强云南省投资审批中介超市（以下简称中介超市）入驻机构的监督管理和信用评价工作，构建执业规范、公平竞争、诚实守信、廉洁高效的中介服务市场环境，根据《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）的通知》

（国发〔2014〕21号）、《国务院办公厅关于创新投资管理方式建立协同监管机制的若干意见》（国办发〔2015〕12号）和《云南省投资审批中介超市管理暂行办法》有关规定，结合实际，制定本规定。

**第二条** 坚持宽进严管、客观公正、惩戒清退的原则，采取云南省各级行政机关、企事业单位（以下简称采购单位）评价星级与云南省网上中介机构信息管理系统（以下简称信息管理系统）记录信用相结合的方式，各级投资审批中介超市管理部门（以下简称中介超市管理部门）会同各级行政和行业主管部门共同开展中介服务监督管理，组织中介机构信用评价管理工作。

**第三条** 各级中介超市管理部门、行政和行业主管部门通过网络、电话、信件等方式受理中介服务异议或投诉。对报名条件有异议或投诉的应在公开选取前 2 个小时提出，对选取过程或结果有异议或投诉的应在选取结束后 3 个工作日内提出，逾期可不受理。收到异议或投诉后，中介超市管理部门应在 5 个工作日内回复（调查处理时间除外），其他部门按相关规定执行。对处理结果仍有异议的，可向上一级中介超市管理部门投诉或依法申请行政复议、提起行政诉讼等。涉及违法犯罪的，移交司法机关处理。

  **第四条** 各级中介超市管理部门依托信息管理系统对中介机构在项目报名、公开选取、合同签订、服务履约、结果登记、采购单位综合评价等 6 个环节产生的不良信用或“黑名单”进行确认和记录。采购单位分别按百分制对中介机构服务履约的质量、时效、态度、收费和规范5个方面分别进行评分定星，系统自动按100 分—95 分（五星）、94 分—85 分（四星）、84 分—75 分（三星）、74 分—65 分（二星）、64 分—50 分（一星）、49 分以下（0 星）的对应星级标准平均计算，得出服务项目的综合星级。综合星级为 0 星的，系统自动记不良信用一次。（见附表1）

**第五条** 对中介机构进行星级评价、做出不良信用记录、列

入“黑名单”决定后，实施主体应将决定及原因、复核或申诉期限通过手机短信和网上平台告知被评价或处理的中介机构。5个工作日内无异议或有异议但经查证属实的，星级评价报同级中介超市管理部门、不良信用记录或“黑名单”列入报上一级中介超市管理部门核准后，由实施主体在信息管理系统上登记生效。

 **第六条** 采取“一事一评”并结合星级评价累计平均、不良信

用记录累计相加的办法，形成中介机构信用综合评价结果并对外公布。中介机构信用记录和违法违规信息，作为行业主管部门事中事后监管的重要内容，并纳入国家统一的信用信息平台。

**第七条** 因中介机构造成下列情形的，记不良信用1次，涉事责任人按有关规定处理（由分支机构服务的项目，记入中选机构名下）。包括但不限于：

（一）采购单位综合评价为差评不满意（0 星）的。

（二）合同洽谈、签订或服务结果登记超过规定时间10个-30

个自然日，服务履约超过合同约定时限30%-100%的。

（三）6个月内，提交的承诺书、从业人员、项目业绩等审核材料不符合要求累计超过3次或因不符合报名条件被取消报名资格累计超过1次的。

（四）中选后因不符合报名条件被取消中选资格或未全面准确理解采购公告提出无法满足服务要求而放弃中选资格的。

（五）未按公告要求成立具备快速服务能力机构并提供快速

服务能力的。

（六）在同一项目服务期间，无正当理由或变相增加服务费用累计超过1次的。

（七）在同一项目服务期间，授权非本公司人员服务中选项目或未经采购单位同意私自更换服务人员的。

（八）项目负责人同时服务项目数超过相关规定的。

（九）因服务质量差造成服务成果2次未通过审批部门审查或评审影响投资项目审批进度的。

（十）应当提供而拒绝或故意拖延提供服务成果给采购单位开展关联服务造成不良后果的。

（十一）“自主选择法”项目的服务评价累计两次低于4星的。

（十二）新成立的中介机构合并、兼并、重组其他网上入驻中介机构后，与被注销机构（继续沿用原机构名称参加公开选取的列入“黑名单”）均未及时报告同级中介超市管理部门备案的。

（十三）被其他行政或行业监管部门认定为异常名录或受到行政处罚应当记录不良信用的。

（十四）有其他违法违规行为的。

**第八条** 因中介机构造成下列情形的，取消（由分支机构服务的项目，记入中选机构名下）其入驻云南省中介超市资格并列入“黑名单”，2年内不得在云南省投资审批中介服务市场开展相关业务，涉事责任人按有关规定处理。造成有关单位损失或触犯法律的，依法追偿或追究法律责任。包括但不限于：

（一）提供虚假材料（含承诺书、从业人员和项目业绩信息）入驻中介超市、获取报名资格或中选资格的。

（二）无故放弃中选资格或中止服务的。

（三）合同洽谈、签订或服务结果登记超过规定时间30个自然日，服务履约超过合同约定时限100%的。

（四）不良信用记录累计超过3次的。

（五）因服务质量差造成3次及以上未通过投资审批部门审查或评审严重影响投资项目审批进度的。

（六）应当提供而拒绝或故意拖延提供服务成果给采购单位开展关联服务造成严重后果的。

（七）利用监理、评审、审核服务便利影响其他中介机构经营或谋取不正当利益的。

（八）采取威胁、恐吓、利益输送等手段干扰其他中介机构参选或开展服务、采购单位信用评价或修改的。

（九）不同中介机构报名物理 IP 地址相同，与采购单位、其他中介机构搞“价格同盟”、联合“轮流坐庄”等影响公开、公平竞争，或违反合同转（分）包项目的。

（十）违背独立公正原则帮助采购单位骗取批准文件或国家资金的。

（十一）伪造、变造、出租、出借、转让资质或年检评价、资信评价等级证书的。

（十二）贿赂交易当事人或捏造事实反映情况、故意泄露采购单位秘密造成严重后果的。

（十三）授权业务人联系电话号码非实名（本人），多个中介机构业务授权人或联系方式相同的。

（十四）授权非本公司人员、分公司人员担任项目负责人，

或同时服务项目数超过规定累计达3次及以上的。

（十五）新成立的中介机构合并、兼并、重组其他网上入驻机构后，被注销的中介机构继续沿用原机构名称参加公开选取的。

（十六）被其他行政或行业监管部门认定为严重失信或受到行政处罚应当列入“黑名单”的。

（十七）有其他违反法律法规行为的。

**第九条** 因下列原因造成项目废置的，中介机构免予不良信用记录。包括但不限于：

（一）不可抗力因素导致中选机构弃选或中止服务的。

（二）项目规模缩小等公告约定因素变动导致中选机构收益明显低于公告预期的。

（三）采购单位调整或取消项目、采购公告与项目实际明显不符的。

（四）采购公告内容模糊不清、表述不准等导致中选机构产生歧义，未按有利于中选机构的原则进行解释并满足其正当诉求而致项目废置的。

（五）采购单位未按从业规范提供或及时提供中选机构进场服务条件（如土地或资产评估、勘察、测绘等中介服务前的清场工作或提交服务所必需的关联资料等），导致中选机构无法履约的。

（六）经认定中介机构无责或应该免责的其他情形。

**第十条** 除法律法规或省委、省政府另有规定的外，采购单位不得设置下列限制性报名条件。若违规设置的，中介机构不满足但报名或中选资格有效，且不得进行任何处理。包括但不限于：

（一）设置中介机构注册资金、资产总额、营业收入、利润额、纳税额、总人数、办公场所面积等企业规模条件。

（二）设置中介机构注册地域、经营方式、组织形式、所有制形式等企业属地属性条件，但中选后不能按公告要求成立具备快速服务能力的机构且提供现场服务的除外。

（三）设置少于3年、超过3个或小于云南省行政区域等业绩条件。

（四）设置所有报名中介机构在中介超市 xx 星级以上的条件。

（五）设置备案、登记、注册、名录、年检或年报、监制、认定、认证、审定、指定、换证、项目库、名录库、要求设立分支机构等条件。

（六）设置明显不必要、超出服务项目法定最低资质要求，或要求外地中介机构资质或执业标准条件明显高于本地机构等。

（七）设置必须一次性通过项目成果审核、评审等条件。

（八）设置与服务项目具体特点和实际需要或与合同履行无关的其他资格、技术、人员或业绩等商务条件。

**第十一条** 中介机构自第一次、第二次、第三次不良信用记

录之日起，分别由系统自动屏蔽其报名资格3个月、6个月、12个月。屏蔽期满且整改到位并经记录部门同意或不良信用记录撤销后，恢复报名资格。除重大或脱贫攻坚项目（重大项目以各级 发改部门重大项目库为准）外，不得再设置不良信用记录报名限制条件。

**第十二条** 信用评价期限和修改。

（一）“黑名单”管理期限。中介机构自列入“黑名单”之日起满两年（法律法规另有规定或行政处罚期限未满的除外）且整改到位的，由中介机构提供列入部门出具的整改意见书逐级报省中介超市管理部门审核后移出“黑名单”。

（二）不良信用公开期限。不良信用自记录之日起满2年（法律法规另有规定或行政处罚期限未满的除外）且整改到位的，由中介机构提供记录部门的整改意见书逐级报省中介超市管理部门屏蔽记录。

（三）评价的修正或删除。有证据证明中介机构确实无过错的，1个月内可经同级中介超市管理部门或采购单位确认并逐级审核报省中介超市管理部门修正或删除的情形：一是由于业务理解不准确、系统操作不熟练等原因，造成误评价的；二是现场无法查证但事后能提供有效信息证明为误评价的；三是有足够证据显示评价方恶意虚假评价的。

第十三条 各级中介超市管理部门、采购单位和中介机构应当自觉遵守国家和云南省相关法律法规，不得擅自更改已经公布的相关信息，泄露有关秘密，谋取个人利益。

**第十四条** 不按规定进入中介超市公开选取项目或组织项目公开选取、乱评价星级或记录不良信用的，在全省范围内通报并纳入单位年度考核评价扣分。同时，由同级中介超市管理部门提请同级政府督查部门督促落实或移交纪委监委问责处理。

**第十五条** 本规定自颁布之日起施行，并由云南省投资审批中介超市管理部门负责解释。

附表：1.中介机构服务星级评价表

* 1. 中介机构服务跟踪记录表

 3.中介机构信用记录表

附表1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目编号 |  | 办结时间 |  |  | 年 | 月 | 日 |
| 项目名称 |  |
| 中介机构名 称 |  |
| 测评单位及 人 员 | （盖章） |
| 联系方式 |  |
|  |  | 星 | 级 | 评 | 价 | 内 | 容 |  |  |
| 评价项目 | 五星级（100-95） | 四星级（94-85） | 三星级(84-75) | 二星级（74-65) | 一星级(64-50) | 评价标准 |
| 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 |
| 服务时效 |  |  |  |  |  | 在服务实施过程中，对采购方提出的要求和需求能及时响应 |
| 服务态度 |  |  |  |  |  | 一次性告知采购单位需提供的资料，及时告知中介服务进度和问题，对不可预见的需求和情况能友好协商、耐心处理 |
| 服务收费 |  |  |  |  |  | 各项费用的收取能按照收费标准和市场价格合理定价 |
| 服务规范 |  |  |  |  |  | 证（照）齐全并公示、在规定的资质范围承揽业务，无恶意承揽业务、互相杀价、破坏行业规则。遵守行业规则、遵守保密规定 |
| 综合评价 |  | 按以上 5 个方面的星级平均得出 |
| 差评 | 不满意 | 49 分及以下 | 系统按 0 星处理并自动记不良信用一次，采购单位上传书面理由 |
| 有投诉 |  | 按照规定依法依规投诉 |

###  **中介机构服务星级评价表**

（由采购单位作出评价）

备注：综合评价星级为服务质量、时效、态度、收费、规范五项星级的累计平均。

附表2

### **中介机构服务跟踪记录表**

（信息管理系统自动记录）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目编号 |  | 办结时间 | 年 月 日 |
| 项目名称 |  |
| 中介机构名称 |  |
| 记录单位 | （盖章） |
| 联系方式 |  |
| 跟踪内容 | 是否记录 | 不良信用记录及列入“黑名单”标准 |
| 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，取消报名或中选资格，并视情节和后果记录不良信用 1—3次或列入“黑名单” |
| 公开选取 |  | 无故放弃，列入“黑名单” |
| 合同签定 |  | 超过规定时间10个—30个自然日的记不良信用1次；超过规定时间 30个自然日以上的列入“黑名单” |
| 服务履约 |  | 超过合同约定时限30%—100%的记不良信用1次；超过合同约定时限 100%的列入“黑名单” |
| 结果登记 |  | 超过规定时间10个-30个自然日的记不良信用1次；超过规定时间30个自然日以上的列入“黑名单” |
| 采购单位评价 |  | 综合评价不满意的记不良信用1次 |
|  综合记录 | 不良信用记录 |  | 以上记录次数相加超过 3 次的，列入“黑名单” |
| 是否列入“黑名单” |  | 若列入“黑名单”，则清退出云南省投资审批中介超市，2 年内不得参与云南省投资审批中介服务市场开展相关业务 |

备注：1.此表由系统自动生成；2.综合记录为项目报名、公开选取、合同签定、合同履约和结果登记、采购单位综合评价不良记录次数的累计相加；3.单项有不良信用记录的，由投资审批中介超市管理部门提醒并跟踪督办。

附表3

**中介机构信用记录表（示例）**

昆明市中介超市 时间：2018.01.01—2018.12.31

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序序号 | **机构名称** | **入驻时间** | **参与项****目次数** | **星级****评价** | **不良****记录** | **“黑名单”** |
| **列入（√）** | 简要原因 |
| 1 | 昆明xx 公司 | 2015-10-10 | 8 | 四星 | 1 |  |  |
| 2 | 昆明xx 公司 | 2015-11-10 | 10 | 二星 | 4 | √ | 不良记录累计超过三次 |
| 3 | 昆明xx 公司 | 2015-12-10 | 2 |  |  | √ | 资质造假 |
| 4 | 昆明xx 公司 | 2015-12-10 | 2 |  |  | √ | 无故放弃中选 |
| … | …… | …… | …… | …… | …… | …… | …… |