

# 湖北省人民政府行政审批制度改革办公室文件

鄂审改办发〔2016〕17号

## 省审改办关于印发《湖北省行政审批中介服务管理平台暂行办法（试行）》的通知

各市、州、县人民政府，省直相关部门：

为提高行政审批中介服务质量和效率，使用管理好省中介服务管理平台，省审改办按照省委、省政府领导要求，根据相关法律法规拟定了《湖北省行政审批中介服务管理平台暂行办法（试行）》，现印发你们，请抓好贯彻落实，确保中介服务管理平台高效平稳运行。

湖北省人民政府行政审批制度改革办公室

2016年11月30日



# 湖北省行政审批中介服务管理平台 暂行办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强全省行政审批中介服务管理，规范中介机构执业，保障我省行政审批中介服务管理平台（简称中介服务平  
台）高效运行，依据有关法律法规，制定本办法。

**第二条** 中介服务平  
台由湖北省行政审批中介服务管理系统（简称中介服务系统）和湖北省行政审批中介服务网（简称中介服务网）组成。

中介服务系统是操作平台，为全省各行业主管部门、审批部门等单位管理中介服务提供管理支撑。中介服务网是中介机构信息展示、网上交易的网络平台，为公众、项目业主、中介机构提供信息查询、入驻管理、公告发布、竞价交易、监督评价等服务。

**第三条** 本办法所称项目业主是指在申请或办理行政审批事项过程中，需要中介机构为其提供中介服务的公民、法人或其他组织。

本办法所称中介机构是指依法设立登记，运用专业知识或者专门技能，按规定的规则和程序，为委托人提供与经济活动有关

的有偿中介服务，并承担相应法律责任的法人或其他组织。

本办法所称公众是指没有在中介服务网上注册，只是浏览中介服务网相关信息的公民。

**第四条** 凡属行政审批中介服务的，除涉密事项外，均可在中介服务平台上运作。项目业主和中介机构双方“零门槛”入驻中介服务网，不收取任何费用，自由公平交易，接受各方监督。

**第五条** 中介服务平台以网络运行为主，统一部署，分级管理，覆盖省、市、县三级。各市（州）、县明确中介服务平台管理部门，指定管理人员，可根据实际情况设立选取中介服务现场点，提供摇号、签约场所。

**第六条** 各级机关事业单位、人民团体、国有企业等使用政府资金的部门，除法律法规规定纳入政府采购管理或执行公开招标选定中介机构外，其他中介机构的选取都应在中介服务平台上公开运作。

使用社会资金的企业或个人购买行政审批中介服务的，自主决定是否使用中介服务平台。

**第七条** 项目业主和中介机构应当遵守诚实信用原则，保证注册信息准确、完整，采购公告真实、有效，评价信息客观、公正。

对在中介服务网上的一切行为，由项目业主和中介机构自行负责，违反法律法规和本管理办法而引起纠纷的，承担相应责任。

## 第二章 网上注册

**第八条** 项目业主注册。有中介服务需求的项目业主可登录中介服务网，点击“我是业主”办理网上注册，同意注册须知要求，按照提示填写相关信息。

**第九条** 中介机构注册。开展行政审批中介服务业务的中介机构登录中介服务网，点击“我是中介”办理网上注册，同意注册须知要求，按照提示填写基本信息，并上传拥有的全部资质信息。经行业主管部门审核通过后，即可参与中介服务网上交易活动。

省外中介服务机构，还需经省级行业主管部门备案。

**第十条** 公众可查看中介服务网的公开信息，包括中介服务事项清单、中介机构清单、通知公告、需求公告、成交记录等内容，但不能参与中介服务网上交易活动。

**第十一条** 项目业主和中介机构网上注册应遵守相关规定，确保所填写的资料真实有效。一旦注册成功，均默认同意公开填报的相关信息。

## 第三章 在线交易

**第十二条** 项目业主在中介服务网采购中介服务，实行“一事一选”。

**第十三条** 项目业主申请发布需求公告。需求公告内容应包含：中介服务项目名称、服务内容、项目价位以及对中介机构的

要求，公开选取中介机构的方式、中介机构报名时间和开始摇号或竞价时间，报名时间期限 1 至 7 日。

**第十四条** 需求公告审核。项目业主发布需求公告申请后，中介服务平台管理人员应当在 2 个工作日内审核，公示审核结果，并以手机短信方式通知相关方。

**第十五条** 中介机构报名。中介服务项目报名期限内，符合要求的中介机构可登录中介服务网报名参与竞争。报名时间截止，中介服务网不再接受报名申请。

**第十六条** 中介机构选取。选取中介机构分自主选择、随机选择、报价选择、竞价选择等四种方式。利用政府资金购买中介服务的项目业主只能采用随机选择或竞价选择 2 种方式。

(一) 自主选择。项目业主发布需求公告后，从报名的中介机构名单中自主选择某中介机构。

(二) 随机选择。通过系统自动摇号方式随机选取中介机构。

(三) 报价选择。中介机构根据需求公告的要求报价，报名时间截止后，项目业主择优选取一家。

(四) 竞价选择。中介机构按照竞价规则报价，报最低价的中介机构中选，当出现多个中介机构报最低限价时，在报价的中介机构中随机选择。

**第十七条** 合同备案。中介机构选取完成后，系统自动生成《中选确认书》，项目业主和中选中介机构凭《中选确认书》15 个工作日内签订服务合同，中介机构在 3 个工作日内将服务合同

扫描件上传至中介服务网。

**第十八条** 双方应保持在线交易活动中自身交易行为的有效性和严肃性，并依照相关法律法规签约、履约。

#### **第四章 中介服务评价**

**第十九条** 对中介机构实行服务质量指数评价。按照项目业主评价、审批部门评价、提供服务业务量、拥有资质 4 个方面，确定中介机构服务质量指数，最高为五星，最低没有星，初始默认为三星。具体评价标准见附件。

**第二十条** 项目业主评价。项目业主对完成的中介服务项目实行“一事一评”，从服务质量、服务时效、服务态度、服务收费、服务规范 5 个方面进行评价。

**第二十一条** 审批部门评价。审批部门对中介机构提交的中介服务项目实行“一事一评”，从服务质量、材料规范性等方面进行评价。

**第二十二条** 提供服务业务量。按照业务量多少得分，在中介服务网上中选的次数越多，提供中介服务业务量越大，此项得分就越高。

**第二十三条** 拥有资质。按照中介机构拥有资质多少和等级得分。

#### **第五章 信用管理**

**第二十四条** 建立不良信用记录和惩戒制度。项目业主、中

中介机构有失信行为记不良信用记录，并计入惩戒名单。

**第二十五条** 需求公告生效后，项目业主无正当理由放弃选取中介机构，记不良信用记录一次。

选取中介机构后，项目业主无正当理由不签约，记不良信用记录一次。

**第二十六条** 中介机构有下列情形之一的，记不良信用记录一次：

1. 除不可抗力因素外，不履行中选结果；
2. 未按规定时限完成合同备案；
3. 未按合同约定时限完成中介服务；
4. 被项目业主或审批部门评价为不满意或不合格；
5. 其他违背诚信原则，损害项目业主权益的行为。

**第二十七条** 中介机构有下列情形之一的，经核实确认后，列入惩戒名单：

1. 有3次及以上不良信用记录；
2. 捏造虚假事实，帮助项目业主造假，提供虚假报告结论；
3. 与项目业主或其他中介机构相互串通，搞“价格同盟”、联合“轮流坐庄”等不利于公开、公平竞争行为；
4. 在提供中介服务时，利用执业之便，谋取不正当利益；
5. 违反合同规定将中选项目进行转包或分包；
6. 有其他违法行为，受到行业主管或其他部门处罚；

**第二十八条** 被列入惩戒名单的中介机构在一定期限内将受

到如下惩罚：

1. 无法收到需求公告通知和短信提醒；
2. 暂停平台交易资格；
3. 在中介服务网曝光台公告。

**第二十九条** 惩戒时间结束，惩罚自动解除。

中介机构对被列入惩戒名单有疑议的，可以向中介服务平台管理员提起申诉，申诉成功后解除惩罚。

中介机构有严重失信行为，或重大违法行为，将被清理出中介服务网。

## 第六章 监督与保障

**第三十条** 各级行业主管部门负责组织宣传监管区域内中介机构网上注册，参与网上交易活动；负责审核监管区域内中介机构基本信息和资质信息；负责监管区域内中介机构规范执业；负责处理中介机构举报投诉。

**第三十一条** 各级审批部门负责指导督促中介机构提供符合要求的高质量服务报告，完成对中介机构服务情况的评价。

**第三十二条** 各级中介服务平台管理部门负责保障管理平台安全、稳定运行，负责解答推广应用过程中出现的技术问题，负责审核项目业主需求公告。

**第三十三条** 各级财政部门负责资金监管，中介服务平台出具的《中选确认书》对各部门、各单位和中选中介机构均具有效



力，是履行合同约定、支付合同款项的有效凭证。

## 第七章 附 则

**第三十四条** 本办法由省编办（省审改办）负责解释。

**第三十五条** 本办法自发布之日起施行。

附件：

## 中介机构服务质量指数评价

### 一、评价方法

服务质量指数评价实行实时动态得分制，总分 100 分。从项目业主评价、审批部门评价、提供服务业务量、拥有的资质 4 个方面进行评分，按照不同权重计算得分。

服务质量指数评价得分对应相应指数，最高五星，表示综合评价非常好，最低没有星，表示综合评价非常差。中介机构初始默认为三星。

### 二、评分标准

#### （一）服务质量指数评价得分及对应星级

1. 服务质量指数评价得分 95—100 分，五星；
2. 服务质量指数评价得分 85—95（含）分，四星；
3. 服务质量指数评价得分 75—85（含）分，三星；
4. 服务质量指数评价得分 65—75（含）分，二星；
5. 服务质量指数评价得分 60—65（含）分，一星；
6. 服务质量指数评价得分 60 分以下，没有星级。

（二）项目业主评价评分标准（项目业主评价得分占服务质量指数评价总分 40%）

项目业主对已完成的中介服务项目实行“一事一评”，从服

务质量、服务时效、服务态度、服务收费、服务规范 5 个方面进行评分，5 个方面得分的平均值为此次中介服务项目的得分。

每个方面的评分标准：非常满意的 90—100 分，满意的 80—89 分，基本满意的 70—79 分，一般的 60—69 分，不满意的 60 分以下，记不良信用一次。

评分依据：

服务质量。是否按照有关法律法规、技术标准和规范等从事相关工作，有没有因中介服务质量问题影响项目审批进度；

服务时效。是否在承诺的时间内完成服务事项，在服务实施过程中，对采购方提出的要求和需求能否及时响应；

服务态度。是否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实施过程中的问题，对不可预见的需求和情况能否友好协商、耐心处理；

服务收费。是否按照市场需求合理设定服务价格，合理收取各项费用；

服务规范。各种证（照）是否齐全并予以公示，是否在规定的资质范围承揽业务，有无恶意承揽业务、互相杀价等破坏行业规则行为。

5 个方面得分的平均值为此次中介服务项目的得分。得分计算方法为：

$(\text{服务质量得分} + \text{服务时效得分} + \text{服务态度得分} + \text{服务收费得分} + \text{服务规范得分}) / 5$

中介机构所得的项目业主评价分为所有中介服务项目得分平均值乘以项目业主评价分占服务质量指数评价总分的百分比。计算方法为：

$(\text{所有中介服务项目得分} / \text{所有中介服务项目数}) * 40\%$

**(三) 审批部门评价评分标准 (审批部门评价得分占服务质量指数评价总分 40%)**

审批部门对中介机构提交的服务报告实行“一事一评”，按照服务报告质量优劣评分，优 90—100 分，良 80—89 分，合格 70—79 分，基本合格 60—69 分，不合格 60 分以下，记不良信用一次。

中介机构审批部门评价得分为所有审批部门评价分的平均值乘以审批部门评价得分占星级评定总分百分比。计算方法为：

$(\text{所有审批部门评价分} / \text{所有审批部门评价次数}) * 40\%$

**(四) 提供服务业务量得分标准 (提供服务业务量得分占服务质量指数评价总分 10%)**

服务业务量满分为 100 分。中介机构在中介服务平台内提供服务业务量越多，此项得分的分数就越高。得分规则为：

提供服务业务量数 1 至 20 获得分 20 分；

提供服务业务量数 21 至 40 获得分 40 分；

提供服务业务量数 41 至 60 获得分 60 分；

提供服务业务量数 61 至 80 获得分 80 分；

提供服务业务量数 80 以上获得分 100 分。

中介机构服务业务量得分为提供服务业务量得分乘以服务业务量得分占服务质量指数评价百分比。计算方法为：

提供服务业务量得分 \* 10%

(五) 拥有的资质得分标准 (拥有的资质得分占服务质量指数评价总分 10%)

按照拥有的资质等级和数量得分，拥有一个基本资质得 3 分，拥有一个中级资质得 4 分，拥有一个高级资质得 5 分，同一级别的资质以 2 个为限，不同级别的资质可累计得分，但最高不得超过 10 分。行业内无等级划分的资质统一按 7 分计算。

---

湖北省人民政府行政审批制度改革办公室

2016年12月12日印发

---