附件四

儋州市工程建设项目中介服务管理办法（试行）

为贯彻落实《海南省人民政府关于印发<海南省工程建设项目审批制度改革实施方案>和<海南省建设工程竣工联合验收实施方案>的通知》（琼府〔2019〕28号）文件精神，按照《儋州市人民政府关于印发<儋州市工程建设项目审批制度改革实施方案>的通知》（儋府〔2019〕34号）有关要求，制订中介服务管理办法。

一、总体目标

（一）加强对工程建设项目涉及的中介服务统一规范管理，形成工程建设项目中介服务清单，明确中介服务流程、时限、标准；

（二）建设工程建设项目网上中介服务大厅（以下简称“网上中介服务大厅”），完成中介服务事项、中介机构、信用评价等数据录入，实现注册登录、中介资质管理、服务评价、咨询答复等功能；

（三）建立中介服务机构信用评价管理制度，构建“市场主导、行业自律、政府监管”三位一体的中介服务质量评价体系，加强中介服务机构的规范管理，确保中介服务市场公平有序竞争，提升中介服务质量。

二、管理范围和基本原则

我市范围内所有新建、改建、扩建的房屋建筑和市政基础设施等工程，不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程，从项目生成阶段开始，包括立项用地规划许可阶段、工程建设许可阶段、施工许可阶段和竣工验收阶段中，所有作为审批依据的设计、审查、测绘、评估等中介服务，均应纳入网上中介服务大厅管理。

纳入网上中介服务大厅的中介服务事项，应根据上级”放管服”改革进度和法律法规的新增、变更、废止及时作出相应调整。

三、中介服务各相关方责任及运行规则

（一）中介服务机构：工程建设项目审批领域具有相关资质的各中介服务机构。中介服务机构应遵守中介服务相关规章制度；支持工程建设项目审批制度改革，在网上中介服务大厅公开服务流程、承诺、收费等信息；向委托方提供规范、优质的中介服务，做好服务合同备案。

中介服务机构必须按照诚实信用的原则备案入驻，对所填报的材料真实性负责，在网上中介服务大厅完成备案入驻的中介机构可在全市范围内开展资质许可范围内的从业活动，行业主管部门负责对中介机构备案入驻信息进行核查确认，若发现中介机构虚假填报、备案信息失实的，则暂停该中介机构在网上中介服务大厅的所有权限，待该中介机构按要求完成整改后由行业主管部门再次核查确认；情节严重的，将其纳入黑名单并清退出网上中介服务大厅。

（二）项目单位：因工程建设项目审批需要中介服务的委托方。项目单位应按服务流程自主选取中介服务机构；明确服务需求；客观公正的对中介服务进行评价；有权对中介服务提出投诉并说明理由。

中介服务完成后，项目单位登录网上中介服务大厅，从服务质量、服务时效、服务态度、服务收费及服务规范等方面对中介机构进行满意度评价，所有的评价结果将直接链接到中介机构专属页面上对外公示。

（三）行业管理部门：依法依规对本行业中介服务机构开展业务监管工作的部门。负责梳理、编制、公布本行业中介服务事项清单，明确项目名称、设定依据、实施机构、审批部门、服务时限等内容，并实施动态调整管理；以及依法对中介机构进行监督和处罚。各行业主管部门对承接作为我市各级工程建设项目审批受理条件的各类中介服务的中介机构，采用网上备案方式，组织中介机构通过网上中介服务大厅备案入驻、如实填报备案信息、实时更新维护本机构信息。

（四）其他管理部门：包括审批业务部门、企业信用管理部门（市市场监管局）、服务质量和效能监督管理部门、中介服务业发展推进部门等应配合做好各项相关工作，促进建立良好的中介服务市场秩序。

（五）市科工信局和市政务服务中心应做好网上中介服务大厅建设和运行维护工作，展示中介机构服务信息、相关评价和信用记录。

四、选择中介服务机构

中介服务机构可由项目单位在具备准入资格的服务机构中自主选定。

为方便项目单位选择中介服务机构，由行业管理部门适时指导编制中介服务机构名录，在网上中介服务大厅和工程建设项目综合审批服务窗口（以下简称“工程建设项目窗口”）提供展示和查询服务。

五、规范中介服务信息公开

（一）公开的内容包括：前置中介服务事项的设立依据；工程服务机构名单；中介服务机构基本信息；办事指南；收费依据和标准；服务承诺；投诉办法；评选、评优相关的公告、公示；处罚信息公开；违法违规行为的曝光等。

（二）网上中介服务大厅和工程建设项目窗口是中介服务事务信息集中公开的媒介，所有必须公开的相关信息均要求在此公开。审批业务部门、行业管理部门和中介服务机构要配合提供相关信息。

六、推行中介服务多维评价

采用不定期抽样评价、定期评价等多种形式相结合，建立有多方参与的“客观、公正、适用、简洁”的评价体系。

（一）中介服务事项包括即办事项和承诺限时办理事项，在事项办结时，由服务对象对所办事项进行“一事一评”。

（二）有专家对服务成果进行评审环节的事项，由审批部门负责向专家征求对中介服务事项的评价。

（三）审批部门对受理的每一项中介服务成果提出评价意见。

（四）工程建设项目窗口负责收集整理各类评价数据。

七、做好投诉受理和处置工作

服务对象对工程建设项目中介服务机构有关服务行为的投诉，由相应行业管理部门或政务服务管理部门受理，按各自职能进行调查处理，包括网上和服务大厅窗口收到的投诉。

八、加强中介机构监督管理

1.各行业主管部门调整修订审批办事指南。依法及时向社会公开本部门保留和调整的行政审批中介服务事项目录，根据国家、省、市及本部门的最新审改成果进行动态调整，及时修订审批事项办事指南及服务提供标准。

2.各行业主管部门要指导行业协会开展中介服务标准化工作，制定服务指南，规范服务指南的依据、范围、对象、内容、方法、结论等基本要素信息，建立健全服务承诺、限时办结、执业公示、一次性告知、执业记录等制度，引导中介服务机构及其执业人员严守职业道德、执业准则和工作规范。按照“谁主管、谁负责”原则，依照国家法律、法规、规章、行业政策，各行业主管部门履行行业监管职责，规范本行业涉审中介服务合同示范文本，杜绝“霸王条款”等各种形式的显失公平条款，强化合同管理，切实规范中介服务机构的经营行为。

3.进一步加强信用管理。各相关单位应建立工程建设项目中介机构诚信考评体系，及时公布信用考评结果；行业管理部门对工程建设项目中介机构的不良行为，按照性质和情节轻重实行分级管理，采取记录备案、列入“黑名单”等手段进行惩戒和淘汰机制，并进行公开曝光，同时将其清退出网上中介服务大厅。

4.规范中介服务收费行为。对实行政府定价的中介服务事项，发改部门编制并公布《实行定价管理的中介服务收费目录清单》，规范收费行为；对实行市场调节价的中介服务事项，中介服务机构要将收费项目及其标准在网上中介服务大厅和机构自建网站上一并公开，实行“阳光价费”，接受社会监督。市场监管部门依法查处乱收费、高收费、价格垄断等不法行为。

九、加强宣传

各行业主管部门要积极鼓励和引导符合执业条件的本行业中介机构报名入驻网上中介服务大厅；通过网络、媒体等渠道宣传我市网上中介服务大厅，普及网上中介服务大厅各项工作制度、操作规程等。