

西安市行政审批服务局文件

市审批发〔2023〕20号

西安市行政审批服务局 关于印发《西安市网上中介服务超市信用综合评价办法》的通知

各区县、西咸新区、各开发区行政审批局：

《西安市网上中介服务超市信用综合评价办法》已经局长办公会研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



西安市网上中介服务超市 信用综合评价办法

第一章 总 则

第一条 为规范西安市网上中介服务超市（以下简称“中介超市”）的运行、服务和监管，营造“全面开放、管理规范、竞争有序、便捷高效、监督有力”的中介服务市场环境，促进我市中介服务市场健康发展，根据《陕西省网上中介服务超市管理办法实施细则（试行）》和《西安市网上中介服务超市实施细则》相关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 入驻中介超市的中介服务机构（以下简称“中介机构”）适用本办法。

第三条 中介超市以“客观、公平、公正、适用”原则，建立中介机构信用综合评价体系。

第四条 中介服务交易完成后，项目业主对中介机构进行服务满意度评价；依据各行业主管部门监管信息、委托人满意度评价信息等，中介超市运维管理机构对中介机构进行信用综合评价赋分并排名，排名情况实时动态更新并对外公示。

第五条 中介机构信用综合评价赋分规则，实行服务评价基础上的信用评价加减分。中介机构总星级评级和排名以服务评价平均值计算，信用评价排名以信用评价总分值计算。

第二章 服务评价

第六条 项目业主按照“一事一评”原则，对中介服务机构的服务质量、服务效率、服务收费、服务态度、服务规范5个类别进行评价。服务评价内容包含分值评价、星级评级及文字说明。

第七条 服务质量、服务效率、服务收费、服务态度、服务规范5个评价类别满分为100分。每个评价类别满分为20分，星级评级最高为5星：1-4分为非常不满意，星级为1星；5-8分为不满意，星级为2星；9-12分为基本满意，星级为3星；13-16分为满意，星级为4星；17-20分为非常满意，星级为5星。

第八条 项目业主在中介服务提交办结之日起3个工作日内，对中介机构本次服务进行在线评价；项目业主逾期未评价的，由中介超市系统默认评价为非常满意，文字说明中备注为系统默认评价。

第九条 对已评价的项目或已默认评价的项目，项目业主可于评价之日起30日内进行1次评价修正。

第三章 信用评价及奖惩

第十条 中介机构应根据省市中介超市管理有关规定，及时向中介超市运维管理机构提供信用信息及相关证明材料。

第十一条 中介超市运维管理机构归集各行业主管部门、信用管理部门等相关信息，对中介机构守信行为和失信行为进行记录并公示。

第十二条 中介机构存在下列情形之一的，由中介超市运维管理机构记为守信行为：

（一）中介项目服务评价总分累计5次获得满分的记一次守信行为；

（二）被区县级以上行政机关公布为年度“守合同重信用企业”、“诚信经营示范单位”等信用先进典型；

（三）获得区县级以上行政机关授予的优质服务、突出贡献奖项；

（四）获得市级以上行业主管部门认可的行业组织颁发的高等级信用证书或相关表彰、奖项和奖励。

第十三条 中介机构存在下列情形之一的，由中介超市运维管理机构列入超市不良行为名单：

（一）中介机构从业资质（资格）证书过期，1个月内未按要求更新的；

（二）中介机构联系人及电话未按规定实名登记的；

（三）中介机构联系人及电话等相关信息发生变化，1个月内未进行变更的；

（四）经查实未履行《中介机构入驻承诺书》有关守信承诺的；

（五）逾期未按规定上传服务合同或服务成果的；

（六）中介服务项目评价总分累计5次获得40分（含）以下的。

第十四条 中介机构存在下列情形之一的，由中介超市运维管理机构清退出中介超市：

（一）中介机构1年内合计出现超市不良行为3次或累计出现超市不良行为5次的；

（二）中介机构受到行业主管部门行政处罚或通报累计3次的；

（三）中介机构被列入失信或经营异常行为名单的。

第十五条 中介机构守信行为在中介超市信用信息栏予以记录，并列入红榜公示。

第十六条 中介机构出现超市不良行为的，在中介超市信用信息栏予以记录并公示；受到行业主管部门行政处罚或通报、被列入失信或经营异常行为名单的，在中介超市信用信息栏予以记录并列入黑名单，在黑榜公示。

第十七条 中介机构守信行为每记录1次（一年内同类型守信行为不重复计算），获得信用评价分值100分。

第十八条 中介机构受到行业主管部门行政处罚或通报每记录1次，扣除信用评价分值100分；被列入失信或经营异常行为名单的，扣除信用评价分值200分。

第十九条 凡被清退的中介机构，再次申请入驻中介超市的，需经中介超市运维管理机构和行业主管部门依信用修复情况联合评定后，酌情决定。

第四章 附 则

第二十条 本办法由西安市行政审批服务局负责解释。

第二十一条 本办法自印发之日起施行，暂行一年。