

# 杭州市发展和改革委员会 文件

## 杭州市行政审批服务管理办公室

杭发改法规〔2022〕1号

### 杭州市发展和改革委员会 杭州市行政审批 服务管理办公室关于印发《杭州市涉审中介 机构推行多维评价体系实施办法》的通知

市直各有关部门、各区、县（市）审管办（行政服务中心），  
钱塘区行政审批局：

为加快推进社会信用体系建设，进一步发挥信用在  
创新监管机制、提高监管能力和水平方面的基础性作用，  
推动我市投资项目审批中介服务行为的规范管理，  
现将《杭州市涉审中介机构推行多维评价体系实施办法》  
印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

附件： 杭州市涉审中介机构推行多维评价体系实施办法



杭州市发展和改革委员会



杭州市行政审批服务管理局

2022年3月31日

(联系人： 吴飞， 电话： 85251835)

附件：

## 杭州市涉审中介机构推行多维评价体系 实施办法

为深化我市投资项目审批中介服务行为的规范管理，建立健全投资项目审批中介机构（以下简称：涉审中介机构）诚信市场体系，结合《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）、《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）和《深化涉审中介治理推进“最多跑一次”改革工作方案》（杭跑改办〔2017〕24号）等文件要求，在继续贯彻落实中介事项长效管理机制、中介机构入场备案公示制度、服务合同备案管理制度等相关规定的基础上，对我市涉审中介机构推行多维评价体系。

### 一、工作目标

为切实提高涉审中介机构的服务质量、服务效率，解决单一评价方式和监管角度的局限性，按照政策导向、用户至上、效率协同和技术先进的原则，根据涉审中介机构日常经营活动中涉及的服务对象及监管部门特点，全面推行“多维

评价体系”运用，实现审批平台、“杭州市投资项目审批中介技术服务网上中介超市”和杭州市公共信用信息平台的数据共享，运用线上线下相结合的评分方式，形成较为客观和公正的评价结果，及时向社会公示，真正实现通过信用监管，促进涉审中介机构良性竞争发展。

## 二、具体内容

（一）评价对象。在杭从事与投资项目审批相关的技术审查、评估、咨询等有偿专业技术服务事项的机构。具体服务事项参考省发展改革委公布的投资项目行政审批中介服务事项清单。

（二）评价主体。根据涉审中介机构日常经营活动中涉及的服务对象及监管部门，多维评价体系将评价主体分为四类：项目单位（业主）评价、行业主管部门（审批部门）评价、市审管办（市行政审批服务中心）评价、基础信用（信用浙江）评价。

（三）评价体系。多维评价总分 1000 分，具体由项目单位（业主）评价占 40%、行业主管部门（审批部门）评价占 40%、市审管办（市行政审批服务中心）评价占 10%、基础信用（信用浙江）评价占 10%。

1. 项目单位（业主）评价（占总分 40%）。用以测评涉审中介机构服务对象对本次中介服务体验的总体满意度，其中包括服务成果质量、依规收费情况、服务效率高低、执业

道德好坏等方面内容。满意为 1000 分，较满意为 800 分，基本满意为 600 分，不满意为 300 分。

**2. 行业主管部门（审批部门）评价（占总分 40%）。**用以测评涉审中介机构出具的成果质量及该机构技术服务水平与行业规范执行情况。评价部门主要包括市发改委、市规资局、市城乡建委、市生态环境局、市气象局、市住保房管局、市园文局、市卫健委、市林水局、市应急管理局、市人防办、市交通局等审批部门。审批部门的评价按本行业对中介机构的考核评价办法实施，最高为 1000 分。

**3. 市审管办（市行政审批服务中心）评价（占总分 10%）。**由市审管办（市行政审批服务中心）负责，用以测评涉审中介机构使用“杭州市投资项目审批中介技术服务网上中介超市”情况及业主、业界反响。分别从中介服务网上信息公示是否完整、中介机构是否及时进行备案合同、有无业主有责投诉等方面进行综合评价，最高为 1000 分。

**4. 基础信用（信用浙江）评价（占总分 10%）。**充分运用浙江省“531X”评价体系，将各中介机构的企业公共信用评价结果作为基础信用评价，最高为 1000 分。

（四）数据采集。评价数据通过采集项目单位（业主）评价（如现场评价、短信评价、网上评价等方式）、行业主管部门（审批部门）评价（采取“一事一评”方式）、市审管办（市行政审批服务中心）评价（结合杭州市投资项目审

批中介网上中介超市中介机构信息公开程度、合同备案情况、有无业主投诉等情况统计)和基础信用(信用浙江)评价四种方式来实现,结合投资项目审批业务系统开发同步推进。

具体内容详见附件。

### 三、工作程序

1. 合同备案。项目业主与中介机构须签订规范性合同文本,明确服务时限、服务收费等相关条款,规范性合同文本中未明确的事项可添加补充条款;并由涉审中介机构报杭州市投资项目审批中介网上中介超市进行网上备案,各行业主管部门予以监督执行,合同履行执行情况作为信用信息纳入公共信用信息平台。

2. 服务评价。行业主管部门(审批部门)和项目单位(业主)对项目审批相关的中介机构及服务事项从服务态度、服务收费、服务效率、服务质量等方面进行评价,做到“一事一评价”。

3. 汇总评估。市审管办(市行政审批服务中心)应用杭州市投资项目审批中介网上中介超市对四类评价进行汇总,汇总结果反馈至相关行业主管部门(审批部门)予以审核。

4. 审核认定。行业主管部门(审批部门)对汇总结果进行审核,及时将审核结果反馈给市审管办(市行政审批服务中心)。



5. 申诉方式。中介机构对评价结果有异议的,可依据法律法规向市审管办(市行政审批服务中心)或行业主管部门(审批部门)提出申诉。

#### 四、评分运用

1. 星级管理。多维评价按照综合评分得出最后结果,实行星级制管理。1000分-900分为五星,899分-800分为四星,799分-700分为三星,699分-600分为二星,599分以下为一星。多维评价星级结果按照“一月一汇总,一季一公示”的工作机制,定期在“信用杭州”、杭州市投资项目审批中介网上中介超市等网站予以发布。

2. 评选诚信中介名单。市发改委(信用杭州)和市审管办(市行政审批服务中心)从年度综合评分为五星的涉审中介机构中评选出诚信中介名单,每年向社会公布一次。凡纳入诚信中介名单的,在政府投资项目审批中介服务中具有优先权,时效为一年。诚信中介名单自公布之日起,中介机构出现因列入严重失信名单等情形被实行降星处理的,自动退出诚信中介名单,并取消优先权。

#### 五、工作要求

(一) 强化责任意识,确保顺利推进。市发改委、市审管办应当统筹指导和协调涉审中介机构多维评价体系的各项工作推进。各涉审中介综合管理部门、各行业主管部门(审批部门)要重视涉审中介诚信体系建设工作,强化责任意识,

借助信用监管手段，维护涉审中介服务市场秩序，提高服务质量，提高审批效率。

（二）强化协同意识，形成工作合力。各涉审中介综合管理部门、各行业主管部门（审批部门）要各司其职，加强统一协调、沟通，形成工作合力。在落实长效机制和日常监管上要保持信息互通，针对各行业的行业惩戒结果要及时通报，第一时间保持信息畅通，共同推进涉审中介诚信体系建设。

（三）强化监督通报，确保取得实效。建立涉审中介机构多维评价体系工作推行情况和监督的通报机制，对未落实监管责任、未建立相关制度和监管不到位的部门将进行通报，并追究相应的责任，确保中介机构管理工作取得实效。



附表：

## 涉审中介机构多维评价模型

评价主体	权重占比	评价内容	评价标准	赋分规则		采集方式
项目单位 (业主)	40%	中介服务体验满意度	业主对中介机构履行合同约定的服务体验是否满意，其中包括服务成果质量、依规收费情况、服务效率高、执业道德好坏等方面内容	满意	1000	1. 业主领证现场评价； 2. 短信回访； 3. 通过中介网“用户评价”栏目评价。
				较满意	800	
				基本满意	600	
				不满意	300	
行业主管部门	40%	行业规范执行情况、服务成果质量、进件一次性通过率等内容	依据各行业主管部门法律法规及相关中介机构评价办法	由各行业主管部门规定		审批部门对中介服务评价的操作环节，应在审批事项办结出件前，增加实现“一事一评”。
市审管办 (市行政审批服务中心)	10%	网站信息公示情况	中介服务网上信息公示是否完整（包括营业执照、资质证书、机构简介、服务承诺等内容）	信息完整	350	1. 中介网信息公示统计； 2. 合同备案统计； 3. 网上业主投诉。
				仅有重要信息（营业执照、资质证书等），其余空白	250	
				基本为空白信息	0	
		合同备案情况	中介机构是否使用示范合同文本；是否及时进行备案合同	使用示范合同文本，并及时备案	350	
				合同文本未备案	0	
有无业主投诉	无业主投诉 有业主投诉，经查属实	无业主投诉	300			
		有业主投诉，经查属实	0			
基础信用评价	10%	企业公共信用评价结果	按照省“531X”评价体系模型及权重，从基本情况、金融财税、管理能力、遵纪守法和社会责任等5个维度对中介机构开展企业公共信用评价	企业公共信用评价结果		依托杭州市公共信用信息平台运算和获取。

---

杭州市发展和改革委员会办公室

2022年3月31日印发

---