

为进一步提升审批中介服务规范水平，深化我市“放管服”改革和“多规合一”审批制度改革，2017年5月，厦门市行政服务中心建设厦门市“多规合一”投资项目审批涉及中介网上服务大厅(以下简称“网上中介服务大厅”)，将投资项目审批涉及的中介服务纳入管理，实施“网上中介超市”服务模式，各行政主管部门利用信息化手段强化对行业中介的有效监管。

本报记者 陈永源 通讯员 陈 晓

中介机构入驻

中介机构按照诚实守信的原则备案入驻，对所填报的材料真实性负责。完成入驻网上中介服务大厅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。

中介合同网签

合同方使用CA电子印章在网上中介服务大厅签订合同，网签合同作为申请财政支付的有效合同。各行政主管部门在网上中介服务大厅上提供了各类中介服务合同范本供下载使用。

服务计时监控

业主(代建)单位在线完成合同签订时，网上中介服务大厅按照合同约定的服务时限开始对中介服务计时；中介机构将经业主(代建)单位认可的中介服务成果，通过网上中介服务大厅提交，业主(代建)单位完成服务成果签收时服务计时停止。

服务双评价

中介服务完成后，业主(代建)单位从服务质量、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；使用中介服务成果进行审批的部门办结相关审批事项后对中介服务成果质量和时效进行满意度星级评价。

信用公示

中介服务双评价结果直接链接到中介机构专属页面上对外公示；行业主管部门对本行业中介机构的信用考评信息也会在网中介服务平台上公示。信用公示让中介机构业务运作更加透明、直观，有利于营造开放竞争、优胜劣汰的市场环境。



网上中介服务大厅开通后，努力实现让企业办事更多走网路，到窗口办事“最多跑一次”。



市民使用自助服务系统。(本组图/本报记者 张诗峰摄)

“一网管中介”惠民加速度

市行政服务中心完善网上中介服务大厅功能，企业可像逛超市一样选取合作中介

今年，厦门市行政服务中心管理委员会将按照党的十九大提出的“转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府”要求，根据市委、市政府关于加快落实“放管服”改革的相关工作部署，不断完善网上中介服务大厅系统功能，落实网上中介服务大厅对市、区各级财政投融资项目进入网上中介服务大厅运行，加强行业中介的信用考核及监督，激活项目审批改革服务“加速度”。

建设网上中介大厅 打破垄断割断利益链条

落实改革，需具备强有力的执行力，以及敢向自己“开刀”的魄力。近年来，我市深入推进“多规合一”审批流程改革，审批时限已压缩了2/3以上，大大提高了办事效率。但项目总耗时，总周期并未明显减少。经调查发现，制约审批提速提效的“中梗阻”来自中介环节。企业需要中介出报告，政府需要中介帮写报告，但中介机构管理分散、运行封闭，存在中介机构区域性、行业性、部门性垄断等现象，导致了中介服务存在时效慢、不规范的问题。此外，对少数中介机构管不了、催不得，中介服务效率低下，诚信违约等问题也时有发生。开刀破除“中介”审批服务“中梗阻”势在必行。2016年6月，市政府大刀阔斧进行清理规范，梳理发布《市政府关于公布市级行政审批中介服务事项的通知》，保留了170项市级行政

批中介服务事项。之后又经过不断调整，目前保留162项。

中介服务事项清理完毕，紧随其后，我市又把改革的焦点落在如何打破原来的行业、地域、部门垄断之上。

去年5月，厦门市“多规合一”投资项目审批涉及中介网上服务大厅应运而生。将投资项目审批涉及的中介服务事项集中起来管理，规范承诺时限，统一服务标准，公开收费标准，公开奖惩信息、公开所获评价。一方面，按照“非禁即入”的市场准入原则，网上中介服务大厅面向全国开放，经行业主管部门核查通过后入驻网上中介服务大厅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，最大限度地消除行业垄断和地方保护；另一方面，积极推进中介机构与政府部门彻底脱钩，有效坚决割断了中介机构与审批部门之间的利益纽带关系，建立健全中介服务充分竞争机制，激发中介服务业发展活力。通过一系列举措，全市中介机构实现数量增加、质量提升、范围拓宽。

“潜规则”变“显规则” 企业“货比三家”扩大选择面

网上中介服务大厅成立后，审批中介服务委托方成为最大的受益者。进入网上中介服务大厅可以看到，咨询评估、勘察设计、测量调查、检测服务、工程监理，以及我市市、区两级财政投融资项目审批涉及的其他中介服务类等六大板块已经入驻。各类投资建设项目，特别是财政投融资建设项目的业主(代建)单位将网上中介服务大厅作为选取投资项目

审批涉及的中介机构的主要平台，入驻网上大厅的中介机构所填报的信息及在网上中介服务大厅开展业务获得的真实评价将直接向审批中介服务委托方展示。

通过网上中介服务大厅，企业选取合作中介就像逛超市货物一样，按照不同类别分类集中“摆放”，服务内容、收费标准、联系电话一目了然，信息集中、清晰，选择面宽了，又能“货比三家”，尽快找到适合自己的中介机构。“潜规则”变成了“显规则”，让企业和项目建设方在中介服务的选择上有了更大自主权。

双评价特色机制 倒逼中介机构优质服务

如何倒逼中介机构提升服务质量？服务计时成为约束中介机构的一个“紧箍咒”。业主(代建)单位在线完成合同签订时，网上中介服务大厅就开始按照合同约定的服务时限开始对中介服务计时。中介机构将经业主(代建)单位认可的中介服务成果，通过网上中介服务大厅提交，业主(代建)单位完成服务成果签收时服务计时停止。若实际服务时间超出合同约定的时限，中介机构须登录网上中介服务大厅填写逾期原因。

此外，业主(代建)单位和审批部门使用中介机构提供的报告后，还需对这份报告作出满意度的星级评价。

服务质量优与劣，服务时效长与短，服务态度好与坏，服务收费高与低，服务规范标不标准，通过“双评价”机制如实现现，中介机构优胜劣汰，让那些

服务好、收费适中的中介机构能够更有市场，让那些一味靠钻营、靠吃“行政饭”混事的机构和个人及早被淘汰。

业主(代建)单位和审批部门可对中介机构进行评价，同时中介机构也可对不合理评价提请申诉。涉及审批中介的评价申诉问题由政务中心管委会、财政局、行业主管部门、审批部门等协同解决，中介机构从分散式管理转变为“大厅化”集中管理，减轻企业、群众选择中介合作方时无信息来源、无对比渠道等问题。

此外，各中介行业主管部门及政务中心管委会还加强了事中事后监管力度，各类审批中介行业主管部门“谁主管、谁监管”，在从业水平、服务标准、业务质量等方面对中介机构进行严格管理，对超时办结、收费过高、服务态度差的中介，实行“黑名单”制度，清退出厦门市场。同时，网上中介服务大厅实行动态的开放式管理，符合资质要求的，随时欢迎进驻。在建立中介服务规范、强化中介资质管理、加强中介履约监管、提高中介服务质量和效率等方面打开了一个新的局面。

名片

网上中介服务大厅

厦门市“多规合一”投资项目审批涉及中介网上服务大厅(简称“网上中介服务大厅”，网址: http://zj.xmas.gov.cn)是利用信息化手段实现对中介机构的有效监管，促进审批中介行业规范、有序、健康发展的“互联网+中介管理”服务平台。

主要功能

Table with 4 columns: 序号 (Serial Number), 中介服务项目名称 (Service Name), 对应的审批事项名称 (Corresponding Approval Item Name), 序号 (Serial Number), 中介服务项目名称 (Service Name), 对应的审批事项名称 (Corresponding Approval Item Name). It lists various services like environmental impact assessments, construction permits, and land use approvals.

备注：中介机构总数162个事项，因存在一个中介服务事项对应多个审批事项的情况，故可统计出162个事项对应的审批事项数，以免造成重复计数的误解。