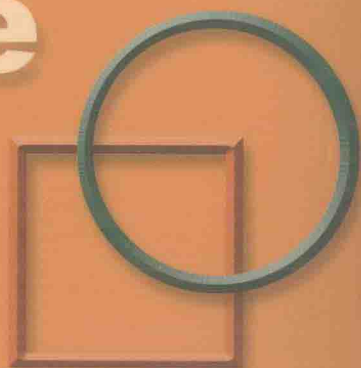


中介组织与经纪人管理丛书

Zhongjie Zuzhi Pinggu Yu Guanli



中介组织评估 与管理

主编 崔浩 副主编 李继刚

上海人民出版社

中介组织与经纪人管理丛书

Zhongjie Zuzhi Pinggu Yu Guanli

中介组织评估 与管理

主编 崔浩 副主编 李继刚

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中介组织评估与管理/崔浩主编.

—上海: 上海人民出版社, 2005

(中介组织与经纪人管理丛书)

ISBN 7-208-05702-8

I. 中... II. 崔... III. 中介组织—评估

IV. F713.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 058005 号

责任编辑 李 卫

封面装帧 陈 楠

· 中介组织与经纪人管理丛书 ·

中介组织评估与管理

主 编 崔 浩

副主编 李继刚

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行 上海天马印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 14.75 插页 2 字数 336,000

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

印数 1-4,250

ISBN 7-208-05702-8/F·1279

定价 27.00 元

中介组织与经纪人管理丛书

主 编：戴文标

副主编：张云德 李卫 傅夏仙

编 委：（按姓氏笔画排列）

任凭 孙加良 余碧岩 吴美珍 吴晓谊 张云德 张姣萍

张永祺 李卫 林立惠 钟卫华 袁海平 崔浩 傅夏仙

曾平 舒泽虎 舒展 戴文标

前 言

随着中国社会的转型和社会主义市场经济体制的逐步完善,社会形成了多元利益主体和多元利益格局,政府与企业、企业与企业、企业与个人等社会行动主体间的关系正日益变得复杂、多样。社会关系的复杂和社会结构的变动造成了社会不同行动主体间中间地带的扩大,甚至在极端情况下的断裂,出现了诸多社会信息与市场信息非对称的状态。面对浩瀚而深不可测的市场海洋、面对具体而瞬息万变的市场关系,无论多么具有市场竞争力的企业,也不论多么具有自信心的企业家,都需要并渴望与其他主体沟通与交流。这正是那些介于政府与企业之间、商品生产者与商品经营者之间、个人与其他社会组织之间从事服务、协调、评价、沟通等活动的中介组织产生和存在的社会经济基础。简言之,中国社会的发展和市场经济的良性运转需要中介组织,需要大量的类型多样的中介机构在其中发挥纽带作用。从世界各国社会经济发展的历程与现实来看,市场经济离不开中介组织;社会多元化程度越高,市场经济越发达,对中介服务的需求也就越强烈;完善的市场经济体制的建设与发达的中介服务体系的建设是同步的。

中国于 20 世纪 90 年代初开始恢复和发展起来的中介机构,随着市场经济体制的确立已遍布于经济社会生活的各个领域。特别是自中共十五大报告明确提出要积极“培育和发展社会中介组织”之后,中介组织的发展更加迅猛,其活动广泛涉及法律服务、信息咨询服务、代理服务、市场鉴证监督以及行业自律服务等领域。中介组织为社会发展和经济运行发挥了重要的服务功能、沟通功能和监督功能,无论在经济领域还是在社会领域,中介组织都已成为不可替代的重要角色。

当然,我国大部分的中介组织毕竟起步较晚,尚处在发育成长阶段,普遍存在着经营规模较小、经营绩效与经营影响不大、服务产品单一、服务对象窄狭、服务程序与内部管理不够规范等问题。中介组织的服务还远不能适应市场的需求,而社会对中介组织的认同度也不高,对中介组织的地位、功能与作用等方面的认识不足;政府对中介组织的发展重视不够,培育中介组织的具体措施不多,有关中介组织的法律法规不健全、不完善,这使得我国的中介市场和中介服务与发达的市场经济国家相比还存在着很大的差距。如何加强对中介组织的引导、规范和管理,培育壮大社会中介组织,建立完善的社会中介服务体系,是摆在整个社会面前的一项重要而紧迫的任务。

加强对中介组织的规范和管理,引导中介组织健康、规范、快速发展,不仅是实践中的问题,也是中介组织管理理论研究和教学中的重要问题。本书通过对中介组织评估问题的理论研究和应用分析,旨在为客观、公正、实事求是地评价中介组织

提供具体的标准、方法、程序和参照系,为政府对中介组织及其中介行为进行有效的宏观管理提供参考依据,也为中介组织的自我发展、自我规范和自我约束提供借鉴。

本书以中介组织为评估对象,对中介组织的组织状况、经营行为、经营绩效、经营能力和组织信誉等方面进行评估。我们根据中介组织自身结构的特性和服务内容、服务方式的特点,从目前中国中介组织发展的实际状况和对中介组织评估的实际要求出发,在中介组织的基本状况、组织能力、组织绩效和组织信誉等四个方面设定评估指标,测定指标权重,遴选评估方法。我们将中介组织的评估指标设定为基本指标、相关指标和评议指标(标准)三个指标层次,形成以基本指标为主导、相关指标为校正补充、评议指标(标准)为再补充的评价指标体系,实现定量指标与定性指标的结合。而后我们再根据中介组织评估的基本原则、程序和方法,依据设定的中介组织评估的指标体系,对保险中介机构、房地产中介机构、咨询服务中介机构、劳动力市场中介机构、法律服务中介机构以及行业协会等中介组织进行具体评估分析。

中介组织评估重点在于评估,在于把评估的基本原则、程序和方法投入到具体的评估工作中去。为此,我们在编写过程中突出强调评估指标与评估方法的可应用性,评估原则和评估程序的可操作性。同时,针对不同中介组织的组织与服务特性的差别,我们又强调具体性,即在对具体的中介组织进行评估时,其具体的评议指标(标准)和权重,甚至某些程序方法都是有差别的。

研究如何对中介组织进行系统的评估分析,这是一个新的尝试和探索。在这一过程中,我们借鉴了已有的相关研究成果,在此我们对被引用和借鉴了研究成果的专家学者表示真诚的感谢。因体例所限,我们对所引用和借鉴的研究成果未能一一注明出处,在此表示歉意并希望能够得到见谅。

本书是集体合作的产物,受编写者水平所限,书中定有许多纰漏与不足,恳请广大同仁与读者批评指正。

本书由崔浩拟定写作提纲,提出写作要求和写作思路,而后分工编写。写作的具体分工为:崔浩(浙江大学法学院副教授、博士),第一章、第二章、第三章的第一至第二节;史江涛(浙江大学管理学院博士),第三章的第三至第五节;符加林(浙江大学管理学院博士),第四章;杨金凤(浙江大学管理学院博士),第五章;李继刚(浙江工商大学公共管理学院讲师),第六章、第八章、第九章;黄红华(浙江工商大学公共管理学院讲师),第七章。最后由崔浩修改统稿,李继刚做了整理和编校工作。

作 者

2005年3月于杭州

目 录

前言	1
第一章 中介组织评估概述	1
第一节 中介组织的含义、特征与法律地位	1
第二节 中介组织的功能、作用及其分类	11
第三节 对中介组织的监督管理	23
第四节 中介组织评估的必要性	32
第二章 中介组织评估的基本原则、程序与方法	41
第一节 中介组织评估的基本原则	41
第二节 中介组织评估的程序	45
第三节 中介组织评估的主要方法	54
第三章 中介组织评估的指标体系	70
第一节 中介组织评估指标体系的建立	70
第二节 中介组织评估的指标体系	81
第三节 中介组织评估的标准	93
第四节 中介组织评估指标体系的权重设置	109
第五节 中介组织的综合评估	122
第四章 保险中介机构评估	126
第一节 保险中介机构概述	126

第二节	保险代理公司及其评估	130
第三节	保险经纪人及其评估	151
第四节	保险公估公司及其评估	163
附录	保险代理人管理规定(试行)	180
第五章	房地产中介机构评估	191
第一节	房地产中介机构概述	191
第二节	房地产中介机构的经营活动评估	203
第三节	房地产中介机构的经营绩效评估	215
第四节	房地产中介机构的管理	230
附录	调查问卷表	242
第六章	劳动力市场中介机构评估	251
第一节	劳动力市场中介机构概述	251
第二节	劳动力市场中介机构的管理	256
第三节	劳动力市场中介机构的评估指标与指标 体系	259
第四节	劳动力市场中介机构的评估程序与方法	268
附录一	国家人事部关于印发《人才市场管理暂行 规定》的通知	272
附录二	劳动力市场管理规定	277
第七章	咨询服务中介机构评估	287
第一节	咨询服务中介机构概述	287
第二节	咨询服务中介机构的制度规定	296
第三节	咨询服务中介机构的评估指标体系	299
第四节	咨询服务中介机构的评估过程与方法	307

附录一 中国企业联合会管理咨询委员会章程·····	316
附录二 中国企业联合会管理咨询顾问资格认定和 管理办法·····	322
第八章 法律服务中介机构评估·····	332
第一节 律师事务所评估·····	333
第二节 公证与仲裁机构评估·····	346
第三节 法律服务中介机构的评估标准·····	366
附录一 中华人民共和国律师法·····	374
附录二 中华人民共和国公证暂行条例·····	383
附录三 中华人民共和国仲裁法·····	388
第九章 行业协会评估·····	400
第一节 行业协会概述·····	400
第二节 行业协会的职能与评估要素·····	407
第三节 行业协会评估·····	431
附录 社会团体登记管理条例·····	444
主要参考文献·····	454

第一章 中介组织评估概述

内容提要

本章主要介绍中介组织和中介组织评估的基本问题,对中介组织的基本特征、法律地位以及中介组织的权利义务进行分析。阐述了中介组织的服务、沟通和监督功能,分析了中介组织在现代市场经济中和社会生活中的作用,并对中介组织进行了分类。本章强调政府和社会都要加强对中介组织的监督管理,中介组织也要实现行业自律;强调中介组织评估是政府对市场经济活动进行宏观管理的需要,也是中介组织自我发展和自我约束的需要。

第一节 中介组织的含义、特征与法律地位

随着市场经济体制的逐步确立与完善,中介组织的地位、作用日益凸显,中介组织已经成为重要的市场主体,中介组织的活动已经成为市场经济运行机制的重要组成部分,中介组织的基本理论愈益成为人们思考与研究的热点。中介组织是指介于政府与企业之间、商品生产者与商品经营者之间、个人与其他社会组织之间,从事服务、协调、评价等活动的组织与机构。中介组织需具备一定的资质和其他条件,其活动需要依据市场主体的

需要、根据市场经济的原则或规则来进行,并对其行为后果承担相应的法律责任、经济责任和社会责任,同时接受政府等有关部门的管理、指导和监督。

一、中介组织的含义与性质

“中介”是中间介绍或介引之意,包括信息服务、技术咨询、评价评估、公证协调、经纪代理等中介活动或中介行为。从事中介活动的人称为“中介人”,中介人包括自然人和法人。从事中介活动的自然人需按照国家有关规定,通过法定程序的考试考核取得相应资格并服从有关管理规定,如注册会计师、注册资产评估师、注册审计师、注册房地产估价师、注册土地估价师、注册设计师、注册经纪人等。中介法人是指从事中介业务的组织或机构,我们称它为中介组织。中介人同时是自然人又是法人的,应当分别按照自然人应取得的资格和法人应取得的资质进行管理。

中介组织的含义非常广泛,人们从理论与实际生活的不同层面使用这一概念。从理论上讲,一种观点认为,中介组织是市场运作和市场活动过程的“中间阶段”,是生产—消费过程、生产—市场过程的中间环节,为市场主体提供信息咨询、培训、协调、经纪、法律等各项服务,对特定市场主体的资质资格或市场主体的市场活动等进行评价、评估、检验、仲裁;另一种观点认为,中介组织是市场运作和市场活动过程的“中间体”,是介于政府、企业、居民和其他社会组织之间的机构或组织,它在政府与企业之间、企业与企业之间、企业与居民之间及其他社会组织之间进行中介活动。

从中介组织的性质上看,它既不是政府机构,也不是政府的附属物,而是独立的社会组织、企业组织、法人实体。从中介组织活动的目标、内容和活动结果看,中介组织可以分为营利性市场中介组织和非营利性社会中介组织。与人们的实际生活关系

最为密切的大多是营利性市场中介组织,比如房地产评估机构、会计师事务所、律师事务所、信息咨询机构等;而行业协会、商会等则多为非营利性社会中介组织。

营利性市场中介组织从事的劳动是创造价值的服务性劳动。它们通过提供服务,可以节约社会必要劳动时间,减少不必要的劳动耗费和资源浪费,提高社会和企业整体效益;可以沟通和促进市场经济的正常运行,活跃和繁荣市场,保证市场竞争公平有序进行。中介组织的劳动是整个社会劳动链条中不可缺少的一环,其劳动过程使不同市场主体信息互换或者使劳动成果互易得以实现。因此,中介组织是为一、二、三产业和消费者提供服务的第三产业。营利性市场中介组织是自主经营、自负盈亏、自我发展、自担风险,同时受行业规范约束的市场竞争主体,具有独立的经济利益,其劳动具有有偿性,组织运行以追求利润和社会效益为双重目的。

非营利性社会中介组织从事的服务性劳动对社会价值的形成具有间接性,它以服务公众或服务整个行业为组织活动的宗旨,不以营利为目的,其付出的服务性劳动是无偿的,组织所得不为任何个人所占有。非营利性社会中介组织在国外称为“非营利组织”、“第三部门”、“独立部门”、“慈善组织”、“志愿者组织”、“公民社会组织”、“民间组织”、“免税组织”等^①,在中国则称为“社团组织”等。这些组织与政府的关系较为密切,承担政府的某些功能,它们多是不同社会群体、不同市场主体、不同行业为保护自身权益而成立的组织或机构。

中介组织的活动或行为贯穿于整个社会再生产过程和社会再生产的各个领域。与物质产品生产的行业和部门不同,

① 邓国胜:《非营利组织评估》社会科学文献出版社 2001 年版。

中介组织向社会提供的产品是服务,是无形的信息(包括技术知识)服务,并且中介人一般不占有自己提供的产品或服务。中介组织最主要的资本是信息和掌握专业技术知识的人才,它所提供的服务质量优劣决定了佣金报酬的高低或行业信任度与支持度的高低。

二、中介组织的特征

中介组织是社会经济发展到一定阶段的必然产物,社会范围内的商品交换是中介组织存在的基本平台,在现代市场经济条件下中介组织有以下特征^①:

1. 机构构成组织化

中介组织是社会组织体,成立时有明确的宗旨和组织目标,有符合法律规定的健全的组织结构和内部规章制度,有必要的人员配备,有符合法律规定条件的代表人或负责人,有经常性的业务活动,组织运转正常。营利性市场中介组织的组织性与现代公司制或合伙制企业在治理结构和运行管理方式上相同或相似;非营利性社会中介组织有根据国家法律注册的合法身份,具有契约自由权,组织的负责人能够对组织作出的承诺负责。

2. 组织与服务社会化

中介组织是社会性的中介服务组织,它是由于社会发展的需要而产生并通过向社会提供服务而生存的,它是在政府、企事业单位和个人之间存在的“中间地带”,在社会范围内起着协调、沟通和监督等各种社会作用。中介组织不带有政府行为的特征,它或是自发形成(例如“行会”的产生),或是从政府部门分离出来,或是在政府的指导协助下成立。中介组织作为企事业单位的“帮手”,政府的“助手”,能够较好地沟通政府与各类市场主体之

^① 邓国胜:《非营利组织评估》社会科学文献出版社 2001 年版。

间的关系,其提供的服务内容与政府的管理职能不同,它是法律允许和相关部门批准的独立的经营和服务组织。中介组织的服务活动面向全社会,除军工行业和国家垄断行业外,中介服务活动不受行业限制,社会各行各业需要什么,市场中介就提供什么,现代经纪人就经纪什么。中介组织服务活动范围广,它根据市场需求和行业要求提供广泛的中介服务活动,如管理信息咨询、技术信息咨询、经纪代理、资产评估、资信评级、账目审核、交易策划、纠纷仲裁、背景调查、估价测量、代理服务、法律咨询与服务、行业利益协调,等等。

3. 组织上的独立性

中介组织之所以在组织上具有独立性,是因为中介服务是为市场经济服务的,市场中的不同利益主体和市场经济环境,要求从事中介服务的组织必须地位独立。它在组织机构上是独立的,在组织上应该是不隶属、不挂靠、不依附任何政府部门或企事业单位的独立法人。在西方发达国家,它一般是由民间发起成立,以独立人的身份开展业务。中介组织在执业过程中独立执业,不受行政干预或经济活动当事人的意志左右。

4. 中介行为公正性

中介组织在监督企业行为,调解市场纠纷,协调行业利益,稳定市场秩序等方面发挥着不可替代的作用,尤其是监督性职能较强的中介组织,像消费者协会、商品检验中心、质量检验所、计量检验所等,它们的监督、检查、检验、评价、评定、评估以及维权、信息通报等中介行为,对企业行为的规制和市场秩序的规范起着重要作用。这些信息广、专业性强的中介组织具有很高的社会权威性,其鉴定结论、检测报告等结论性信息往往被社会和行业普遍认可接受。这也就要求中介组织必须成为公正的社会组织,其中介行为必须客观、公正。如评价依据科学,评价程序

和评价结论公正,结果公开透明,这都是对中介组织行为的基本要求。公正性是中介组织最基本的特征。

5. 服务产品智能化

如前所述,中介组织最主要的资本是信息和掌握专业技术知识的人才,他们为市场主体提供的主要是智力服务,即用自己拥有的市场经济方面的专业知识和政策法规方面的知识,利用现代技术手段,以高智能、高技术服务于社会,以灵敏的市场信息和准确的专业知识为服务对象提供可以信赖的智力成果,如项目鉴定书、等级评定书、法律文书、专业技术信息知识等等,通过提供无形的知识产品为市场主体服务。

6. 组织运行成本低

中介组织不生产物质产品,也不经营商品,他们的投入主要是智力投入,凭借自身的知识为社会各服务。其资本金投入主要用于购买电脑、传真机等办公用品,资本投入不多。而且,由于他们的服务对象和服务范围广,中介服务活动快速,所以,服务成本相对较低。另一方面,由于中介组织规模小,机构设置简单,人员素质较高,所以,他们的运行与管理成本较低。

7. 中介服务效益高

由于中介组织的专业人员都经过专业训练和资格考试,精于业务,善于经营,同时他们掌握了大量的市场信息和专业信息,中介服务比较熟悉,与服务对象的业务成交率高;另一方面,专业性很强的中介服务,其工作流程、工作模式、以及服务产品的文本格式等方面都表现出程式化、模版化,所以,中介活动的效率高,产生的效益高,不仅为服务对象节约了资金和时间,而且也为自己带来了丰厚的收益和酬金。

中介组织的上述特征是现代市场经济条件下中介组织的共同特征,这些特征与现代市场经济的运行紧密相连。当然,每一