



发挥行业协会自律职能是解决中介机构诚信问题的重要途径

根据《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》提出“按市场化原则规范和发展各类行业协会、商会等自律性组织”的精神，从市场经济出发，规范和发展行业协会，对于进一步完善社会主义市场经济体制具有重要的意义。

推动产业发展离不开行业协会、商会。行业协会、商会是由同行业或相关行业会员单位组成的利益共同体，也是各类社会中介组织的集合体，中介组织则是面向社会通过撮合他人交易方式的服务，收取佣金的实体。可以说，各个中介组织是社会组成的一个点，行业协会、商会则是社会组织的一个面，点上的问题可以通过规范面上的工作去解决。抓好行业协会、商会的建设，特别是诚信机制的建设，是解决中介机构诚信问题的关键，也是最有效的措施。从社会管理学的角度看，是用最小的行政成本，解决了政府想管而又管不好管不了的事，体现了社会资源的最优配置。建立这种机制实质上体现了社会问题社会管，运行机制市场化、民主化的原则，反映了法制经济公平竞争，社会监管的基本理念，成为完善社会主义市场经济体制和市场秩序的突破口，珠三角及温州市场经济的培育和发展就是最有力的佐证。改革开放的初期，温州皮鞋、广东产品曾被人们看作是水货假货，嗤之以鼻，经过市场的整合，中介组织的发育和行业协会的建设，特别是行业行规行约以及诚信公约的建立，尔虞我诈，以次充好的短视行为逐渐被信誉至上守法经营的品牌所代替，正反两方面的经验教训催生了法律意识和自我完善的途径。行业协会、商会在市场经济的培育和发展过程中起到承上启下、规范行业行为、保护行业利益、促进行业发展的积极作用，其基本的职能可以归纳为两大类：维权、服务和行业自律。行业协会通过搭建市场平台、信息平台、技术平台和综合平台，协调行业事务等方面为会员提供服务，向政府反映会员的诉求，争取发展的空间和政策，在市场竞争尤其是国际竞争中维护会员的利益和中国经济的地位。而行业自律主要从公平追求利益的原则出发，通过会员间的充分协调，达成行业道德共识，制定行业共同的行为准则，维护行业的整体利益，塑造行业的整体形象，最终达到维护自身利益，推动发展的目的。服务职能可以为会员提供发展的便利，而行业自律的职能可以遏制会员的短视盲动和对行业的危害。此外，由于同行业企业的专业特征相近，信息的关联程度高，因此行业协会、商会还能够对同行业的国内非会员企业、国外企业以及国外行业协会、商会的情况进行观察、跟踪、分析，把握行业技术和业务发展动态，监视各类侵害行为，维护会员利益和国家经济安全。尤其对于政府难于管理的中介机构，行业协会可以把握其会员的状况和全行业的动态，通过发挥服务职能，维护中介机构的整体利益；通过发挥行业自律职能，引导、带动、监督中介机构诚信守法，规范经营。2001年温州烟具行业协会应诉欧盟对中国打火机企业的反倾销调查案；2002年中国钢铁行业协会对五类进口钢铁产品提起反倾销申诉，获得3年保障措施的最终裁定，为中国钢铁企业赢得宝贵的发展时间。2003年深圳保险同业公会主持各保险公司签订自律公约，制止了车险市场的不正当竞争；中国家具协会、广东省家具协会、深圳市家具行业协会等联合成立了“中国家具业反倾销应对委员会”，同时筹集了150万美元“反倾销”基金，应对美国对中国家具产品的来势凶猛的反倾销诉讼，并于前不久成功延迟其反倾销裁定；今年6月，深圳市食品行业协会和深圳市奶业协会行业联合发起自律行动计划，分批组织本行业生产销售企业签署《食品安全卫生行业自律承诺书》，在本市主要媒体公布，向社会承诺，对市民负责，接受消费者全面监督。

这些都是中国行业协会、商会通过发挥会员服务和行业自律两大职能，采取适当的合法手段，维护会员经济权益乃至全行业生存发展和国家经济安全的例子。

中介行业具备以下的特点：中介机构数量众多，而单个机构规模较小、人数较少；服务的专业性较强，而通用性小；人是其主要资源，人的素质是影响服务质量和水平的关键因素，而资金规模和固定资产较少，机器设备和基础设施并不是影响服务质量和水平的关键因素；分散性大，集中性小；流动性大，稳定性较小。这些因素，造成社会公众对于其行为特征和实际状况难于了解，也使政府对其监管的难度较大。而一些中介机构在利益的驱动下，有的不负责任，不注重服务质量，只顾自己利益，侵蚀客户利益；有的进行违规违法经营，欺骗政府，欺骗社会公众，欺骗消费者，攫取不

义之财。例如，在职业中介机构上，就有一些职业中介机构，向求职者乱收费而不提供相应的服务。还有一些职业中介机构不按照规定对招聘方的资格进行核查，给犯罪分子以可乘之机，犯罪分子借招工、见工为名，对求职者实施抢劫甚至杀害。我们不时在报纸上看到黑婚姻中介机构利用“婚托”骗取人们钱财的报道。中介机构所具备的那些特点，导致中介机构的难于规范，不良的中介机构非法捞钱，依法经营的中介机构却因为行业信誉的毁坏而难以生存。中介机构的诚信问题，直接关系到人们生活品质甚至生命安全，涉及到社会主义市场经济秩序的建立，影响到中国经济在国际上的地位和声誉。诚信是市场经济的健康运行的基础，解决当前中介机构的诚信问题，是完善社会主义市场经济体制、维护社会安定团结、实现小康社会目标的重大问题。朱容基总理曾大声疾呼：会计师事务所不要做假帐。可见问题的严重性，解决中介机构的诚信和依法经营问题刻不容缓。

各类别中介行业的行业协会，作为中介机构维权、服务和行业自律的组织，是中介行业发展的龙头。市场的需求，社会公共秩序的建立，社会的发展，使得尽快成立各个行业中介机构的行业协会成为必要。而成立行业协会后，建立行业共同认同的运作模式和管理方式，行业内的各种问题成为关注的焦点，通过民主制度建立的自律机制，从行业整体利益出发确立行业诚信，就为规范操作创立了条件和基础。比如，深圳市家政服务类机构成立了行业协会，通过发挥行业自律机制，大大减少了投诉次数，全行业机构获得了比较好的诚信认同。深圳市注册会计师协会积极与有关部门沟通，从1998年8月起与深圳市工商局联合设立了验资报告审核窗口。这一措施实行六年来，有效地遏制了伪造注册会计师验资报告的情况。该协会还以社会公众举报和投诉作为突破口，对违法违规的会计师事务所进行立案调查和处理，并将处罚结果在媒体上予以公告，取得了相当的威慑效应和良好的社会效果。协会设立了职业道德委员会，对全市注册会计师的职业道德情况进行调查和监管，并制订了《违反注册会计师职业道德谴责规定》，建立了合伙人职业道德档案。通过这些行业自律制度的建立和执行，深圳市注册会计师行业的诚信度已经较以前大为提高。

加强行业协会自律机制建设的主要措施有

一、行业协会实行高度民主化的组织体制，严格依照市场化原则进行管理，并普遍实现行业协会领导人的直接选举。

惟有高度民主的组织体制，才能够保证行业协会会员之间的地位平等和权利平等；惟有会员之间的地位平等和权利平等，才能够真正保证会员是行业协会的主人，是行业协会的承载者和建设者，是行业协会根本权益的拥有者，是一切权利的行使者和一切责任的承担者。也才能保证会员对于行业协会的关心、爱护、爱惜和高度参与，对于行业整体利益的高度关注和维护，对于行业破坏者的仇视、监察和抵制。行业协会的制度公正和运作公平才能够实现，行业协会和行业成员的诚信基础才能够得到体制上的保障。因此，建议把行业协会的形成和运行建立在高度民主的体制构架下，按“民间化产生、市场化运作、规范化管理、国际化标准”的发展方向。

对行业协会的行规行约的订立，行业协会的管理运行，行业协会的监督和惩戒，要实行严格的决策权、管理权和监督权的分立原则。作为行业协会领袖的会长，要按照民主化的原则产生，所有会员平等参与自由竞选的直接选举。对于行业协会的各项重大事项的决定，确立投票表决机制。

行业协会实行高度的民主化体制，不仅仅是对于经济改革有利，对于商业诚信有利，也将对确立政治诚信和进行政治体制改革提供有意的参考。行业协会的高度民主化实践，必将为实现“三个文明”形成民主化理念和民主化行为习惯起到积极作用。

二、倡导以诚信为中心的行业文化，培养成员企业的诚信价值观。

按照民主化原则组织起来的行业协会，逐步形成一种多元化、规模化、公平化的行业文化，以诚信为本的共同价值观，将成为行业文化的核心。这样形成的行业文化，是地地道道的诚信文化、法制文化。

实现企业文化向行业文化的升华，是大面积行业诚信的基础。而各个行业的行业文化融合、发展，将形成先进的城市文化，城市文化的建立可能是文化立市的有效途径之一，也可能是最能够达

到实质效果的方式。从行业的诚信文化，到城市的诚信文化，再到全社会的诚信文化，是解决当前诚信缺乏等问题的根本。我们完全可以认定，惟有诚信文化，才可能成为先进文化，才能为深圳的发展营造更优良的投资环境。

三、改善行业诚信监督体制，在建立相关调查、惩戒机构的同时，建立独立理事和独立巡查人制度。

可以借鉴现代企业法人治理结构，为行业诚信提供保障。现代企业法人治理结构中的独立董事制度，可以作为进一步防止不诚信行为的一个参考。我们可以设立独立理事，向社会公开选聘，并对其任职资格，按照行业协会外部监督的原则和必要的知识和能力，以及道德操守等方面的要求，提出相应的规定。一个行业协会可以设立数名独立理事，他们工作的重点是对制度和程序的缺损进行考察，对会员乃至行业整体的不诚信现象进行收集，对不诚信行为进行独立调查，参与理事会工作会议，并定期或不定期向会员大会和理事会提交独立调查报告。

此外，行业协会还可以向社会公开选聘独立巡查人，由他们完全作为社会的一员对本行业 and 行业协会的会员进行不诚信行为的独立调查，并向会员大会和理事会提交独立调查报告。

四、实现成员诚信信息的完全公开化，实现社会监督与协会监督的统一。

行业协会建立信息公开制度和信用评价体系，对会员单位的情况通过协会的公开资料和网站进行公开披露，并对其诚信记录进行登记，披露其信用评价等级。

建立所有行业协会间的信息互联机制，并提供检索、查询、分析、互动交流等方面服务。信息互联机制的建立，需要各行业协会的共识和协调，而具体的信息平台可以由管理行业协会的政府机构组建。

行业协会应当建立公众投诉处理机制，及时、客观、负责地接受公众对行业协会和会员的投诉，并采取有效的行动。

行业协会还可以建立新闻发言人制度，接受媒体的关注并建立媒体信息反馈机制。

社会舆论的监督，是最有效的监督之一。实现信息公开化，接受社会舆论的监督，是行业自律的有效途径之一。

五、建立不诚信企业的黑名单，锁定关键责任人，理直气壮地披露他们的不诚信行为。

行业协会应当一方面对会员单位的工商注册材料通过协会的公开资料和网站进行公开披露，另一方面，也应该对各会员单位的法定代表人和业务负责人的情况进行备案，并在章程中约定有关披露事宜。一旦有会员行骗使诈，在处罚的同时，通过互联网发布他们的信息，防止他们的侵害扩大。

行业协会可以向政府立法机关提交建议，通过立法确定对于行业诚信损害行为的追索权利，并建立和发布这些机构的黑名单，社会将自然会对规章严格的行业协会的权威性产生认同，而加入该行业协会的机构就可以享受诚信资源带来的市场优势了。经过这样的市场选择，追求诚信的行业协会以及其会员，自然就有了诚信的品牌，而没有加入这类行业协会的机构，就可能被市场淘汰。

六、加强道德约束和纪律惩戒的同时，通过协会章程或会员间协议约定，实现诚信连锁，建立会员诚信损害的经济赔偿机制。

企业应当把诚信作为一种战略资源来看待，因为诚信与否将成为一个企业能否生存和发展的一个关键因素，任何企业的商誉和品牌都是以诚信为基础的，若诚信缺失，则其商誉和品牌也就没有价值。同样的，诚信也是行业的一种战略资源，是行业内所有企业的共同的商誉和品牌。在行业协会中，全体会员要清醒地认识到少数会员的不诚信行为是对行业战略资源的破坏，当然也是对每个会员的损害。每个会员都应当维护行业的这种战略资源，每个会员都可以享有行业的这种战略资源，这是一种权利义务的关系。

现有的行业协会，往往规定了包括批评、除名等各种惩戒办法，但没有明确地建立诚信损害的经济赔偿机制。有必要旗帜鲜明地建立和推行诚信损害的经济赔偿机制，通过章程或专门的协议，约定各类不诚信行为的赔偿金额，由发生这类行为的会员支付给行业协会或全体会员。通过这种经济

赔偿的方式，达到割那些不诚信企业的心头肉，保护行业和诚信企业的诚信资源。

作者：深圳市民政局 闫荣

 [上一篇](#) [下一篇](#) 

中国社会组织网 国家民间组织管理局主办 版权所有 电话：(010)58123114
技术支持：紫光软件系统有限公司 电话：(010)64459047