

广东省人民政府办公厅文件

粤府办〔2018〕53号

广东省人民政府办公厅关于印发广东省 网上中介服务超市管理暂行办法的通知

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



广东省网上中介服务超市管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为规范广东省网上中介服务超市（以下统称中介超市）运行、服务和监管，加快形成全省统一开放、竞争有序、便捷高效的中介服务市场，根据党中央、国务院关于中介服务改革和推进“互联网+政务服务”的要求，以及全省“数字政府”建设部署，按照《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》有关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称中介超市，是指全省各类中介服务网上交易的综合性信息化服务和信用管理平台，为项目业主购买中介服务、中介服务机构承接中介服务项目、行业主管部门对相关单位和人员实施监管提供服务。

本办法所称项目业主，是指全省辖区内购买有关中介服务的机关、事业单位、社会组织和企业。

本办法所称中介服务机构，是指为行政管理工作（行政许可、行政处罚、行政强制、行政检查、行政给付、行政征收、行政裁决、行政确认、行政奖励和其他行政行为）提供有偿中介服务的企业、事业单位、社会组织等机构。

第三条 全省项目业主通过中介超市向中介服务机构购买作

为行政管理必要条件的技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等中介服务，适用本办法。

因应对严重自然灾害和其他不可抗力事件所实施的中介服务紧急采购、涉及安全生产领域事故紧急调查处理所实施的中介服务紧急采购、涉及国家安全和秘密的中介服务采购，不适用本办法。

第四条 中介服务项目包括财政性资金项目和社会性资金项目。

财政性资金项目是指使用财政性资金购买的，政府集中采购目录以外且未达到采购限额标准的中介服务项目。凡是财政性资金项目，项目业主必须在中介超市选取中介服务机构，法律法规另有规定的除外。

社会性资金项目是指使用社会性资金购买的中介服务项目，项目业主按照自愿原则在中介超市选取中介服务机构。鼓励社会性资金项目业主通过中介超市自主选取中介服务机构。

第五条 中介超市按照“一个平台、全省共用，一地入驻、全省通行，一处失信、全省受限，一体管理、分级使用”的原则，进行运营、服务和监管。

第六条 中介超市遵循“开放、有序、公开、公平、公正”的原则，面向全国符合条件的中介服务机构常态开放。入驻中介超市的中介服务机构可在全省范围内依法开展从业活动，自主参与竞争。

任何单位和个人不得设置或变相设置区域性、行业性中介服务执业限制，不得阻挠和限制中介服务机构入驻中介超市，不得以不合理条件限制和排斥中介服务机构参与交易活动，不得对中介服务机构实行差别对待和歧视待遇，不得以任何方式干预中介服务机构选取活动。

第七条 中介超市实行标准化、扁平化、集约化建设和管理，不断优化业务办理流程，加强数据共享，建立统一的标准体系，不断提升中介服务质量和网上服务水平。

第二章 职责分工

第八条 省中介超市管理机构的主要职责为：

（一）贯彻执行国家有关中介服务网上交易平台的法律法规和相关政策；

（二）组织拟定全省中介超市管理制度，研究制定全省中介超市发展规划，推进中介超市标准化、扁平化、集约化建设和管理；

（三）组织技术力量为中介超市的建设、运维和信息安全等提供信息化技术支撑；

（四）研究、协调解决全省中介超市重大问题；

（五）监督管理全省中介超市及其运营机构和有关当事人行为；

（六）按职责分工受理和处理有关投诉，并协调行业主管部门

门处理有关投诉；

(七) 指导和检查各地中介超市管理部门业务工作。

第九条 省中介超市运营机构的主要职责为：

(一) 具体承担省级中介超市日常运营及服务工作；

(二) 建设和维护全省中介超市统一中介服务事项库、统一项目业主库、统一中介服务机构库、统一中介超市信用信息库等数据库；

(三) 制定全省中介超市有关运营配套制度，指导全省各地中介超市运营机构业务操作和服务的标准化、规范化建设，优化业务流程；

(四) 组织实施省级中介超市有关服务评价工作，按职责分工受理和处理有关投诉；

(五) 组织开展全省各地中介超市运营机构工作人员业务培训。

第十条 各行业主管部门的主要职责为：

(一) 梳理、编制、公布和不断完善本部门中介服务事项清单，按照标准化、规范化要求，明确中介服务事项的名称、类型、设立依据及中介服务机构资质（资格）要求等要素，对本部门中介服务事项的合法性、规范性、有效性和准确性负责；

(二) 对已入驻中介超市的中介服务机构加强资质（资格）管理，对发现不符合入驻条件的中介服务机构，应及时通知中介超市管理机构按规定将其从中介超市予以清退。对取消资质管理

的中介服务机构，按有关规定执行；

(三) 切实履行行业监管职责，依法依规对本行业中介服务机构开展监督检查和行政执法，加强“双随机、一公开”监管和行业信用管理；

(四) 依法依规处理有关中介服务投诉，查处入驻中介服务机构的违法违规行为，并及时将有关处理结果反馈中介超市管理机构和运营机构。

第十一条 各级综合信用管理部门依托公共信用信息管理系统，为中介超市信用管理提供公共信用信息核查服务，对中介超市产生的信用信息及信用奖惩成效进行归集共享。

第十二条 各级政府价格主管部门对纳入政府定价管理的中介服务收费项目依法依规确定收费标准，依法对价格活动进行监督检查，并根据《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规对价格违法行为进行处理，维护中介收费秩序。

第十三条 各级财政部门要为财政性资金项目提供经费保障，并对照进驻中介超市的中介服务事项核拨财政经费。各机关、事业单位等项目业主要对本单位通过中介超市购买中介服务给予必要的经费保障。

各级财政部门凭财政性资金项目合同和中选通知书支付中介服务费，或拨付所需经费由项目业主自行支付。

各级财政部门要加强对辖区内相关机关、事业单位使用财政

性资金在中介超市购买中介服务执行情况的监督检查，依法查处财政性资金购买中介服务过程中的违法违规行为。

第十四条 审计部门依法依规对涉及中介超市和中介服务的相关事项，实施审计监督。

第十五条 中介服务领域的行业协会、联合会等社会组织，要按照法律、法规和章程，加强会员单位的自律和诚信管理，规范管理会员单位参与中介服务活动的行为和从业人员的执业行为，配合中介超市相关职能部门建立完善中介服务机构服务质量评价体系等。

第三章 入驻流程

第十六条 中介服务机构按照自愿原则申请入驻中介超市，按要求填报相关信息、上传有关材料原件扫描件、签订承诺书，对所提供信息和材料的真实性、准确性、合法性负责，并对诚信服务作出守信承诺，同意遵守中介超市的监督管理规定。

中介服务机构未遵守入驻承诺的，如涉嫌违反相关行政管理法律、法规、规章规定，由行政主管部门依法查处；如造成相关方损失的，依法承担赔偿责任。

第十七条 入驻中介超市的中介服务机构应当是依法成立并有效存续的法律主体，具备法律法规规定的相关资质（资格）条件。

第十八条 中介服务机构入驻申请填报的信息包括中介服务

机构的名称、统一社会信用代码、性质、住所、资质（资格）证书及其等级和有效期、法定代表人、业务授权人、从业人员及其执业（职业）资格信息等内容。

第十九条 中介服务机构提交入驻申请后，中介超市运营机构应当在2个工作日内对有关内容和材料的一致性进行核查，并与省公共信用信息管理等系统对接，获取有关信用信息。

如需补正材料的，中介超市运营机构应当一次性告知中介服务机构补正要求，核查时间自材料补正后重新计算。

如核查不通过的，中介超市运营机构应当将不通过的结果和理由，以系统通知或书面通知等方式告知中介服务机构。

注册地为省外和省本地的中介服务机构，由省级中介超市运营机构负责核查；注册地为市、县（区）级的中介服务机构，由注册所在地市、县（区）级中介超市运营机构负责核查。

第二十条 除涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的信息外，入驻的中介服务机构信息经核查后，应在“信用广东网”和中介超市公示5个工作日，接受社会监督。公示无异议的，中介服务机构自动入驻中介超市，并同步向社会公布有关入驻和信用信息。

公示有异议的，中介超市运营机构应暂停其入驻程序，及时对其开展复核，根据复核结果对入驻申请作出决定并予以公开，必要时可提请中介超市管理机构牵头组织相关行业主管部门进行复核并作出决定。

第二十一条 中介服务机构资质（资格）和执业（职业）人员注册等信息发生变更时，应及时申请变更中介超市系统有关信息，各级中介超市运营机构应当在2个工作日内进行形式核查。

各行业主管部门及法律法规授权的社会组织应当将本行业的中介服务机构数据库与省电子证照库数据互认共享，建立相关机构资质（资格）和执业（职业）人员信息的自动推送、比对机制。中介超市依托省电子证照库实现有关信息的自动核实校验。

第二十二条 入驻的中介服务机构的法定代表人、业务授权人、执业（职业）人员等的基本信息、联系电话、注册（就职）单位等信息应实名认证，严禁使用虚假信息、从业人员挂靠、资质（资格）借用等违法违规行为。

第二十三条 机关、事业单位由中介超市运营机构统一分配项目业主账户，并按要求填报有关信息。

其他项目业主以注册方式入驻中介超市，按要求填报相关信息、上传有关材料原件扫描件，对所提供信息和材料的真实性、准确性、合法性负责，并同意遵守中介超市的监督管理规定。

项目业主所填报信息应当包括项目业主机构名称、统一社会信用代码、法定代表人、业务授权人等内容。已入驻的项目业主可在中介超市自主更新单位信息，按规定办理变更、注销等业务。

第四章 选取流程

第二十四条 项目业主应当按照公平、公正、公开的原则选取中介服务机构。注册地为省本级的项目业主，原则上由省中介超市运营机构负责组织公开选取；注册地为市、县（区）级的项目业主，原则上由注册所在地市、县（区）级中介超市运营机构统筹组织。

第二十五条 项目业主在中介超市公开选取中介服务机构主要有下列方式：

（一）择优选取。项目业主明确有关选取标准后，通过有效的评价机制，在中介超市选取服务优、评分高、信誉好的中介服务机构；

（二）直接选取。项目业主填报有关项目信息和向符合条件的中介服务机构发出邀请后，可以直接在报名的中介服务机构中选取；

（三）竞价选取。项目业主按照不高于相关收费标准的原则，确定中介服务初始价格和最低限价。在符合条件且报名参与竞争的中介服务机构中，通过网上竞价的方式，由中介超市按最低中选原则自动确定中介服务机构。如果竞价达到最低限价的中介服务机构达到2家以上的，规定时限过后，通过随机抽取方式确定1家作为中选中介服务机构；

（四）随机抽取。采用电脑随机摇号方式从报名参与项目的

中介服务机构中抽取中选方；

(五) 其他经省中介超市管理机构和运营机构确认的公开选取方式。

省中介超市管理机构和运营机构应当及时制定中介服务机构选取的具体实施办法，进一步明确和细化不同选取方式的适用条件、具体操作程序等内容。

第二十六条 项目业主通过中介超市填报和提交有关采购项目信息。采购项目信息应当包括下列内容：

- (一) 项目名称、内容、时限、预算金额、资金来源；
- (二) 标的基本情况；
- (三) 中介服务机构资质（资格）和法定的执业（职业）人员要求；
- (四) 公开选取中介服务机构的方式；
- (五) 报名截止时间、公开选取的时间；
- (六) 回避情形；
- (七) 项目联系人及联系电话。

第二十七条 中介超市运营机构应在2个工作日内对项目业主提交的项目信息进行形式核查。

不需补正项目信息的，中介超市运营机构应立即在中介超市发布采购公告。

如需补正项目信息的，中介超市运营机构应当一次性告知项目业主补正要求，核查时间自材料补正后重新计算。

第二十八条 除使用直接选取方式外，中介超市运营机构核查发现财政性资金项目信息对中介服务机构有下列差别待遇或歧视行为的，应及时提醒项目业主改正：

（一）设定的资格、技术、人员、业绩等条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关的；

（二）采购需求中的技术、人员、业绩、服务等要求指向特定中介服务机构的；

（三）以特定行政区域的业绩、奖项作为选取条件的；

（四）指定特定的中介服务机构的；

（五）以其他不合理条件限制或者排斥其他中介服务机构的。

第二十九条 中介服务机构应当在报名截止时间前通过中介超市报名，并确定自身满足采购公告的全部报名条件且不存在回避情形。公开选取活动不接受现场报名。

采用竞价选取、随机抽取的，采购公告从发布至报名截止时间不少于2个工作日。

第三十条 中介服务机构存在下列情形之一的，应当回避：

（一）参与同一项目采购的不同中介服务机构法定代表人或实际控制人为同一人的；

（二）中介服务机构的法定代表人或实际控制人和项目业主单位法定代表人或者项目负责人有配偶、直系血亲（含拟制血亲）、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系的；

(三) 其他应当回避的情形。

第三十一条 财政性资金项目业主连续 2 次发布公告仍无中介服务机构报名的，可自行指定中介服务机构。

第三十二条 中介超市应充分利用电子印章、数字证书、手机应用程序（移动 APP）等技术，逐步实现公开选取环节“零跑动”。

项目业主、中介服务机构提出需到现场见证的，应当在规定时间到达选取地点，过期未到的不予等候。中介超市运营机构应对有关现场见证活动全程录音录像。

第三十三条 公开选取结果产生后，项目业主应在 1 个工作日内予以确认。中介超市运营机构根据确认结果发布中选公告并予以公示 2 个工作日，公示期满后向项目业主和中选中介服务机构出具加盖电子印章的中选通知书。

第三十四条 项目业主和中选中介服务机构应在中选通知书发出之日起 15 个工作日内，签订中介服务合同。

中介服务机构应当自合同签订之日起 5 个工作日内，将合同在中介超市备案并公示。依法应当保密的合同除外。社会性资金项目合同在中介超市的备案和公示，由项目业主和中介服务机构自行商定。

第三十五条 中介服务合同范本除包含法定合同文本要求内容外，还应当包含下列内容：

(一) 履行合同的人员数量、执业资格要求；

- (二) 服务质量要求；
- (三) 服务时限要求以及不计服务时限的情况；
- (四) 服务费用计算方法及支付方式。

第三十六条 项目业主与中选中介服务机构签订合同之前，应当对中选的中介服务机构是否满足有关报名条件进行实质性核对。如果项目业主发现中选中介服务机构未满足公告全部报名条件或者存在应当回避情形之一的，应及时通报和取消其中选资格，并将结果告知中介超市运营机构。

第三十七条 中选中介服务机构应当按合同约定范围、时限向项目业主提供服务，除依法应当保密的内容外，相关服务成果应在中介超市备案。社会性资金项目服务成果备案，由项目业主和中介服务机构自行商定。

第三十八条 因断电、通信中断、网络故障等不可抗力因素，造成公开选取活动不能正常开展的，中介超市运营机构应及时告知项目业主和中介服务机构，并重新组织公开选取活动。

第五章 信用管理

第三十九条 项目业主应当在中介服务机构履行服务后，在中介超市对中介服务机构的服务质量、服务时效、服务态度、服务收费和服务规范等方面进行满意度评价。满意度评价实行“一事一评”，评价结果进行公示。

省中介超市管理机构和运营机构应不断提升和优化综合信用

评价的管理和服务工作，创新评价方式，逐步建立多维度的综合信用评价机制。

第四十条 省中介超市运营机构负责建设和维护全省统一的中介超市信用信息库，并与省公共信用信息管理等系统对接共享，逐步实现全省中介服务信用联评、信息联享、守信联奖、失信联惩。

第四十一条 中介超市运营机构应当建立健全中介超市档案管理制度，收集整理和妥善保管相关电子、纸质文档和录音录像资料等全过程信息，作为中介服务机构信用信息重要参考依据。

第四十二条 中介服务机构存在下列行为之一的，经核实后，由中介超市管理机构记为一般失信行为：

（一）中选中介服务机构无故放弃中选结果或无正当理由不按时与项目业主签订合同的；

（二）擅自提高服务收费或变相要求项目业主增加服务费用的；

（三）无正当理由不按合同要求的服务时间完成服务的；

（四）中选中介服务机构未按从业规范提供服务，服务质量不达标，因服务成果不符合从业规范要求而被行业主管部门退回的；

（五）存在应当回避情形却未回避的；

（六）法定代表人、业务授权人等联系电话和信息未按规定进行实名登记的；

(七) 经查实未履行有关守信承诺的；

(八) 作为投诉人在中介超市 1 年内三次以上投诉查无实据的；

(九) 其他应记作一般失信的行为。

第四十三条 中介服务机构存在下列行为之一的，经核实确认后，由中介超市管理机构记为严重失信行为：

(一) 提供虚假材料、证照（伪造、篡改、转借、借用证照、挂靠）等入驻中介超市的；

(二) 不同中介服务机构使用相同网络地址报名和办理业务的；

(三) 不同中介服务机构的业务授权人为同一人或相同联系电话号码的；

(四) 与项目业主或其他中介服务机构相互串通而扰乱公平竞争秩序的；

(五) 在提供中介服务时，利用执业之便，谋取不正当利益的；

(六) 贿赂项目业主、交易当事人和其他有关人员的；

(七) 违法违规或违反合同规定将项目进行转包或分包的；

(八) 利用监理、评审、审核等服务优势干预其他中介服务机构日常经营或要求其他中介服务机构进行利益输送的；

(九) 捏造事实、提供虚假材料、以非法手段取得证明材料进行投诉的；

(十) 有严重违法和严重失信行为，被有关行业主管部门列入有关失信联合惩戒黑名单的；

(十一) 其他应当记作严重失信的行为。

第四十四条 中介服务机构在中介超市出现1次一般失信行为的，中介超市管理机构应当暂停该中介服务机构参与承接中介服务3个月；1年内（不计算暂停服务时间）出现2次一般失信行为的，暂停其参与承接中介服务6个月；2年内（不计算暂停服务时间）出现一般失信行为累计达到3次或出现严重失信行为的，将其清退出中介超市。

除法定需保密的事项外，有关失信行为的记录和处理信息，应在2个工作日内在中介超市公布。

第四十五条 凡被清退出中介超市的中介服务机构，2年内不得申请入驻。

第六章 投诉处理

第四十六条 中介服务机构对入驻过程及结果的投诉，应在中介超市运营机构及其工作人员作出有关业务结束之日起5个工作日内提出。

中介服务机构对采购公告、选取过程及结果的投诉，或者对其他参与选取活动的中介服务机构的投诉，应在中选公告公示期满前提出。

项目业主、中介服务机构对中介超市运营机构及其工作人员

的服务质量、服务时效等事项的投诉，应在中介超市运营机构及其工作人员作出有关业务结束之日起5个工作日内提出。

第四十七条 投诉人可以直接向中介超市管理机构或有关行业主管部门提出投诉，也可以通过中介超市系统提交投诉书并上传有关资料。投诉书应包括下列内容：

- (一) 投诉人和被投诉人的名称、地址和电话等；
- (二) 具体的投诉事项及事实依据；
- (三) 所认为违反的有关法律法规条款或本办法的条款；
- (四) 相关证据和证明材料，有关材料必须以合法途径取得；

(五) 提起投诉的日期。

第四十八条 投诉人提出投诉应当符合下列条件：

- (一) 投诉人是相关中介服务采购活动的当事人或相关人；
- (二) 投诉书内容符合本办法规定并加盖单位公章；
- (三) 在投诉有效期限内提起投诉；
- (四) 同一投诉事项未经相关部门作出投诉处理。

第四十九条 投诉事项涉及违反本办法规定的，如对入驻过程及结果、采购公告、选取过程及结果、合同签订情况、中介机构服务质量、合同履行情况、中介超市运营机构及其工作人员的服务质量、服务时效等事项的投诉，由该服务项目交易地的中介超市管理机构在2个工作日内决定是否受理。

决定受理的，应当在作出受理决定后15个工作日内作出处

理决定。不予受理的，应当说明理由。

投诉处理需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内。

第五十条 投诉事项涉及违反有关行业监管法律法规，如对采购公告具有明显倾向性、歧视性、排他性的，或中介服务机构所承接业务违反有关服务事项要求的，或违反资质（资格）管理规定的，或伪造、篡改证照等事项的投诉，由该服务项目交易地有关行业主管部门，依法依规进行处理。

第五十一条 投诉处理可以进行调查取证或者组织质证。对投诉处理机构或部门依法进行的调查取证，投诉人和与投诉事项有关的当事人应当予以配合、如实反映情况，并按要求提供相关材料。

投诉人拒绝配合调查的，按自动撤回投诉处理；被投诉人拒绝配合调查的，视同其放弃说明权利，依法承担可能产生的不利后果。

投诉人书面申请撤回投诉的，受理投诉机构或部门应当终止投诉处理程序；如果投诉已经查证属实且已作出决定，投诉人不能申请撤回。

投诉人捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，受理投诉机构或部门应当予以驳回并终结投诉。

第五十二条 除法定需保密的事项外，有关投诉处理的决定，应在2个工作日内在中介超市公布。

第七章 责任追究

第五十三条 各级行业主管部门及其工作人员有下列行为之一的，由有权机关依法进行处理或处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）设置或变相设置区域性、行业性中介服务执业限制的；
- （二）刻意刁难有关中介服务机构，无正当理由，否定中介服务机构所提交服务成果的；
- （三）行使行政管理职权过程中向项目业主或中介服务机构吃、拿、卡、要，或与中介服务机构存在不正当利益输送的；
- （四）其他需追责的行为。

第五十四条 中介超市管理机构和运营机构及其工作人员有下列行为之一的，由有权机关依法进行处理或处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）阻挠和限制中介服务机构入驻中介超市的；
- （二）公开选取前擅自泄露项目报名中介服务机构名单的；
- （三）擅自泄露项目业主要求暂不公开的中选结果的；
- （四）擅自利用信息技术手段干预中介超市中选结果的；
- （五）未核实情况导致中介服务机构被错误信用处罚的；
- （六）恶意引导中选服务机构主动放弃中选项目的；
- （七）擅自干预中选中介服务机构按照从业规范独立开展服

务，影响中介服务结果的；

(八) 违法干预中介服务机构选取活动的其他行为。

第五十五条 财政性资金项目业主及其工作人员有下列行为之一的，由有权机关依法进行处理或处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 以不合理条件限制和排斥中介服务机构参与交易活动，对中介服务机构实行差别对待或歧视待遇的；

(二) 未按本办法组织公开选取中介服务机构，自行委托中介服务机构的；

(三) 无正当理由对公开选取结果不予确认，或未按时确认公开选取结果的；

(四) 恶意刁难中选中介服务机构，不配合中选中介服务机构开展工作的；

(五) 无故不签订服务合同的；

(六) 采取欺诈、胁迫、索贿等非法手段，损害中介服务机构利益的；

(七) 无故拖欠服务费用的；

(八) 其他需追责的行为。

第八章 附 则

第五十六条 本办法在实施过程中，法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第五十七条 本办法规定的“以上”“内”“后”均含本数。

第五十八条 省中介超市管理机构、运营机构另行明确。各地中介超市管理机构和运营机构及其职责分工由各地级以上市人民政府予以明确。

第五十九条 本办法由省中介超市管理机构和运营机构负责解释，并负责制定相应配套制度，对有关内容作出细化规定。

第六十条 本办法自发布之日起施行，有效期1年。

公开方式：主动公开

抄送：省委有关部委办，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省纪委监委办公厅，南部战区、南海舰队、南部战区空军、省军区，省法院，省检察院。

广东省人民政府办公厅秘书处

2019年1月9日印发

