

湖南省人民政府办公厅关于印发 《湖南省网上中介服务超市管理暂行办法》 的通知

湘政办发〔2020〕46号

各市州、县市区人民政府,省政府各厅委、各直属机构:

《湖南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。

湖南省人民政府办公厅

2020年11月18日

(此件主动公开)

湖南省网上中介服务超市管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为规范湖南省网上中介服务超市(以下简称中介超市)的运行、服务和监管,推进中介服务标准化建设,切实解决中介服务领域存在的环节多、耗时长、收费乱、垄断性强等问题,打造公平竞争、服务高效、监管有力的中介服务市场体系,有效减轻企业和群众负担,持续优化营商环境,根据有关法律法规,结合本省实际,制定本办法。

第二条 本办法所称中介超市,是指由省级统一建设,按照“一个平台、全省共用、分级实施”的原则,进行运营、服务和监管,实行统一平台支撑、统一事项管理、统一入驻服务、统一网上交易、统一投诉处理、统一信用监管的中介服务网上交易的综合性信息化服务和监管平台。

本办法所称中介机构,是指依法登记设立,通过专业知识和技术为委托人提供有偿中介服务的企业、事业单位和社会组织等机构。

本办法所称委托人,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。

第三条 中介服务事项包括各类技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴定、鉴证、证明、咨询、实验等类型。作为行政审批受理条件的中介服务事项由省、市州人民政府及其有关部门负责

开展清理规范,实行标准化清单管理,建立动态调整机制,全部入驻中介超市。清单需列明项目名称、设立依据、资质资格要求、实施机构、实施要求等要素。根据实际需要,非行政审批中介服务事项可以入驻中介超市。

第四条 委托人使用财政性资金购买中介服务的中介服务项目,除法律、法规、规章规定需要公开招投标或政府采购以外的,必须在中介超市选取中介机构。鼓励使用社会性资金购买中介服务的中介服务项目通过中介超市选取中介机构。

因应对重大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、涉及国家安全秘密和涉及个人隐私保护的中介服务采购,不适用本办法。

第五条 各级政务管理(行政审批)服务部门负责中介超市的管理,委托相关机构负责中介超市的运行维护。

中介超市管理机构的主要职责为:研究、协调解决中介超市重大问题;组织制定中介超市管理制度,推动中介超市标准化建设和管理;监督管理中介超市运行机构以及有关当事人行为;协调行业管理部门处理有关投诉;指导、检查和考评中介超市运行机构业务工作。

中介超市运行机构的主要职责为:具体承担中介超市日常运营及服务工作;组织技术力量为中介超市的运行维护、信息安全等提供技术支撑,负责运行维护中介超市数据库,加强交易大数据分析和预警;制定中介超市运行配套制度,探索完善中介服务机制,指导业务

操作和服务的标准化、规范化建设;组织实施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,负责清理不符合入驻条件的中介机构;组织开展业务培训。

第六条 各级行业管理部门的主要职责为:

(一)负责清理规范本行业中介服务事项,指导制定和完善本行业中介服务指南和标准合同范本;

(二)对已入驻的中介机构加强资质(资格)管理,对不符合入驻条件的中介机构提出清退建议,并告知本级中介超市运行机构;

(三)依法依规对本行业中介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。

第七条 各级财政部门要加强对辖区内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,做好政府采购电子卖场与中介超市的对接互认。各级财政部门凭中介服务项目合同和中介服务项目选取确认书支付中介服务费,或拨付所需经费给委托人由其自行支付。

各级综合信用管理部门做好公共信用信息管理系统与中介超市的互联互通,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进行归集共享。

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。

各级市场监管部门依法对相关价格活动等进行监督检查,负责

查处价格垄断、任意提高收费标准及相互串通、操纵中介服务市场价格的行为,维护中介市场秩序。

第二章 入驻服务

第八条 中介超市面向全国符合条件的中介机构常态开放、动态入驻。

入驻中介超市的中介机构必须符合以下条件:

- (一) 经依法登记设立,具备法律法规规定的相关从业资格;
- (二) 有健全的执业规则以及内部管理制度;
- (三) 近2年内无不良信用记录。

第九条 中介机构自愿申请入驻中介超市,实行网上实名申报制度,一地入驻、全省通行,一处失信、全省受限,中介机构有执业区域限制的需遵守相关规定。为委托人提供行政审批受理条件中介服务的中介机构,应当入驻中介超市,纳入统一监管。

中介机构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,对所提供的服务质量、收费行为进行承诺。各机关事业单位经批准已经建立的中介机构库,一律按要求进驻中介超市,接受统一管理和信用考评。

第十条 中介机构提交入驻申请后,中介超市运行机构一般应在2个工作日内完成入驻信息资料的形式要件核验。核验通过的,中介机构直接入驻中介超市,并同步公开有关入驻和信用信息,由各级行

业管理部门进行信用监管。核验未通过的,中介超市运行机构应当将不通过的结果和理由告知中介机构。中介机构资质(资格)和执业(职业)人员注册等信息发生变更时,应在中介超市系统及时申请变更有关信息。

注册地为省本级和外省市的中介机构,由省中介超市运行机构负责核验;注册地为本省市州、县市区的中介服务机构,由注册所在地中介超市运行机构负责核验。

第十一条 委托人以系统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,并对所提供信息和材料的真实性、准确性、合法性负责。已入驻的委托人可在中介超市自行更新单位信息,按规定办理变更、注销等业务。

第三章 交易流程

第十二条 委托人在中介超市按照标准格式填报和提交委托项目选取需求公告。选取需求公告应当包括但不限于下列内容:

- (一) 委托项目基本情况、服务内容、服务时限、资金来源;
- (二) 中介服务标的物基本情况;
- (三) 中介服务机构资质(资格)和法定的执业(职业)人员要求;
- (四) 公开选取中介机构的方式;
- (五) 报名截止时间、公开选取时间;
- (六) 需要回避的情形;
- (七) 项目联系人和联系方式。

第十三条 中介超市运行机构应在 2 个工作日内对委托人提交的项目选取需求公告信息完成形式要件核验,特殊情况应即来即办。不需补正项目信息的,中介超市运行机构直接在中介超市发布选取需求公告;需补正项目信息的,中介超市运行机构应当一次性告知委托人补正要求,核验时间自材料补正后重新计算。

第十四条 项目选取需求公告从发布至报名截止时间不得少于 2 个工作日。中介机构应当在报名截止时间前通过中介超市报名,并承诺自身满足选取需求公告的全部报名条件且不存在回避情形。

第十五条 中介机构存在下列情形之一的,应当回避:

- (一) 不同中介机构的法定代表人或实际控制人为同一人的;
- (二) 中介机构的法定代表人或实际控制人和委托人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) 其他可能影响中介机构选取公平、公正进行的。

第十六条 委托人在中介超市公开选取中介机构主要有下列方式:

- (一) 竞价选取。委托人按照不高于相关收费标准的原则,确定中介服务初始价格。参与竞争的中介机构在报名时一次性报出不可修改的报价。网上报名截止后,按最低报价中选原则,中介超市从参与竞价的中介机构中自动确定中选方。如果最低报价相同且超过 1 家的,则选取其中信用等级最高的为中选方;如果信用等级出现并列最高的,则采用电脑随机摇号方式抽取 1 家作为中选方。

(二) 随机抽取。采用电脑随机摇号方式从所有报名参与项目的中介机构中抽取中选方。

(三) 直接选取。委托人填报有关项目信息, 向符合条件的中介机构发出邀请, 可以直接在报名的中介机构中选取。

(四) 其他经省中介超市管理机构确认的公开选取方式。

省中介超市管理机构应当及时制定省本级中介机构选取的具体实施细则, 市级中介超市管理机构可以根据本地区实际, 进一步明确和细化不同选取方式的适用条件等内容。

第十七条 报名截止时间后, 符合条件的中介机构报名少于 2 家的, 由委托人申请二次发布选取需求公告。二次选取需求公告发布后, 若报名中介机构仅有 1 家的, 可直接确定其为中选机构; 若有 2 家不同中介机构报名的, 则由委托人直接在报名的中介机构中自行比选确定中选机构; 若两次均无人报名的, 委托人可在中介超市自行选取或者直接委托符合资质资格条件的中介机构。

第十八条 公开选取结果产生后, 委托人应在 1 个工作日内予以确认。中介超市运行机构根据确认结果发布中选公告并予以公示 2 个工作日, 公示期满后向委托人和中选中介机构出具加盖电子印章的选取确认书, 作为委托人和中介机构申请拨付资金的依据。

第十九条 委托人和中选中介机构应在选取确认书发出之日起 5 个工作日内, 使用标准(电子)合同文本签订中介服务合同, 合同应包括但不限于以下内容:

(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。

委托人应当自合同签订之日起 5 个工作日内,在中介超市进行合同备案登记,依法应当保密的合同除外。

第二十条 中选中介机构应当按合同约定,在合同时限内向委托人提供服务,相关服务成果经委托人确认后,应当在中介超市备存,依法应当保密的内容除外。

第二十一条 使用财政性资金购买中介服务的项目委托人应当按照合同时限要求,凭中介服务项目合同和选取确认书向财政部门申请支付或自行支付中介服务费。具备网上支付条件的,应当通过中介超市支付系统进行网上支付。

第二十二条 委托人原则上应当在中介机构完成服务后 5 个工作日内,在中介超市对中介机构的服务质量、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,应用于中介机构信用惩戒。

第四章 监督管理

第二十三条 中介机构存在下列行为之一的,经核实后,由中介超市运行机构记为一般失信行为:

- (一) 无故放弃中选结果或无正当理由不按时与委托人签订合同的;

- (二)擅自提高服务收费或变相要求委托人增加服务费用的;
- (三)无正当理由不按合同要求的服务时间完成服务的;
- (四)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)经查实未履行有关守信承诺的;
- (七)其他应记作一般失信的行为。

第二十四条 中介机构存在下列行为之一的,经核实后,由中介超市运行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)与委托人或其他中介机构相互串通而扰乱公平竞争秩序的;
- (三)在提供中介服务时,利用执业之便,谋取不正当利益的;
- (四)贿赂委托人、交易当事人和其他有关人员的;
- (五)违法违规或违反合同规定将项目进行转包或分包的;
- (六)利用监理、评审、审核等服务优势干预其他中介机构日常经营或要求其他中介机构进行利益输送的;
- (七)捏造事实、提供虚假材料、以非法手段取得证明材料进行恶意投诉的;
- (八)被有关行业主管部门列入有关失信联合惩戒黑名单的;
- (九)其他应当记作严重失信的行为。

第二十五条 中介机构自第一次、第二次在中介超市出现一般失信行为之日起,分别由中介超市自动屏蔽其报名资格3个月、6个月。屏蔽期满且整改到位,或不良信用记录撤销后,由中介超市运行机构恢复报名资格。出现一般失信行为累计达到3次或出现1次严重失信行为的,由中介超市运行机构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,中介超市运行机构在2个工作日内通过中介超市公布。凡被清退出中介超市的中介机构,2年内不得申请入驻。中介机构信用记录和违法违规信息,作为行业管理部门事中事后监管的重要内容,纳入国家统一的信用信息平台。信用修复按照国家、省有关规定执行。

第二十六条 中介机构对入驻过程及结果的投诉,应在中介超市运行机构及其工作人员有关业务办结之日起5个工作日内提出。中介机构对委托人选取需求公告、选取过程及结果的投诉,或者对其他参与选取活动的中介机构的投诉,应在中选公告公示期满前提出。委托人、中介机构对中介超市运行机构及其工作人员的服务质量、服务时效等事项的投诉,应在中介超市运行机构及其工作人员有关业务办结之日起5个工作日内提出。

第二十七条 投诉人可以直接向所在地中介超市管理和运行机构或有关行业管理部门提出书面投诉,也可以通过中介超市按要求提交投诉书并上传有关资料。有下列情形之一的,不予受理:

(一) 投诉中介机构未参与投诉涉及的中介机构选取项目或投诉项目无任何利害关系的;

(二) 投诉书未经法定代表人签字或授权代表签字或未加盖单位公章,无有效联系方式的;

(三) 超过投诉限期的;

(四) 已进行答复且投诉中介机构或委托人没有提出新的异议的;

(五) 对于同一事项已经做出答复,其他中介机构或委托人以同一事实和理由重复提出投诉的。

第二十八条除不予受理情形外,中介超市管理和运行机构或行业管理部门在收到针对项目报名条件、选取过程、选取结果的投诉后,应当立即暂停选取流程,对投诉事项进行调查,并在收到投诉书后3个工作日内作出处理决定。

中介机构、委托人对于投诉事项调查应予以配合,并按要求在限期内提供有关证据、依据等资料。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,视同认可投诉事项。

第二十九条 经调查,投诉事项属实的,分别按以下情况处理:

(一) 项目报名条件有明显倾向性或者歧视性的,不予启动选取程序,委托人修改报名条件后重新启动选取;

(二) 项目选取过程因人工操作失误或系统故障而发生程序性违规,选取结果无效,重新启动选取;

(三) 中选中介机构未全部满足项目报名条件的,取消中选资格,重新启动选取;

(四) 中介机构的服务质量、服务时限或其他未按合同约定履行

的情况属实的,按照信用管理有关条款处理;

(五)委托人无故不履行合同、拖欠服务费用等情况属实的,由相关职能部门依法查处,实行联合惩戒。

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。中介机构、委托人对于投诉事项的处理决定有异议的,可向中介超市管理机构或其他有权机关投诉。

第三十条 中介超市管理机构和运行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机构名单的;
- (三)泄露委托人要求暂不公开的中选结果的;
- (四)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)干预中选中介机构按照从业规范独立开展服务,影响中介服务结果的;
- (八)干预中介机构选取活动的其他行为。

第三十一条 各级行业管理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)刁难有关中介机构,无正当理由否定中介机构所提交服务成果的;

(三)向委托人或中介机构吃、拿、卡、要,或与中介机构存在不正当利益输送的;

(四)其他需追责的行为。

第三十二条 使用财政性资金项目委托人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机构参与交易活动,对中介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机构,自行委托中介机构的;

(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)刁难中选中介机构,不配合中选中介机构开展工作的;

(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。

第五章 附 则

第三十三条 本办法自发布之日起施行。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。