

# 湖南省网上中介服务超市管理运行细则 (试行)

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步规范湖南省网上中介服务超市(以下简称“中介超市”)的管理运行,根据《湖南省网上中介服务超市管理暂行办法》(湘政办发〔2020〕46号),结合工作实际,制定本细则。

**第二条** 中介超市遵循“一个平台、全省共用、分级实施”的原则进行运行、服务和监管。全省各级各部门不再新建中介服务信息化交易和监管平台,已建成运行的应当与中介超市实现全面对接。各级机关事业单位已经建立的中介机构库原则上关停退出,一律按要求进驻中介超市。

**第三条** 凡使用财政性资金购买中介服务,且采购金额在本级政府采购服务类分散采购限额标准以内的,必须在中介超市进行采购,法律法规另有规定的除外。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。

**第四条** 行政审批中介服务事项由省级统筹,全部入驻中介超市。各地行业管理部门需新增、修改或取消行政审批中介服务事项的,由市级行业管理部门向省级行业管理部门提出申请,省

级行业管理部门审核通过后报省中介超市管理部门备案，并在中介超市更新公布。非行政审批中介服务事项，根据实际需要，可以入驻中介超市，参照行政审批中介服务事项进行管理。

**第五条** 任何单位和个人不得设置或变相设置区域性、行业性执业限制，不得阻挠和限制中介机构入驻中介超市，不得对中介机构实行差别对待和歧视待遇，不得以任何方式干预中介机构选取活动。通过中介超市选取的中介机构依法、依规出具的服务成果，相关行业管理部门应当予以认可。如不认可，应当出具书面意见，并告知同级中介超市管理机构。

## 第二章 分级管理

**第六条** 省政务服务服务局为省中介超市管理机构，市州、县市区政务管理(行政审批)服务部门为本级中介超市管理机构。

(一) 省中介超市管理机构主要职责：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。

(二) 市州、县市区中介超市管理机构主要职责：按照国家和省有关中介机构管理规定和相关政策，研究制定管理工作方案并督促落实；加强对本级中介超市运行的监督管理，及时研究解

决工作中的问题；协调本级行业管理部门处理有关投诉；组织实施本级中介超市服务评价工作。

**第七条** 省政府发展研究中心为省中介超市运行机构，市州、县市区运行机构原则上与管理机构合并设置，县级以上人民政府对本级中介超市管理运行职责分工另有规定的，从其规定。

（一）省中介超市运行机构主要职责：具体承担省中介超市日常运行及交易服务工作；负责做好中介超市系统运行技术保障工作；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；督促中介超市有关服务评价工作，按职责分工受理和处理有关中介超市运行咨询和投诉，负责清理不符合入驻条件的中介机构；组织开展业务培训。

（二）市州、县市区中介超市运行机构主要职责：承担本级中介超市日常运行及交易服务工作，包括中介机构入驻、中介机构选取、选取需求公告发布等；督促推进中介超市有关服务评价，开展满意度评价结果分析；按职责分工受理和处理有关中介超市运行咨询和投诉；对申请入驻中介超市的中介机构的相关信息进行形式要件核验；负责清理不符合入驻条件的中介机构；每月编制运营情况报告，报送本级中介超市管理机构；组织开展本级业务培训。

**第八条** 行业管理部门负责中介机构资质的审核、监管和投诉处理等工作。

（一）省级行业管理部门主要职责：履行行业监管职责；牵头梳理和完善本部门本行业中介服务事项，明确中介服务事项的名称、类型、设立依据及资质（资格）要求等要素，对本部门本行业中介服务事项的合法性、规范性、有效性负责；指导制定和完善本行业中介服务指南和标准合同范本；对入驻中介超市的中介机构相关资质（资格）真实性进行核验；按职责分工处理有关中介服务咨询和投诉。

（二）市州、县市区行业管理部门主要职责：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；对入驻本级中介超市的中介机构相关资质（资格）真实性进行核验；按职责分工处理有关中介服务咨询和投诉，并及时将有关处理结果反馈本级中介超市管理机构和运行机构。

**第九条** 市州、县市区中介超市管理和运行机构、各级行业管理部门的账号由省中介超市运行机构统一配发。各级各部门对配发的账号按照“谁使用、谁负责”的原则进行管理，不得私自外借。

### 第三章 入驻服务

**第十条** 中介超市对省内外符合条件的中介机构常态化开放。中介机构按照自愿原则申请入驻中介超市，签订承诺书，填

报相关信息和材料，并对其真实性、准确性、合法性负责，同意遵守中介超市监督管理相关规定。依法设立的分支机构以自身名义入驻中介超市，如需使用总机构资质（资格）的，应当提交总机构授权书。

**第十一条** 中介机构入驻应通过网上实名申报在线提交入驻申请，主要包括以下内容：

（一）基本信息：中介机构的名称、统一社会信用代码、机构性质、法定代表人、注册地、经营有效期、经营范围、地址、电话等信息并上传营业执照、诚信（信用）承诺书扫描件；

（二）业务授权人信息：业务授权人姓名、身份证号码、联系方式、授权的服务类型等相关信息，业务授权委托书、参保证明等扫描件；

（三）资质（资格）信息：资质类型、资质（资格）证书发证部门、资质（资格）等级及专业和有效期，资质（资格）证书的扫描件；

（四）执业规则以及内部管理制度。

**第十二条** 中介机构提交入驻申请后，2个工作日内由中介超市运行机构完成入驻信息的形式要件核验。核验通过的，中介机构直接入驻中介超市。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。中介机构入驻后，行业管理部门5个工作日内完成资质（资格）真实性核验，启动事中事

后监管。

注册地为省本级和外省市的中介机构入驻申请,由省中介超市运行机构和省级相关行业管理部门负责核验;注册地为本省市州、县市区的中介机构,由注册所在地中介超市运行机构和同级相关行业管理部门负责核验。

**第十三条** 委托人通过系统注册方式入驻中介超市,注册时应填报信息包括单位名称、统一社会信用代码、法定代表人、业务授权人等内容,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。

**第十四条** 中介机构、委托人入驻后,有关信息发生变更时,应当通过中介超市申请变更,因信息变更不及时造成相关方损失的,应当承担相应的赔偿责任。其中,中介机构变更资质(资格)信息的,由负责入驻核验的行业管理部门进行核验。

**第十五条** 中介服务机构完成全部所承接项目后,可申请退出中介超市。

## 第四章 选取服务

**第十六条** 按照委托人提出申请,中介机构自愿报名的原则,在中介超市公开选取中介机构。注册地为省本级的委托人,原则上由省中介超市运行机构负责组织公开选取;注册地为县市级的

委托人，原则上由注册所在地中介超市运行机构组织公开选取。

**第十七条** 委托人在中介超市选取中介机构主要有以下方式：

（一）随机选取。适用于采购价格明确，不需要竞价比价的项目。中介超市采用电脑随机摇号方式从报名参与的中介服务机构中随机抽取中选方。

（二）竞价选取。适用于所有在中介超市选取的项目。中介超市采用竞价比价的方式选取确定中选方。委托人按照相关收费标准或者自行确定初始价，中介机构在报名时一次性报出不可修改的报价，中介超市按最低报价中选原则自动确定中选方。如果最低报价相同的，则选取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中选方。

（三）直接选取。适用于使用社会性资金的采购项目。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，直接在报名的中介机构中选取。

使用财政性资金购买中介服务的项目原则上不能采取直接选取方式选取中介机构，政府督办的紧急需求项目、只能从唯一供应商处采购的或者发生了不可预见的紧急情况不能从其他供应商处采购的，或法律法规另有规定的除外。

（四）其他经省中介超市管理机构确认的公开选取方式。

**第十八条** 选取需求公告发布后，存在以下任一情形的，委

托人可在报名截止前提出撤销申请：

（一）因重大变故，采购需求任务取消的；

（二）因网络系统软硬件故障、通信网络故障、电力中断、网络入侵等不可抗力原因，导致选取目的无法实现的；

（三）存在其他合理理由的。

委托人提出撤销申请应当就撤销原因出具正式书面说明，由本级中介超市运行机构审核通过后，在中介超市进行撤销操作。

**第十九条** 报名成功的中介机构因故需撤回报名的，应当在报名截止时间前在中介超市进行撤回操作。

**第二十条** 报名截止时间后，符合条件的中介机构报名少于2家的，中介超市自动发布废置公告，由委托人申请二次发布选取需求公告。

**第二十一条** 选取结果产生后，且公示期满，存在以下任一情形的，委托人可提交废置申请：

（一）存在影响采购公正公平的违法、违规行为的；

（二）中选中介机构不能满足选取需求公告要求的；

（三）因不可抗力导致不能实施的；

（四）委托人与中选中介机构协商一致决定废置的。

委托人提交废置申请应当就废置原因出具正式书面说明，由本级中介超市运行机构审核通过后即可废置。



## 第五章 服务评价

**第二十二条** 委托人对中介机构服务质量、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，评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级。

委托人未在规定时间内进行满意度评价的，中介超市系统将启动默认评价，默认评价为“满意”等级。被实行默认评价的中介服务项目，在30个自然日内可由委托人进行一次追加评价，以追加评价等级为准。

**第二十三条** 中介超市运行机构和本级行业管理部门定期对中介服务合同履行完成的中介机构的服务成果质量、服务效率、依规收费情况、信用情况等方面进行综合评价。

**第二十四条** 中介机构存在不良行为，情节未达到一般失信行为的，中介超市运行机构核实后，在中介超市发布失信预警公告，公告期1个月，法定需保密的事项除外。

**第二十五条** 中介机构对评价结果有异议的，可以在评价结果产生后3个工作日内向中介超市运行机构提交申诉申请，由中介超市运行机构在5个工作日之内进行调查核实并处理。申诉理由充分的，由评价人重新评价；申诉理由不充分的，维持原评价。中介超市运行机构应及时将申诉处理结果告知中介机构。

**第二十六条** 中介机构为委托人完成中介服务后，在中介超市对业务配合度、合同履行等方面对委托人进行满意度评价。

## 第六章 监督管理

**第二十七条** 省中介超市运行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文档等全过程信息，作为中介机构信用信息重要参考依据。依法应当公示的信用信息，同步在“信用湖南”进行公示。

**第二十八条** 中介机构涉嫌存在失信行为的，由交易地中介超市管理机构会同有关部门进行核查，如没有发生交易的，由注册地归属中介超市管理机构会同有关部门进行核查。

**第二十九条** 中介超市管理机构必要时可出具失信行为核查通知书，中介机构应当自收到核查通知书5个工作日内，提供对核查通知书的答复意见及证据材料，逾期未提供的，视同放弃申辩权利，并承担相应后果。

**第三十条** 各地“12345 政务服务便民热线”平台和中介超市系统受理咨询。咨询答复应当在2个工作日内办结，无法按时办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以1次为限，延期的期限与办理期限相同。

**第三十一条** 投诉人通过中介超市向中介超市管理机构提出投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料。投诉书应当包括下列内容：

（一）投诉人和被投诉人的名称、地址和联系方式等；

- (二) 具体的投诉事项及事实依据；
- (三) 认为违反的有关法律法规或管理办法及其细则的条款；
- (四) 提起投诉的日期。

投诉人为法人的，投诉书应当由法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章；投诉人为非法人组织或自然人的，投诉书应当由其主要负责人或自然人本人签字，并附有效身份证明复印件。

**第三十二条** 投诉处理需要取证、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。投诉人申请撤回投诉的，受理投诉部门根据投诉处理情况决定是否终止投诉处理程序。投诉已经查证属实且已作出决定的，投诉人不能申请撤回。投诉人捏造事实、提供虚假材料进行投诉的，受理投诉部门应当予以驳回并终止投诉处理程序。

**第三十三条** 行业管理部门受理和处理违反行业监管法律法规的投诉事项，应将有关受理和处理结果反馈本级中介超市管理机构。

**第三十四条** 委托人发现中介机构在履约过程中存在违法违规行为的，应当及时向该中介机构的行业管理部门举报，由该中介机构的行业管理部门依法查证处理。

## 第七章 附则

**第三十五条** 本细则由湖南省政务管理和服务局负责解释。

**第三十六条** 本细则自公布之日起试行。