

000499

HNPR—2023—01022

湖南省人民政府办公厅文件

湘政办发〔2023〕38号

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运行办法》的通知

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运行办法》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件主动公开）

湖南省网上中介服务超市管理运行办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范行政审批网上中介服务超市（以下简称中介超市），打造公平竞争、服务高效、监管有力的中介服务市场体系，减轻企业和群众负担，优化营商环境，根据国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国办发〔2022〕5号）等精神，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称中介超市，是指为委托人和中介机构提供公平公正、统一高效的行政审批中介服务网上交易平台。

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。

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。

第三条 按照“一个平台、全省共用、分级实施”的原则，中介超市由省级统一建设、运营、服务和管理，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。

第四条 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。行政审批

中介服务事项由省、市州有关部门清理规范,编制清单目录,列明事项名称、设立依据、实施要求等要素,在中介超市公布,实行动态管理。

第五条 委托人使用财政性资金购买行政审批中介服务的,必须在中介超市购买,依法采取招投标或政府采购方式购买的除外。鼓励使用社会性资金购买中介服务的进入中介超市购买。

因应对重大自然灾害和其他不可抗力事件、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购买,涉及国家安全秘密和涉及个人隐私保护的中介服务购买,不适用本办法。

第六条 各级行政审批服务主管部门是中介超市管理机构(以下简称管理机构),其主要职责:

- (一) 研究、协调解决中介超市重大问题;
- (二) 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;
- (三) 协调行业管理部门履行行业监管职责,处理有关投诉;
- (四) 指导、检查和考评中介超市运行机构业务工作,监督中介超市运行机构以及有关当事人行为。

第七条 委托相关单位作为中介超市运行机构(以下简称运行机构),其主要职责:

- (一) 承担中介超市日常运营及服务工作;
- (二) 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,对交易数据开展分析

和预警；

（三）制定中介超市运行配套制度，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；

（四）组织对入驻的中介机构实施形式条件核验和星级管理工作，负责清理不符合入驻条件的中介机构；

（五）按职责分工受理和办理有关投诉；

（六）组织开展业务培训。

第八条 各级行业管理部门的主要职责：

（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）组织实施对已入驻中介机构的资质（资格）管理，对不符合入驻条件的中介机构，通知本级中介超市管理或运行机构予以清退；

（三）依法依规对本行业中介机构执业行为，实行“双随机、一公开”监管和行业信用管理，开展行政执法检查；

（四）依法依规处理有关中介服务投诉。

第九条 各级财政部门对委托人使用财政性资金购买行政审批中介服务的，要告知其必须在中介超市购买，并对其执行情况进行监督检查。

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，按照管理权限，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

第十条 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) 在“信用湖南”等信用平台，无不良信用记录。

第十一条 提供行政审批中介服务的中介机构，应当主动入驻中介超市，接受统一管理；其他中介机构自愿申请入驻。有执业区域限制的中介机构需遵守相关规定。

实行网上实名申请，一地入驻、全省通行。中介机构按要求填报相关信息、上传有关材料原件和扫描件、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。

第十二条 中介机构提交入驻申请后，运行机构一般在 3 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监管。核验未通过的,运行机构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,需及时申请变更有关信息。

第十三条 委托人需在中介超市注册,按要求填报相关信息、上传有关材料原件和扫描件,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。

第三章 交易规则

第十四条 委托人在中介超市按照标准格式填报和发布委托项目选取需求公告。选取需求公告包括但不限于以下内容:

- (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。

第十五条 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。在报名截止时间前中介机构通过中介超市报名,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。

第十六条 中介机构存在下列情形之一的,必须回避:

(一)不同中介机构的法定代表人（负责人）或实际控制人为同一人的；

(二)中介机构的法定代表人（负责人）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)其他可能影响公平、公正选取的。

第十七条 委托人公开选取中介机构主要有列方式：

(一)竞价选取。委托人在公告中填报选取方式时需注明低价选取或平均价选取，同时按照不高于相关收费标准的原则，确定中介服务初始价格（没有收费标准的，参考市场价格合理确定）。参与竞争的中介机构在报名时一次性报出不高于初始价格的报价（或下浮率）。网上报名截止后，中介超市从参与竞价的中介机构中自动确定中选方，设定低价选取的，按最低报价选取；设定平均价选取的，按最接近平均价选取；如果报价相同且超过1家的，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的中介机构中抽取中选方。

(三)直接选取。委托人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。使用财政资金购买的项目不能采取直接选取。

报名截止时间后，符合条件的中介机构只有1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

中介机构仍只有 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。若两次均无报名的,委托人可在中介超市自行选取或直接委托符合资质资格条件中介机构。

第十八条 项目中选后,中选中介机构确认放弃中选资格的,委托人可在其他报名中介机构中重新进行选取或者重新发布采购公告。

第十九条 公开选取结果产生后,委托人应在 1 个工作日内确认并发布中选公告,无特殊紧急情况,中选公告必须公示 2 个工作日,公示期满后,中介超市自动生成选取确认书,作为委托人、中介机构申请拨付、支付资金的依据。

第二十条 委托人和中选中介机构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,依法应当保密的除外。

第二十一条 中选中介机构按合同约定,提供服务,相关服务成果经委托人确认后,在中介超市备存并与相关审批业务系统共

享，依法应当保密的内容除外。

第二十二条 使用财政性资金在中介超市购买行政审批中介服务的，各级财政部门依据中介服务项目合同和中介服务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。

第二十三条 委托人原则上要在中介机构完成服务后5个工作日内，在中介超市对该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星级评价。星级评价实行“一事一评”，评价结果予以公示并作为对中介机构的管理依据。

第四章 监督管理

第二十四条 中介机构存在下列行为之一的，经核实后，由运行机构记为不良行为：

(一)无故放弃中选资格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)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)资质条件等重要信息发生变化但未及时向中介超市申请

变更，仍参与报名竞争的；

(八)未履行有关守信承诺的；

(九)其他应记作不良行为的。

第二十五条 经核实后，中介机构存在恶意报价等违规行为，但未达到不良行为的，由运行机构记为不良行为预警。

第二十六条 中介机构出现的不良行为预警，在中介超市公示3个月，自第一次预警起一年内出现3次不良行为预警的，按不良行为处理，暂停其报名资格3个月。中介机构自第一次、第二次在出现不良行为之日起，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，或不良行为记录撤销后，由运行机构恢复报名资格。出现不良行为累计达到3次或被国家统一的信用信息平台记为严重失信行为的，由运行机构将其清退出中介超市。除法定需保密的事项外，有关不良行为的记录和处理信息，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。

第二十七条 委托人、中介机构对入驻过程及结果以及其他相关服务质量、服务时效等事项的投诉，应在运行机构及其工作人员办结有关业务之日起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。

第二十八条 投诉人可以直接向所在地管理或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提交投诉书。

有下列情形之一的,视为无效投诉,不予受理:

(一)被投诉的中介机构未参与投诉所涉及的选取项目或与投诉项目无任何利害关系的;

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

(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。

第二十九条 除不予受理的情形外,管理和运行机构或行业管理部门在收到投诉后,必须对投诉事项进行调查,原则上在3个工作日内作出处理决定,不能及时完成处理的须向投诉人说明原因,在调查处理期间,各项选取行为暂停。

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。

第三十条 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,可向管理机构或其他有权机关投诉。

第三十一条 管理和运行机构及其工作人员不得有下列行为:

- (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) 恶意引导中选中介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。

第三十二条 各级行业管理部门及其工作人员不得有下列行为:

- (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。

第三十三条 使用财政性资金购买服务的委托人及其工作人员不得有下列行为:

(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,不支持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。

第三十四条 发生本办法第三十一条、第三十二条、第三十三条行为之一的,由相关机关依纪依规依法处理,直至追究法律责任。

第五章 附 则

第三十五条 本办法自公布之日起施行。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。