

南昌市行政审批局

洪行审字〔2021〕38号

关于印发《南昌市网上中介服务超市管理暂行办法》的通知

市直各部门，各县（区）人民政府，各开发区管委会，湾里管理局：

根据《关于印发〈南昌市2021“转作风优环境”活动年政务服务提升实施细则〉的通知》（洪政服字〔2021〕18号）文件要求，制定《南昌市网上中介服务超市管理暂行办法》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



南昌市网上中介服务超市管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为打造“四最”营商环境，全力建设全国政务服务满意度一等城市，规范全市统一网上中介服务超市（以下简称中介超市）的运行、服务和监管，根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，特制定本办法。

第二条 本办法所称中介超市，是指为项目业主购买中介服务、中介服务机构承接服务项目、行业主管部门实施分级分类监管提供信息化服务和信用管理的综合性平台。

本办法所称项目业主，是指全市辖区内购买有关中介服务的机关、事业单位、社会组织、企业和自然人。

本办法所称中介服务机构，是指为行政管理工作（包括行政许可、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 全市项目业主通过中介超市购买作为行政管理工作必要条件的各类技术审查、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。法律法规另有规定的除外。

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。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必须通过中介超市选取中介服务机构。鼓励社会性资金项目通过中介超市选取中介服务。

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服务机构入驻中介超市，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。通过中介超市选取的中介服务机构依法、依规出具的服务成果，相关行政管理部门应当予以认可。如不认可应出具书面意见，并告知同级中介超市管理机构。

第五条 中介超市根据《江西省人民政府办公厅关于印发江西省网上中介服务超市管理暂行办法》赣府厅发[2020]30号文要求，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。

第二章 职责分工

第六条 各级政务服务管理部门为本级中介超市管理机构。

各级中介超市管理机构职责：

1.按照国家和省有关中介服务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；

2.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；

3.按职责分工受理和处理有关投诉，并协调本级行业主管部门处理有关投诉；

4.其他有关事项。

第七条 各级务服务管理部门为各级中介超市运营机构。

各级中介超市运营机构主要职责：

1.承担本级中介超市日常运营及服务工作，包括中介服务机构入驻，公开选取中介服务，规范各项业务流程等；

2.组织实施中介超市服务评价工作，开展满意度评价结果分析；

3.按职责分工受理和处理日常咨询和投诉；

4.对已入驻中介超市的中介服务机构基本信息、信用信息进行核查。

第八条 行业主管部门负责中介服务机构资质的审核、监督和管理等工作。

各级行业主管部门主要职责：

1.按照遵循“宽进严管、分级分类、客观公正、动态管理、惩戒清退”的原则对中介服务机构服务全过程进行管理；

2.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；

3.依法依规处理有关中介服务咨询和投诉，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本级中介超市管理机构和运营机构。

第九条 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，各级政府市场监管部门依法对价格活动进行监督检查，并根据相关法律法规对价格违法行为进行处理，维护中介服务收费秩序。

第十一条 各级财政部门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依据年度预算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的执行情况进行日常监管，规范财政性资金购买中介服务行为。

第十二条 各级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。

第三章 入驻管理

第十三条 中介超市对市内外符合条件的中介服务机构常态化开放。中介服务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。

第十四条 入驻中介超市的中介服务机构应当是依法设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。中介服务机构是否具备相关资质（资格）由省级行业主管部门或省级行业主管部门授权的市、县区、开发区行业主管部门审核确认。

第十五条 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个工作日内对有关信息内容和材料的一致性进行核查，并通过江西省公共信用信息平台核查信用状况。

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。核查不予通过的，中介超市运

营机构应当以系统通知或书面通知等方式告知中介服务机构并说明理由。

注册地为市本级的中介服务机构，由市级中介超市运营机构负责核查；注册地为县、区、开发区的中介服务机构，由注册所在地中介超市运营机构负责核查。

第十六条 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，应在中介超市公示 5 个工作日，接受社会监督。公示无异议的，即可入驻中介超市，并同步向社会公布有关入驻和信用信息。

公示有异议的，由市中介超市运营机构暂停其入驻程序，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布，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。

第十七条 中介服务机构申请入驻中介超市应指定本机构在职人员为业务授权人和账户管理员，入驻中介服务机构的法定代表人、业务授权人、执业（职业）人员和账户管理员信息应实名认证。

中介服务机构资质（资格）、营业执照、法定代表人和执业（职业）人员注册等信息发生变更时，应及时向中介超市运营机构提交变更信息，中介超市运营机构应当在 2 个工作日内进行形式核查。

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资质（资格）数据库与市电子证照库数据互认共享，建立相关机构人员信息的自动推送、比对机制。中介超市依托市电子证照库实现有关信息

的自动核实校验。

第十八条 机关、事业单位按照名称规范自行注册业主单位账号，并按要求填报有关信息。其他项目业主按入驻要求以注册方式入驻中介超市。

已入驻的项目业主可在中介超市自主更新单位信息，并按规定办理变更、注销等业务。

项目业主和中介服务机构的业务授权人、账户管理员、执业（职业）人员等关键岗位人员不得同时在两家及以上单位任职。杜绝使用虚假信息、从业人员挂靠、资质（资格）借用等违法违规行为发生。

第十九条 中介服务机构存在以下情形之一的，中介超市管理机构应予以清退：

（一）司法机关列为失信被执行人的；

（二）资质（资格）被吊销、失效的；

（三）其他违反法律、法规规定列入黑名单、被暂停或责令不得开展中介服务的。

第二十条 各级中介超市运营机构、行业主管部门应根据职责，对已入驻中介服务机构的相关信息进行核查，发现不符合入驻条件的，应当在

2个工作日内向本级中介超市管理机构提交处理意见。

各级中介超市管理机构应及时对本级不符合入驻条件的中介服务机构作出清退决定。

第二十一条 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。

第四章 选取方式

第二十二条 按照项目业主提出申请，中介服务机构自愿报名的原则，在中介超市公开选取中介服务机构。注册地为市本级的项目业主，原则上由市中介超市运营机构负责组织公开选取；注册地为县、区、开发区的项目业主，原则上由注册所在地中介超市运营机构组织实施。

项目业主在中介超市公开选取中介服务机构主要有以下几种方式：

（一）竞价选取。项目业主明确选取要求，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，通过网上竞价方式，由中介超市按最低价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有2家及以上的，规定时限过后，通过随机抽取方式确定1家中选中介服务机构。

（二）随机选取。项目业主明确选取要求，采用电脑随机摇号方式选出中选方。

(三) 择优选取。县级及以上政府确定的重点工程、民生项目，可以在中介超市择优选取服务优、评分高、信誉好的中介服务机构。

(四) 直接选取。社会性资金项目可在中介超市直接选取。

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，在项目业主提供县级及以上政府部门出具的证明文件后，可通过直接选取方式选定中介服务机构。

(五) 其他经市中介超市管理机构确定的公开选取方式。

第五章 服务管理

第二十三条 中介服务机构及其从业人员必须严格遵守国家法律法规、业务规则、保密规定和职业道德，依法开展中介服务业务，并承担相应法律责任和其他责任，自觉接受企业、群众和社会各界监督。

第二十四条 中介服务机构中选后应当在 2 个工作日内安排专职人员与项目业主接洽并领取中选通知书。

第二十五条 中介服务机构领取中选通知书后，应当根据项目实际情况出具开展相关服务需要项目业主提供的材料清单，清单内容不得超出从业规范要求。

第二十六条 中介服务机构提供中介服务应当依法与项目业主签订服务合同，合同规定的有关要求不得低于项目业主采购公告要求，并向中介超市运营机构报备。

第二十七条 中介服务机构应当严格执行收费登记制、限时办结制、服务承诺制等制度规定，并做好执业记录，主要包括委托事项、委托人具体要求、收费标准、支付方式、履行合同应当遵守的业务规范要求以及委托事项履行情况等。

第六章 信用管理

第二十八条 中介服务机构完成相关服务后，项目业主可对中介服务机构进行满意度评价，中介服务机构也可对项目业主和中介超市运营机构进行满意度评价。未进行评价的，将由政务服务“好差评”系统进行默认评价。满意度评价实行“一事一评”，评价结果对外公示。

市中介超市运营机构负责实施与市公共信用信息管理平台数据对接、协同联动，逐步实现全市中介服务行业事前信用承诺、事中信用信息公示与分级分类监管、事后联合奖惩的全生命周期信用监管。

第三十条 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有关纸质、电子文档和音像资料等全过程信息，作为

中介服务机构信用信息的重要参考依据。

第三十一条 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认定为一般失信行为：

（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；

（二）擅自提高服务收费或变相要求项目业主增加服务费用；

（三）无正当理由不按合同规定的服务时间完成相关工作；

（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，服务成果不符合从业规范要求未被行政管理部门或行业主管部门认可的；

（五）存在应当回避情形却未回避；

（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；

（七）经查实未履行有关守信承诺；

（八）作为投诉人在中介超市 1 年内投诉 3 次以上，经调查核实属于恶意投诉的；

（九）其他应当记作一般失信的行为。

第三十二条 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认定为严重失信行为：

（一）提供虚假材料、证照（伪造、篡改、转借、借用、挂靠等）入

驻中介超市；

(二) 不同中介服务机构使用相同网络地址报名和办理业务；

(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；

(四) 与项目业主或其他中介服务机构相互串通，扰乱公平竞争秩序；

(五) 提供中介服务时，利用执业之便，谋取不正当利益；

(六) 贿赂项目业主、交易当事人和其他有关人员；

(七) 违法违规或违反合同规定将项目进行转包或分包；

(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；

(九) 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；

(十) 被有关行业主管部门列入失信联合惩戒黑名单；

(十一) 未按时向中介超市申请变更有关信息；

(十二) 其他应当记作严重失信的行为。

第三十三条 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，经中介超市管理机构认定的失信行为属于“信用江西”公示范围的，有关失信行为的记录和处理信息应在 2 个工作日内推送至“信用江西”进行信息共享，并在中介超市公布。

第七章 监督管理

第三十四条 咨询人可通过“赣服通”移动政务服务平台、南昌市政府服务网和南昌市 12345 政务服务热线平台提出咨询。南昌市 12345 政务服务热线按照分级受理原则，受理本级中介超市咨询事项。中介超市运营机构和行业主管部门按职责分工处理本级中介超市咨询事项，并于受理咨询之日起 2 个工作日内办结。

第三十五条 投诉人可以直接向中介服务提供地中介超市运营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进行投诉。

第三十六条 中介服务机构对入驻过程及结果等方面投诉，应在中介超市运营机构及其工作人员完成有关业务后 3 个工作日内提出。

中介服务机构对采购公告、选取过程及结果等方面投诉，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。

第三十七条 对入驻过程及结果、采购公告、选取过程及结果、合同

签订、中介服务机构服务质量、合同履行、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，由项目中介服务提供地的中介超市运营机构在 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 10 个工作日内作出处理决定；不予受理的，应当以书面形式说明理由并送达至投诉人。

第三十八条 投诉事项涉及违反有关行业监管法律法规，由该项目中介服务提供地行业主管部门依法依规进行处理，并将处理结果告知同级中介超市运营机构。

第三十九条 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当事人应当予以配合并如实反映情况，并按要求提供相关材料。

投诉人拒绝配合调查的，将自动撤销投诉处理件；被投诉人拒绝配合调查的，视同其放弃说明权利，并依法承担可能产生的后果。

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；如果已经查证属实且已作出决定，不允许投诉人申请撤回投诉。

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。如涉及其他违法违规行为，应移交有关部门依法处理。

第四十条 除法定需保密的事项外，中介超市运营机构应在有关投诉处理决定作出后的 2 个工作日内在中介超市公布。

第四十一条 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，影响市场公平竞争的；

（二）故意刁难中介服务机构，无正当理由否定中介服务机构服务成果的；

（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，存在“怕慢假庸散”等不良作风，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。

第四十二条 各级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。

第四十三条 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，自行委托或指定中介服务机构的；
- (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) 无故不与中选中介服务机构签订服务合同的；
- (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

第四十四条 本办法在实施过程中，遇到法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第四十五条 本办法由南昌市政务服务管理办公室负责解释。

第四十六条 本办法自印发之日起施行，试行期一年。各地制定的有关规定与本办法有抵触的，按本办法执行。