

主动公开

SSFG2018001

佛山市三水区人民政府办公室文件

三府办〔2018〕1号

佛山市三水区人民政府办公室关于印发佛山市三水区中介超市管理暂行办法的通知

各镇政府（街道办事处），区政府各单位，中央、省、市驻三水单位：
《佛山市三水区中介超市管理暂行办法》业经 2018 年 1 月 18 日十六届 33 次区政府常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。执行中遇到问题，请径向区行政服务中心反映，联系电话：87783633。

佛山市三水区人民政府办公室

2018 年 1 月 26 日



佛山市三水区中介超市管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强三水区中介超市管理，规范中介机构服务行为，建立全面开放、竞争有序、诚实守信、规范高效的中介服务市场，根据《佛山市三水区进一步优化政务服务的实施意见（试行）》（三办发〔2017〕39号）有关规定，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法所称中介超市是指委托方公开选取中介机构，购买中介服务的统一场所。我区采取“线上+线下”相结合的方式，同步推进“实体中介超市”服务大厅和“网上中介超市”信息平台（以下简称“网上中介超市”）建设，为进驻中介机构提供资质登记、信息公示、服务选取、合同管理、服务评价等服务。

“网上中介超市”遵循“公开、公平、公正和非禁即入”原则，无时间限制面向全国征集具有法定中介服务资质的中介机构进驻。

第三条 本办法所称中介服务是指行政审批及内部管理事项中与企业、群众办事及工程等领域相关的中介服务。

本办法所称委托方是指使用财政资金和国有资金（含经区级财政拨付的上级资金，下同）购买服务费5,000元以上（含5,000元），政府采购招投标限额以下中介服务项目的各级行政机关、事业单位、区镇（街道）国有企业（全资和控股），以及面向社会自

愿通过中介超市公开选取中介服务的企业或群众。使用市级及以上财政资金和国有资金的，可参照本办法执行。

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方提供有偿中介服务的企业或社会组织。承接各级行政机关、事业单位、区镇（街道）国有企业（全资和控股）使用财政资金和国有资金购买中介服务的中介机构必须进驻“网上中介超市”，其他中介机构遵循自愿原则自主选择是否进驻“网上中介超市”。

第四条 进入“网上中介超市”的同一个项目金额以财政部门的立项确认为准，不得拆分。

第五条 区中介服务管理中心负责整理汇总中介服务事项目录，并结合国家、省、市、区相关文件及使用实际需要进行动态调整。列入中介超市服务范畴的中介服务类型在“网上中介超市”实时更新。

第六条 按照“分工协作、密切配合”原则，相关部门依据法定职责对中介超市进行综合管理，具体如下：

（一）区行政服务中心负责统筹全区中介超市建设工作，制订中介超市相关规范性文件，规范中介超市各项业务流程，加强中介服务效率和质量的监督管理，督促各部门落实中介超市各项制度措施；

（二）区中介服务管理中心具体开展中介机构进驻登记工作，负责“网上中介超市”建设和运维，实施中介超市服务评价管理；

（三）区各行业主管部门负责中介机构资质审查，根据法律法规和规章履行行业监管职责；

（四）区物价部门负责监督和管理中介服务收费行为，对违规收取中介服务费用的中介机构予以依法查处；

（五）纪检监察机关负责对属于监察对象范围的公职人员在中介超市各项工作落实过程中违反行政纪律的行为进行查处。

第二章 中介机构的进驻登记

第七条 区中介服务管理中心组织资质确认并在“网上中介超市”办理进驻登记。区各行业主管部门不得设置或借备案管理等变相设置区域性、行业性、部门性中介服务执业限制，法律、行政法规另有规定的除外。

第八条 进驻中介超市的中介机构必须符合以下条件：

（一）依法登记设立，具有独立法人资格，并取得法定中介服务资质；

（二）有健全的执业规则以及其他相应的管理制度；

（三）能独立承担相应法律责任的法律主体；

（四）自觉遵守国家法律法规、中介机构管理和服务考评相关规定；

（五）法律、法规、规章、规范性文件规定的其他条件。

第九条 中介机构应当通过“网上中介超市”提出进驻申请，对本机构提供的服务项目、服务质量、收费标准进行承诺，并通过信用佛山网“信用承诺”专栏对外公示，接受社会监督。进驻

申请应当提供以下材料，并上传原件的电子扫描件至“网上中介超市”：

（一）加载统一社会信用代码的营业执照（属社会组织的提供社会团体法人登记证或民办非企业单位法人登记证，属事业单位的提供法人登记证）；

（二）法定代表人身份证、业务授权代理人身份证和授权委托书；

（三）中介机构及从业人员资质（格）证书。

第十条 中介机构通过“网上中介超市”成功提交进驻申请后，区中介服务管理中心为该中介机构分配账号并绑定电子数字证书，系统自动建立该中介机构信息档案并对外发布。同时，“网上中介超市”自动将申请材料流转至区相关行业主管部门进行资质审查。区相关行业主管部门收到审查任务后应及时与中介机构约定现场审查时间，告知其现场审核的相关要求，并在5个工作日内开展现场审查工作。经现场审查认为申请材料符合规定的，区相关行业主管部门在“网上中介超市”将审查结果上报。如需中介机构补正材料的，一次性告知存在问题及补正方式，审核时间自材料补齐后重新起算。

第三章 中介机构的信息管理

第十一条 建立中介超市数据库管理进驻的中介机构信息，由区中介服务管理中心负责管理中介超市数据库，并在“网上中介超市”开通中介机构专栏，公示中介机构在库信息并提供中介

机构分类检索服务。

第十二条 中介超市数据库采集的信息应当包括中介机构的名称、性质、地址、资质证书种类、等级、有效期、法定代表人、业务授权代理人 and 人员结构、获得荣誉、服务承诺、信用记录等内容，并严格按照法律法规规定的类别、专业、行业、服务范围、等级等进行科学分类，全面、真实、客观地反映中介机构情况，确保在库信息与资质信息一致。

第十三条 中介机构进驻中介超市服务的有效期与其资质证书有效期一致。中介机构可通过自有账号更新联系方式等可自行改动的在库信息，收费标准等需经审核确认后方可生效的信息，可通过“网上中介超市”申请变更。涉及机构或人员资质（格）证书变更的，由区相关行业主管部门核实有关材料原件无误后方可予以变更。区相关行业主管部门自收到申请材料原件之日起 3 个工作日内审核完毕，审核通过后系统自动更新发布。

第四章 公开选取中介机构的办法

第十四条 区各级行政机关、事业单位、区镇（街道）国有企业（全资和控股）一般不得组建中介机构供应商库，已组建中介机构供应商库的应逐步取消。对于因法律、法规、规章确有要求或特殊工作需要组建中介机构供应商库的，必须经区优化政务服务工作领导小组批准后组建并进驻中介超市。

第十五条 对同一类项目年度使用中介服务业务量较多（以往年业务量作为参考，该类业务月业务量达到 50 宗或年业务量达

到 600 宗)的委托方,提前 10 个工作日在“网上中介超市”按月、按季度或按半年一次性通过随机选取方式选定一家或多家机构承接该时间段的项目任务,机构数量由委托方本着科学高效的原则视业务具体情况确定。委托方通过中介超市的自助选取功能按宗在入选的中介服务机构内轮流选取。

第十六条 除法律法规明确规定不能由联合体实施的中介服务外,对同一个项目需采购多类中介服务的,允许多家中介服务机构组成联合体参与。

第十七条 委托方应当按照“一事一选”原则,在“网上中介超市”公开选取中介机构。“网上中介超市”设立服务采购公告专栏,公开发布委托方选取中介机构的信息。

第十八条 委托方在“网上中介超市”公开选取中介机构有四种方式。具体如下:

(一)随机抽取。委托方按照相关收费标准(实行政府定价管理的要严格执行国家、省、市、区的相关收费标准;实行政府指导价的要按规定的基准价和委托方核定的浮动幅度执行;实行市场调节价的要符合市场实际情况,下同)确定中介服务价格,在“网上中介超市”采用电脑随机摇号方式从报名参加的中介机构中随机抽取 1 家中介机构作为中选人。

(二)网上竞价。按照不高于相关收费标准的原则,委托方确定中介服务初始价格,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,按最低价中选原则自动确定中介机构。每次竞价间隔时间为 5 分钟,在 5 分钟内其他竞价者未能

出价的，则当前竞价者为中选人。

（三）网上竞价+评价优先。中介机构在委托方确定的最高限价和最低限价之间通过“网上中介超市”竞价，如果在未突破最低限价前，规定时间内其他竞价者未能出价的，则当前竞价者为中选方；如果竞价达到最低限价的中介机构达到2个以上（含2个），则停止竞价，同等价格下服务评价高的中介机构优先中选。如出现2个或以上中介机构服务评价相同，则由区中介服务管理中心确定时间和地点后采用随机抽取方式选定中选方。

委托方在确定价格时，应坚持实事求是、客观公正的原则，实行政府定价管理的中介服务要严格执行国家、省、市、区的相关收费标准；实行政府指导价的中介服务要按规定的基准价和委托方核定的浮动幅度执行；实行市场调节价的中介服务要符合市场实际情况。严禁将初始价格定得过高，浪费财政资金，也应避免定得过低，导致无中介服务机构报名响应，无法正常选取。

（四）直接选取。经区政府同意的重要、不可预见的紧急类项目，委托方填报项目基本信息后，可直接在“网上中介超市”选取服务优、评分高、信誉好的中介服务机构。

第十九条 委托方因业务需要在中介超市公开选取中介机构时须在“网上中介超市”提出申请，并填报相关项目信息。

第二十条 区中介服务管理中心接到公开选取中介机构项目申请后，应当于2个工作日内在“网上中介超市”发布服务采购公告，内容包括委托方名称、项目名称、委托中介服务内容、服务费上限价、选取方式、报名截止时间、开始选取时间和选取

地点等信息。

采取随机抽取方式的，选取时间应当在报名截止时间后 1 个工作日内开始，并在开始后 2 小时内完成。

采取网上竞价方式的，报名截止后即时开始选取。

第二十一条 公告信息发布后，“网上中介超市”自动启动该项购买中介服务的网上报名以及报名时限计算功能，并根据委托方设定的报名条件自动向中介超市数据库内符合要求的中介机构的业务授权代理人手机、专属账户发送公告信息，邀请中介机构通过“网上中介超市”报名参加公开选取活动。公开选取中介活动不接受现场报名。

第二十二条 公告信息发布后，报名参加的中介机构不超过 1 家的，则由区中介服务管理中心第二次发布公告；若第二次发布公告时报名参加的中介机构仍然只有 1 家的，则直接由该中介机构中选；若无中介机构报名的，由区中介服务管理中心在符合相关资质要求类别的中介机构中随机选定中介机构承接项目。除不可抗力因素以外，被选定的中介机构必须承接。

第二十三条 中介机构有参加服务意向的，应当在报名截止前通过“网上中介超市”专属账户报名，并确定自身满足公告的全部报名条件 and 不存在回避情形。如在选取结束后发现中选中介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，取消其中选资格，并将该情况纳入中介机构考核负面信息。

第二十四条 中介机构存在以下情形的，应当在报名参与项目时进行回避：

- (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与委托方法定代表人或者项目负责人有利害关系的;
- (三) 中介机构与委托方存在未决行政复议或诉讼的;
- (四) 中介机构已经参与过同一项目任一服务内容的;
- (五) 中介机构同一项目负责人正同时服务的不同项目达到3个以上(不含3个)的,该负责人必须回避。

第二十五条 中介机构在报名时根据自身实际确定是否参加现场选取,区相关行业主管部门、委托方也可视情况决定是否现场见证。

第二十六条 公开选取现场应当进行视频实时监控和录像,确保选取过程公开、公平、公正。“网上中介超市”在公开选取结果产生后自动生成并发布中选公告。中选公告在“网上中介超市”公示,公示期为2个工作日(使用社会资金的项目无需公示)。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,应及时告知并重新组织选取活动。

第二十七条 区中介服务管理中心在中选公告公示期满后出具《佛山市三水区中介超市公开选取中介服务机构确认书》(以下简称确认书)一式五份,作为委托方和中介机构申请拨付资金依据。

第二十八条 中选中介机构应于中选公告公示期满后5个工作日内领取确认书并加盖公章,送达委托方和区中介服务管理中心分别签名或盖章,逾期未领取确认书或未送达的,视为自动放

弃中选资格，并将该情况纳入中介机构考核负面信息。中介机构须在确认书送达区中介服务管理中心后 5 个工作日内完成合同签订并送委托方确认，委托方在 3 个工作日内完成签订。

第五章 合同管理与责任追究

第二十九条 区各行业主管部门应当结合中介服务范围，制定本系统统一规范的中介服务标准合同文本。通过“网上中介超市”公开选取方式购买中介服务的，必须使用中介服务标准文本签订合同。社会企业自主购买中介服务可参照使用标准文本。中介服务标准合同文本除包含法定合同文本要求内容外，还应当包含以下内容：

- （一）履行合同的人员数量、执业资格要求；
- （二）服务质量要求；
- （三）异议处理途径；
- （四）服务时限要求以及不计服务时限的情况；
- （五）服务费用计算标准及支付方式。

第三十条 中选中介机构应当在签订合同后 2 个工作日内在“网上中介超市”进行合同备案登记。

第三十一条 中选中介机构应当自觉遵守法律、法规和相关行业管理规定，并接受区相关行业主管部门的监管，在合同约定范围和时限内向委托方提供服务，并在合同约定服务期满 5 个工作日内将完成服务的结果或相应的文书在“网上中介超市”备案。

第三十二条 经“网上中介超市”交易得到的服务结果或相

应文书最后流转至三水区一门式、一网式政务服务平台供相关审批部门使用。

第三十三条 委托方与审批部门应当在中介机构履行合同后，在“网上中介超市”对中介机构的服务质量、服务效率、服务态度、服务收费和服务规范等方面进行评价。满意度评价实行“一事一评”，评议结果在“网上中介超市”、信用佛山网对外公示。

第三十四条 中介机构对中介超市公开选取中介机构项目的报名条件、选取过程、选取结果存有异议或认为自身权益受到损害的，可以向区中介服务管理中心提出投诉；委托方对中介机构服务质量、服务时限、合同履行情况不满意或认为自身权益受到损害的，可以向区中介服务管理中心提出投诉。

第三十五条 对项目报名条件具有明显倾向性、歧视性、排他性内容提出投诉的应在项目开始选取前提出；对选取过程、选取结果提出投诉的应在项目中选公告公示期内提出；对中介机构服务质量、服务时限、合同履行情况提出投诉的应在合同履行完毕后 10 个工作日内提出。

第三十六条 投诉实行实名制，投诉事项应当真实具体，有事实依据，不得进行虚假、恶意投诉。

第三十七条 投诉应当提交正式书面材料。采取非书面方式投诉的，应当在投诉提出后 1 个工作日内提交书面材料，逾期未提交的视为自动放弃投诉。

第三十八条 书面投诉材料应包括下列内容：

（一）投诉事项基本内容及依据；

- (二) 相关请求及主张;
- (三) 法定代表人或业务授权代理人签字并加盖公章;
- (四) 投诉日期、联系方式;
- (五) 相关证明材料。

第三十九条 有下列情形之一的投诉，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业务授权代理人签字的或未加盖公章的，无有效联系方式的；

(三) 投诉相关内容虚假的；

(四) 超过投诉限期的；

(五) 已进行答复，且投诉中介机构或委托方没有提出新的异议的；

(六) 对于同一事项已经做出答复，其他中介机构或委托方以同一事实和重复理由提出投诉的。

第四十条 除不予受理情形外，区中介服务管理中心应当在收到针对项目报名条件、选取过程、选取结果的投诉后立即暂停项目流程，并在收到书面投诉材料后 15 个工作日内进行书面答复。

针对中介服务质量、服务时限、合同履行情况的投诉，区中介服务管理中心也应当在收到书面投诉材料后 15 个工作日内进行书面答复。

书面投诉材料及书面答复应在“网上中介超市”公示。

第四十一条 对项目报名条件的投诉，由区中介服务管理中

心转委托方进行调查答复，区中介服务管理中心根据委托方答复意见书面答复投诉人；对选取过程、选取结果的投诉，由区行政服务中心调查答复；对中介机构服务质量、服务时限、合同履行情况的投诉由区中介服务管理中心调查答复。

第四十二条 中介机构、委托方对于投诉事项调查应予以配合，并按要求在限期内提供相关证据、依据等材料。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，视同认可投诉事项。

中介机构、委托方对于投诉事项调查答复有异议的，也可向区相关行业主管部门投诉。

第四十三条 在投诉调查过程中，中介机构撤回投诉或自动放弃投诉的，区中介服务管理中心应当终止投诉处理并继续完成项目流程；委托方撤回投诉或自动放弃投诉的，区中介服务管理中心应当终止投诉处理。

第四十四条 经调查，中介机构的投诉事项不成立或者投诉事项属于保密事项的，区中介服务管理中心向中介机构书面说明理由并驳回投诉，继续完成项目流程；委托方的投诉事项不成立的，区中介服务管理中心书面驳回投诉。

第四十五条 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，废弃选取项目，委托方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，按照三水区中介超市服务评价管理相关办法（由区行政服务中心负责制定）处理。

第四十六条 区中介服务管理中心对于投诉事项应按照“一事一档”原则建立档案，包括书面投诉材料、相关证明材料及投诉答复意见。

第四十七条 中介超市对中介机构实行服务评价奖惩，具体按照三水区中介超市服务评价管理相关办法执行。

第四十八条 公职人员有以下行为的，交由纪检监察机关进行查处：

（一）中介机构资质条件未经审核确认予以进驻的；

（二）擅自提高公开选取中介机构资质等级要求，缩小公开选取范围的；

（三）无故对公开选取结果不予确认的；

（四）无故不签订服务合同的；

（五）未按照本办法规定组织公开选取中介机构，自行委托、指定或者变相指定中介机构，影响正常竞争的；

（六）服务过程中对中介机构吃、拿、卡、要，或与中介机构存在不正当利益输送的；

（七）有其他违反行政纪律行为的。

第六章 附 则

第四十九条 本办法由区行政服务中心负责解释。以往制定的有关规定与本办法冲突的，以本办法为准。

第五十条 本办法自发布之日起施行，有效期至 2019 年 12 月 31 日。

抄送：区委各部、委、办，区人大办，区政协办，区纪委机关，区武装部，区法院，区检察院。

佛山市三水区人民政府办公室秘书科

2018 年 1 月 26 日印发
