

# 平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室文件

平龙政服领办〔2022〕7号

## 平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室 关于转发《平顶山市政务服务中介服务超市 管理办法》的通知

区直各有关单位：

为贯彻落实《优化营商环境条例》（国务院令722号）和《河南省人民政府办公厅关于加快中介服务业发展的若干意见（豫政办〔2022〕2号）》精神，规范政务服务中介机构超市（政务服务中介服务平台）服务行为，现将《平顶山市政务服务中介服务超市管理办法》转发给你们，请认真抓好贯彻落实。

附件：平顶山市政务服务中介服务超市管理办法

2022年8月15日





附件

# 平顶山市政务服务中介服务超市管理办法

(征求意见稿)

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步深化行政审批制度改革,维护市场经济秩序,规范政务服务中介机构(以下简称中介机构)服务行为,提高服务质量和效率,加强对中介机构的统一监管,保障社会公共利益和投资者、消费者以及中介机构的合法权益,促进服务业健康有序发展,根据有关法律法规,结合我市实际,制定本办法。

**第二条** 项目业主通过中介超市购买中介服务的活动,适用本办法。

本办法所称中介超市,是指全市统一建设的中介服务网上交易和管理的综合性信息化平台。

本办法所称项目业主,是指通过中介超市购买中介服务的自然人、法人、非法人组织。

本办法所称中介服务机构,是指通过中介超市为项目业主提供有偿中介服务的法人、非法人组织。

本办法所称中介服务事项清单,是行业主管部门在中介超市公布的中介服务事项的统称。

**第三条** 中介服务项目包括财政性资金项目和社会性资金项目。政府投资和财政性资金建设单位选取中介服务,除法律、

法规规定需公开招标或政府采购以外的，项目业主应通过网上中介超市发布公告、公开选取和评价。鼓励社会性资金项目通过中介超市选取中介服务，法律、法规另有规定的除外。

**第四条** 中介超市按照“一个平台、全市共用，一地入驻、全市通行，一处失信、全市受限，一体管理、分级使用”的原则进行运营、服务和监管，项目单位线上选取中介机构时，统一从“平顶山市政务服务中介服务网”中选取。

**第五条** 中介超市面向全国符合条件的中介服务机构常态开放。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，不得以任何方式干预中介机构选取活动。

**第六条** 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，如有异议，应出具书面意见并向同级中介超市管理机构说明理由。

**第七条** 本办法适用于在本市行政区域内从事政务服务中介服务的中介机构及其从业人员。本办法所称涉政务服务中介机构，是指依法设立的，运用专门知识和技能，按照一定业务规则或程序为委托人提供中介或技术服务，并收取相应费用的组织。

## 第二章 职责分工

**第八条** 市行政审批制度改革领导小组办公室定期组织市委编办，市政数局、发改委、住建局、市场监管局、财政局、市行政审批中心等相关部门召开工作例会，研究制定中介超市运营管理、推

广应用等方面的制度规范，解决相关具体问题；组织清理规范中介服务事项，并动态调整和发布中介服务事项清单。

**第九条** 市政数局为中介超市建设管理机构，各县(市、区)政务服务和大数据管理机构为本级中介超市管理机构。主要职责为：贯彻执行国家、省、市有关中介服务网上交易平台的法律法规和相关政策；研究制定中介超市配套管理制度，推进中介超市标准化、规范化、集约化建设和管理。

**第十条** 市行政审批中心为中介超市运营机构，主要职责为：具体承担中介超市日常运营及服务工作，执行和落实中介超市各项管理制度，维护全市统一的中介超市数据库；制定中介超市运营配套制度，优化业务流程，加强运营服务的标准化、规范化建设；受理和处理有关咨询，协调项目业主和行业主管部门处理有关咨询，协助处理有关投诉；组织开展业务培训等。

**第十一条** 各行业(业务)主管部门负责清理规范本行业(部门)中介服务事项，梳理、编制、公布和完善本行业(部门)中介服务事项清单，明确中介服务事项的名称、类型、设立依据、涉及的政务服务事项、中介机构资质(资格)要求、办理时限、工作流程、收费标准等要素，对本行业(部门)中介服务事项的合法性、规范性、有效性和准确性负责；对中介机构的资质信息和服务信息进行核查；指导制定和完善本行业(部门)中介服务指南和标准合同范本，公开发布本行业(部门)中介服务事项有关政策文件；协同参与中介超市的运行管理；切实履行行业监管职责，依法依规对本行业(部门)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；依法依规处理有关中介服务咨询和投诉，并及时将有关处理结果进行信息公开。各行业(业务)主管部门按照行业监管法律法规管理中介机构入驻过程及结果、选取过程及结果。

**第十二条** 市发改委负责落实国家、省关于优化和规范投资审批中介服务的有关规定，按省要求及时更新发布投资审批中介服务事项清单；落实全省加快中介服务业发展有关政策；依托市信用平台，为中介超市信用管理提供公共信用信息核查服务，并依法依规归集共享中介超市产生的信用信息。

**第十三条** 各行业协会应当按照法律法规和行业主管部门的相关规定，细化本行业中介服务规范和标准，指导本行业中介机构提高服务质量，规范监督从业人员执业行为。各级民政部门应加强对各中介行业协会组织的指导和管理。

### 第三章 入驻流程

**第十四条** 实行市场准入制。坚持“非禁即入”的市场准则，允许所有具备相关资质并符合下列条件的中介机构进入市场开展从业活动(法律、法规另有规定的除外)：

- (一) 经依法登记设立，具有独立法人资格；
- (二) 取得法定中介服务资质资格；
- (三) 能独立承担相应的法律责任；
- (四) 有健全的执业规则及相应的管理制度；
- (五) 近两年内无不良信用记录；

(六) 在我市从事涉及政务服务事项中介服务的中介机构应进驻中介超市，并接受管理。

各级行业主管部门要依法严格把好中介服务市场准入关。国家、省、市对中介机构设立另有规定的，从其规定。

**第十五条** 项目业主、中介机构申请入驻中介超市，对所提供信息和材料的真实性、准确性、合法性负责，并遵守中介超市管理相关规定。中介机构进驻中介超市不收取费用。

**第十六条** 中介机构注册成功后，选择中介机构身份，并按下列两种情况，填报并上传相关资料。

(一) 填报基本信息。基本信息包括单位名称、统一社会信用代码、法定代表人或负责人、营业期限、联系人及联系方式等；并上传加载统一社会信用代码的证照文件，法定代表人或负责人身份证明，材料真实性承诺书等原件的电子彩色扫描件。基本信息(含信息变更申请)填报并提交后，由行业主管部门在2个工作日内对其进行形式核对。核对通过的，入驻中介超市；如需补正材料的，应当一次性告知补正要求，核对时间自材料补正后重新计算；核对不通过的，应当一次性告知不通过理由。

(二) 填报资质(资格)信息、服务信息。项目业主采购的中介服务事项有相应资质(资格)要求的，中介机构需上传相应资质(资格)信息，包括机构资质(资格)信息、从业人员资质(资格)信息等。中介机构资质(资格)信息需填写资质名称、等级、批文号、有效期，并上传原件的电子彩色扫描件；从业人员资质(资格)信息需填写从业年限、技术职称及专业、执业注册证书类别及等级、执业注册证

书号(执业印章号),并上传从业人员资质(资格)证书原件的电子彩色扫描件及中介机构为其购买的社保证明。

服务信息包括收费、时限、质量承诺等内容,根据项目业主需采购的中介服务要求,中介机构结合自身实际填写。

资质(资格)信息与服务信息填报并提交后,由中介服务事项对应的行业(业务)主管部门在2个工作日内对有关内容和材料进行核查。核查通过的,入驻中介超市;如需补正材料的,应当一次性告知补正要求,核查时间自材料补正后重新计算;核查不通过的,应当一次性告知不通过理由。

中介机构入驻中介超市后,可报名参加符合条件的采购服务。

#### **第四章 选取流程**

**第十七条** 项目业主通过中介超市填报和提交有关采购项目信息。采购项目信息应当包括下列内容:

- (一)项目名称、服务内容、服务时限、预算金额、资金来源;
- (二)标的基本情况;
- (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;
- (六)回避情形;
- (七)项目联系人及联系电话。



**第十八条** 凡是财政预算单位采购的公开招标数额以下的中介服务项⽬，项⽬业主必须在中介超市选取中介机构；鼓励社会性资⾦项⽬在中介超市选取中介机构，法律法规另有规定的除外。

**第十九条** 选取中介机构应当遵循公平、公正、公开原则，网上选取工作应当⾼效便捷、程序透明、监督有效。项⽬业主选取中介机构主要有下列方式：

（一）直接选取。项⽬业主在报名参与项⽬且符合条件的中介机构中，直接选取中选方；

（二）随机抽取。中介超市采用电脑随机摇号方式从报名参与项⽬的中介机构中抽取中选方；

（三）竞价选取。在符合条件且报名参与的中介机构中，通过网上竞价，由项⽬业主按法律法规界定的竞价原则确定中选方。

（四）其他经中介超市管理机构确认的公开选取方式。

项⽬业主在确定价格时，应坚持实事求是、客观公正的原则，既参照国家、省、市的相关收费标准，又符合市场的实际情况。避免不合理定价，导致无中介机构报名响应，无法正常选取。

**第二十条** 选取结果产生后，中介超市平台向项⽬业主和中选机构推送电子中选通知。

**第二十一条** 中介机构存在下列情形之一的，应当回避：

（一）参与同一项⽬采购的不同中介机构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项目业主单位法定代表人或者项目负责人有配偶、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系的;

(三) 其他应当回避的情形。

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信用考核负面信息。

## 第五章 履约评价

**第二十二条** 中介机构履行服务后, 项目业主应当于5个工作日内登录中介超市, 填写中介机构履约情况, 并对中介机构的服务进行满意度评价。

评价从服务质量、服务规范、服务效率三个方面进行打分, 入驻中介机构初始默认评分为80分。每个方面评分均分为“非常满意(80分 — 100分)”“满意(60分 — 80分)”“基本满意(40分 — 60分)”“不满意(20分 — 40分)”“非常不满意(0分 — 20分)”五个等级, 满分为100分。三个方面的平均分为该项目的综合服务评分。满意度评价实行“一事一评”, 评价结果在中介超市公示。

**第二十三条** 中介超市平台应具备收集整理并妥善保管相关电子文档等全过程信息的功能, 作为中介机构信用信息的重要参考依据。

**第二十四条** 中介超市要与市信用信息共享平台逐步实现 中介服务信用联评、信息联享、守信联奖、失信联惩、“一处失信、全市受限”。

## 第六章 咨询监督

**第二十五条** 中介超市受理政务服务中介服务有关咨询、投诉。市政数局、行政审批中心和有关行业(业务)主管部门按照职责分工进行受理和处理。

**第二十六条** 投诉人通过中介超市向市政数局或有关行业(业务)主管部门提出投诉时，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、地址和电话等；
- (二) 具体投诉情形及事实依据；
- (三) 认为违反的有关法律法规；
- (四) 提起投诉的日期。

投诉人也可以书面投诉。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者自然人本人签字，并附有效身份证明复印件。

**第二十七条** 投诉人通过中介超市提出投诉的，中介超市根据投诉类型，按职责分工进行转办。

市政数局受理和处理中介超市服务质量、服务时效等投诉情形，在收到投诉后5个工作日作出处理决定；市政务服务中心协助做好处理工作。

行业(业务)主管部门受理和处理中介超市入驻过程及结果、选取过程及结果、违反行业监管法律法规、涉及其具体业务范围的投诉情形，在收到投诉后5个工作日作出处理决定。

**第二十八条** 投诉存在以下情形之一的，投诉不予受理：

- (一) 投诉不符合本办法第二十六条规定的；
- (二) 投诉人未参与所投诉事项或与投诉事项无任何利害关系的；
- (三) 投诉事项有关部门已经受理或处理的；
- (四) 投诉事项不具体，未提供有效线索，难以查证的。

**第二十九条** 投诉事项涉及的当事人应当配合投诉受理部门调查取证，并按要求提供相关材料。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，视同其放弃申辩权利，依法承担相应后果。

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。

**第三十条** 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。

**第三十一条** 投诉人捏造事实、提供虚假信息进行投诉的，受理投诉部门核实后，应当立即驳回并终止投诉处理程序。

**第三十二条** 除法定需保密的事项外，有关投诉处理的决定，应当在2个工作日内在中介超市公布。

**第三十三条** 市政数局、政务服务中心、各行业(业务)主管部门、财政性资金项目业主及相关工作人员有违法违规行为的，由相关部门依法依规进行处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十四条** 中介机构有失信行为和违法违规行为的，由行业(业务)主管部门及相关监管部门依法依规进行处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## **第七章 附 则**

**第三十五条** 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。

**第三十六条** 本办法自文件下发之日起执行。