

平顶山市一次办妥改革工作领导小组办公室文件

第三十二号

2020 年 12 月 17 日

关于印发《平顶山市行政审批中介服务超市管理办法》的通知

各县（市、区）人民政府，市直各有关单位：

为进一步深化行政审批制度改革，规范行政审批中介机构服务行为，降低企业制度性交易成本，提高服务质量和服务效率，促进服务业健康有序发展，经市一次办妥改革工作领导小组同意，现将《平顶山市行政审批中介服务超市管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：《平顶山市行政审批中介服务超市管理办法》



平顶山市一次办妥改革工作领导小组办公室 2020 年 12 月 17 日印发

平顶山市行政审批中介服务超市管理办法

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,规范行政审批中介机构(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 管理原则。市政务服务和大数据管理局按照“市场导向、加强管理、规范运作、提速提效”的原则,加强对中介机构的监管指导,大力引导和推进中介机构开展优质高效的服务,不断规范中介服务市场,进一步改善我市投资发展环境。

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,各县(市、区)不再重复建设网上平台,项目单位线上选取中介机构时,统一从“平顶山市行政审批中介服务网”中选取。

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、法规规定需公开招投标或政府采购以外的，项目业主必须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 适用范围。本办法适用于在本市行政区域内从事行政审批中介服务中介机构及其从业人员。本办法所称涉行政审批中介机构，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。主要包括：

- （一）验资、审计机构；
- （二）资产、土地、安全、环保等评估机构；
- （三）工程监理、检测、检验、测绘、公证、认证、拍卖、鉴定等机构；
- （四）法律、档案等服务机构；
- （五）信息、技术、工程造价等咨询机构；
- （六）职业、人才、婚姻等介绍机构；
- （七）房地产、招投标、会计、税务、工商登记、商标等代理机构；
- （八）其他中介机构。

第二章 职责分工

第五条 各部门按照“分工协作、密切配合”的原则，依据法定职责对网上中介超市进行综合管理，具体职责如下：

（一）市大数据局为中介超市管理机构，主要职责有：

1. 统筹中介超市建设和管理工作，加强对中介超市运营机构、中介服务机构的监督管理；

2. 负责整理汇总行政审批中介服务事项目录，并结合国家、省、市相关文件及使用实际进行动态调整，列入中介超市服务范畴的中介服务类型、事项在网上中介超市实时更新；

3. 按照国家、省、市有关中介服务网上交易平台的法律法规和政策精神，研究制定相关制度措施，出台规范性文件，并督促落实；

4. 研究解决中介超市管理和运行中遇到的问题；

5. 协调各行业主管部门处理相关咨询和投诉；

6. 其他有关事项。

（二）中介超市运营机构主要职责有：

1. 负责建设和维护中介服务事项库、项目业主库、中介机构库等数据库；

2. 做好与市公共信用信息共享平台的对接和维护，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；

3. 负责办理中介机构进驻登记，公开选取中介服务，规范各项业务流程；

4. 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；

5. 按职责分工受理和处理日常咨询和投诉。

（三）各行业主管部门主要职责有：

1. 牵头梳理、编制、公布和完善本部门中介服务事项清单，明确中介服务事项的名称、类型、设立依据及中介机构资质（资格）要求等要素，对本部门中介服务事项的合法性、规范性、有效性负责；

2. 负责对本部门管理范围内的中介机构及其从业人员进行相关资质（资格）真实性进行审核确认或授权；

3. 对已入驻中介超市的中介机构基本信息、信用信息进行核查；

4. 根据法律法规和规章制度，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，对中介机构服务全过程进行管理，履行好行业监管职责；

5. 依法依规制定本行业中介机构的入驻条件及办事指南，规范中介服务的服务时限、业务流程、成果标准等；

6. 依法依规处理有关中介服务咨询和投诉，查处入驻中介机构的违法违规行为，并及时将有关处理结果反馈至中介超市管理机构和运营机构。

（四）各行业协会负责对本行业的自律管理和监督，指导本行业的发展。

（五）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。

（六）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。

（七）各级财政部门为财政性资金项目提供经费保障，并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日常监管，规范财政性资金购买中介服务行为。

（八）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 市场准入

第六条 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）在我市从事涉及行政许可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。

第七条 任何单位和个人不得设置或变相设置区域性、行业性中介服务执业限制，不得阻挠和限制中介机构入驻中介超市，不得以不合理条件限制和排斥中介机构参与交易活动，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，并告知中介超市管理机构。

第八条 行业主管部门和行政审批部门不得限定委托人接受其指定的中介机构提供服务。法律、法规规定某项中介业务由特定中介机构提供的，从其规定。行政审批部门在行政审批活动中，对依法设立的各中介机构出具的证明文件应当同等对待。

第九条 严格资质核实。申请进驻中介超市的中介机构提供资质（格）证书、营业执照（组织机构代码证）等材料，经市大数据局会同相关行业主管部门进行资质核实后，面向社会公示。

第十条 坚持公开透明。由市大数据局在网上中介超市统一公开中介机构的机构名称、服务范围、资质资格、办事程序、所需材料、办理时限、办公地址、联系方式、收费标准、信用评价、监督渠道及投诉电话等信息，为进驻中介机构免费提供信息公开服务，方便委托人查询、选取、评价中介机构。中介机构变更经营范围、资质资格、联系人、联系方式、办公地址等信息的，应及时提出变更申请，经审核后在网上中介超市予以变更和公示。

第十一条 遵循市场规律。同一中介服务事项进驻机构原则上应达到 3 家以上，不足 3 家的由行业主管部门负责介绍推荐。中介机构进驻中介超市不收取费用。符合入驻条件的中介机构，登录网上中介超市填报基本信息，并对填报信息的真实性、有效性负责，有资质要求的经资质核实后进驻中介超市。

第四章 执业规范

第十二条 中介机构开展业务经营活动，应当遵守法律、法规、规章的规定，遵守职业道德，按照“独立自律、公正高效、公平竞争、诚信守法”的原则，依法开展中介服务并承担相应法律责任和其他责任。

第十三条 中介机构应当亮证、亮照经营，并在其经营场

所的明显位置公布服务内容、服务规范、收费项目、收费依据、收费标准、监督投诉机构电话等事项，要公开承诺服务质量、服务时限、收费标准和违约责任，公示执业基本信息等。要向委托人一次性告知服务内容、权利义务、违约责任和所需材料，实行合同管理，规范执业行为。

第十四条 规范服务收费。中介机构应当遵守价格法律法规和政策规定，规范收费行为，实行明码标价，为委托人提供质价相符的服务。属于政府定价的中介服务项目，按照规定收取费用；属于政府指导价和市场调节价的中介服务项目，双方在服务合同中约定服务内容及收费标准。

第十五条 推行中介机构服务时限承诺制度。中介机构应当在服务合同中载明服务承诺时限，并严格遵守合同在承诺时限内出具服务结果。法律法规有明确规定中介服务时限的，按规定执行；没有明确规定的，按合同双方约定执行。各行业主管部门应指导中介机构作出服务时限承诺，并满足投资项目全流程审批相关时限要求，使服务对象尽快取得相关审批服务批复。

第十六条 中介机构及其从业人员应当依法开展中介服务活动，与项目单位签订服务合同。合同应当载明签订合同的主体、委托事项、承诺办理时限、服务质量、保密条款、委托人应当提供的各类证件资料，收费金额及支付方式、付款时间和质量保证金等条款，约定双方权利和义务，规范性

合同文本中未明确的事项可添加补充条款，并由中介机构上传中介超市系统平台。

第十七条 禁止中介机构及其从业人员从事下列行为：

- （一）提供的信息、资料可能危害国家安全及公共利益；
 - （二）故意提供虚假信息、资料，出具虚假验资报告、评估报告、证明文件及其他文件；
 - （三）索取合同约定以外的酬金或其他财物，或者利用执业便利谋取其他不正当利益；
 - （四）采取欺诈、胁迫、贿赂、串通等非法手段，损害委托人或他人利益；
 - （五）与委托人或者其他中介机构相互串通，搞“价格同盟”、“轮流坐庄”等不利于公开、公平竞争行为的；
 - （六）以回扣等不正当竞争手段承揽业务；
 - （七）强行或变相强行推销商品、提供服务；
 - （八）对客户实行歧视性待遇；
 - （九）从业人员同时在两个或者两个以上的同行业中介机构执业；
 - （十）聘用无执业资格人员执业，或者聘用依照规定不得执业的人员执业；
 - （十一）法律、法规、规章及行业规范禁止的其他行为。
- 违反以上规定的中介机构和个人应纳入信用惩戒范畴。

第五章 选取方式

第十八条 凡是财政性资金项目，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以下方式：

（一）直接选取。项目业主填报项目基本信息或向符合条件的中介机构发出邀请，中介机构报名并填报服务价格，报名截止后，业主单位可直接在报名的中介机构中公开选定中介机构。

（二）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，确定中介服务控制价。在符合条件且报名参与竞争的中介机构中，通过网上竞价选取的方式，根据项目最低报价在竞价限期内进行 1 次报价，网上竞价选取方式情形规则如下：由中介超市按最低中选原则自动确定中介机构。竞价结束后，中介机构 2 家或 2 家以上报价相同，通过随机抽取方式确定 1 家中选中介机构；报名中介机构为 1 家的，确定此报名机构为中选单位；如无报名，项目业主可更换其他选取方式。

（三）随机选取。项目业主明确选取要求，利用中介超

市信息化系统，采用网上随机摇号方式从符合条件的中介机构中随机抽取出 1 家中介机构作为中选单位。

（四）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、信誉好的中介机构。

（五）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。严禁将初始价格定得过高，也应避免定得过低，导致无中介机构报名响应，无法正常选取。

第二十条 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。

第二十一条 中介超市运营机构应在 2 个工作日内对项

目业主提交的项目信息进行形式核查。不需补正项目信息的，中介超市运营机构应立即在中介超市发布采购公告。如需补正项目信息的，中介超市运营机构应当一次性告知项目业主补正要求，核查时间自材料补正后重新计算。

第二十二条 中介机构应当在公告截止时间前通过中介超市报名，并确定自身满足采购公告的全部报名条件且不存在回避情形。公开选取活动不接受现场报名。

第二十三条 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。

第二十四条 公开选取结果产生后，项目业主应在5个工作日内与中介机构签订委托服务合同。合同范本除包含法定合同文本要求内容外，还应当包含下列内容：

（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。

第二十五条 项目业主在中介机构报名截止后、进行选取前，应当对报名的中介机构是否满足有关报名条件进行实质性核对。如果项目业主发现报名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，应及时通报中介超市运营机构，取消其报名资格。

第二十六条 中介机构应当自合同签订之日起3个工作日内，将合同在中介超市备案并公示，依法应当保密的合同除外。

第六章 服务管理

第二十七条 实行设立登记制度。

（一）设立中介机构依法应当取得工商营业执照的，应向工商行政管理部门申请设立登记；

（二）设立中介机构依法有前置审批条件的，应向相关行政主管部门提出申请，并提交相应材料，在取得执业许可证后，向工商行政管理部门申请设立登记；

（三）中介机构依法有后置审批条件的，在取得工商营业执照后，还须取得相关执业许可证方可营业；

（四）中介机构依法无需取得工商营业执照的，应取得

相关审批或依法报备后方可营业。

第二十八条 实行信息报备制度。中介机构（包括分支机构）设立后应及时到市大数据局进行信息报备，报备时应提交下列材料：

- （一）营业执照原件及复印件；
- （二）执业资质证书原件及复印件；
- （三）机构从业人员的情况表；
- （四）机构自律管理制度；
- （五）服务承诺制度；
- （六）收费项目、收费标准、收费依据。

外地中介机构在我市从事经营性活动，不需设立分支机构的，应当到市大数据局进行信息报备，并提交相关报备材料（同上）。中介机构变更、注销的，应到市大数据局进行信息报备。

第二十九条 实行联合检查制度。由市大数据局协调相关行政执法部门组成联合检查小组，采取“双随机一公开”等方式依法每年对中介机构进行执法检查。对检查中发现的中介机构违法违规行为由具体行政执法部门依法作出处理，市大数据局将检查和处理结果记录存档，并纳入中介机构信用考核。中介机构和执业人员违反法律、法规、规章和本办法规定，由相关行政执法部门依法予以处罚；被相关行政执法部门吊销执业资质证书和营业执照的，不得从事经营活动，

触犯刑法的，追究刑事责任。

第七章 监督管理

第三十条 实行咨询制度。咨询人可通过平顶山市政务服务网或平顶山市行政审批服务中心微信公众号提出咨询。中介超市运营机构和行业主管部门按职责分工处理中介超市咨询事项,并于受理咨询之日起2个工作日内办结。

第三十一条 实行投诉制度。中介机构对中介超市公开选取项目的报名条件、选取过程、选取结果存有异议或认为自身权益受到损害的,可以提出投诉;业主单位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,也可以提出投诉。

第三十二条 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。

第三十三条 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。

第三十四条 投诉人可以直接向中介超市管理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。投诉时应提交投诉书及有关资料。投诉书应包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的名称、地址和电话等；
- （二）具体的投诉事项及事实依据；
- （三）相关请求及主张；
- （四）相关证据和证明材料，有关材料必须以合法途径取得；
- （五）法定代表人或授权代表人签字并加盖公章；
- （六）提起投诉的日期。

第三十五条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

- （一）投诉人或投诉单位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签字或授权代表人签字的，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，并且投诉中介机构或项目业主没有提出新的异议的；
- （六）对于同一事项已经做出答复，其他中介机构或业主单位以同一事实和理由重复提出投诉的。

第三十六条 除不予受理情形外，中介超市管理机构或相关行业主管部门应当在收到投诉后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。

第三十七条 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的当事人应当予以配合、如实反映情况, 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, 视同其放弃说明权利, 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并继续完成项目流程; 如果投诉已经查证属实且已作出决定, 投诉人不能申请撤回。

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。

第三十八条 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。

第八章 星级评价管理

第三十九条 实行星级评价管理。市大数据局对中介机

构实行星级评价管理，评价结果按星级排行形式在网上公示。中介机构按约定完成相关服务后，由委托人采取“一事一评”的方式，在网上中介超市对其服务质量进行满意度评价，星级结果依据中介机构累计完成项目所得分数的平均分确定，将中介机构分为5个等级，按一星级、二星级、三星级、四星级、五星级标准划分，五星级为最高级别。登记入驻中介超市的中介机构，尚未承接业务的默认为四星级。

第四十条 对星级结果的运用：

（一）政府投资项目须选择星级等级为四星级及以上的中介机构；

（二）被评为五星级的中介机构，结合各自行业特点，纳入向项目单位优先推荐名单；

（三）被评为三星级及以下的中介机构，要求中介机构进行限期整改；

（四）被评为一星级的中介机构，将通报有关部门，并建议行业主管部门对中介机构及其从业人员给予相应处理。

第九章 信用管理

第四十一条 中介超市运营机构负责实施与市公共信用信息共享平台数据对接、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。

第四十二条 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电子、纸质文档和音像资料等全过程信息，作为中介机构信用信息的重要参考依据。

第四十三条 中介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的；

（二）擅自提高服务收费或变相要求项目业主增加服务费用的；

（三）无正当理由不按合同要求的服务时间完成服务的；

（四）中选中介机构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）经查实未履行有关守信承诺的；

（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）其他应记作一般失信行为的。

第四十四条 中介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记为严重失信行为，并列入“黑名单”。

（一）提供虚假材料、证照（伪造、篡改、转借、借用、挂靠）等入驻中介超市的；

（二）不同中介机构使用相同网络地址报名或办理业务的；

（三）不同中介机构的业务授权人为同一人或相同联系电话号码的；

（四）与项目业主或其他中介机构相互串通，扰乱公平竞争秩序的；

（五）在提供中介服务时，利用执业之便，谋取不正当利益的；

（六）贿赂项目业主、交易当事人和其他有关人员的；

（七）违法违规或违反合同规定将项目转包或分包的；

（八）利用监理、评审、审核等服务优势干预其他中介机构日常经营或要求其他中介机构进行利益输送的；

（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的；

（十）有严重违法和严重失信行为，被有关行业主管部门列入有关失信联合惩戒黑名单的；

（十一）其他应当记作严重失信行为的。

第四十五条 中介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，有关失信行为的记录和处理信息应在 2 个工作日内在中介超市公布。

第四十六条 凡被列入黑名单的严重失信中介机构，按规定清除出中介超市，且 2 年内不得入驻中介超市，并将其信用评价信息推送到“信用平顶山”平台，实行联合信用惩戒。

第四十七条 中介机构认为公布的信用信息与实际不符的可在收到考评结果 2 个工作日内，向市大数据局提出复核，由市大数据局组织复核，并在 20 个工作日内告知复核结果。

第十章 附 则

第四十八条 本办法由市大数据局负责解释。

第四十九条 本办法自文件下发之日起执行。