

# 广西壮族自治区政务服务监督管理办公室

# 文 件

桂政管办发〔2021〕2号

---

## 广西壮族自治区政务服务监督管理办公室 关于印发广西网上中介服务超市 管理办法的通知

各市、县人民政府，自治区有关单位和中直驻桂有关单位：

《广西网上中介服务超市管理办法》已经自治区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

广西壮族自治区政务服务监督管理办公室

2021年11月23日

（此件主动公开）

# 广西网上中介服务超市管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范广西网上中介服务超市（以下简称中介超市）的运行、服务和监管，进一步优化全区营商环境，加快形成统一规范、开放竞争、健康有序、便捷高效的中介服务市场，根据《优化营商环境条例》（国令第722号）、《广西壮族自治区优化营商环境条例》等有关规定，结合中介超市建设、运行实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称中介服务，是指政府部门在行政权力运行和管理过程中，自身需要或根据法律、法规、规章规定，要求项目业主委托中介服务机构开展的、作为行政权力运行和管理必要条件的有偿服务，包括各类技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验、设计、勘察等。

本办法所称中介服务机构，是指根据相关法律、法规、规章、规范性文件、标准或规范设立，运用专业知识、技术、设备等提供中介服务的企业、事业单位、社会组织等机构。

本办法所称中介超市，是指由自治区统一建设、部门或地方自建并接入自治区平台实行统一管理，为项目业主购买中介服务、中介服务机构承接中介服务项目、行业主管部门及中介超市

管理部门对相关单位和人员实施监管的综合性信息化服务管理平台。

本办法所称项目业主,是指在广西辖区内通过中介超市向中介服务机构购买中介服务的机关、事业单位、社会组织、企业和自然人。

**第三条** 使用财政性资金购买中介超市中介服务事项清单以内、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(以下简称财政性资金项目),项目业主必须在中介超市选取中介服务机构,法律、法规另有规定的除外。

使用社会性资金购买中介超市中介服务事项清单以内的中介服务项目(以下简称社会性资金项目),项目业主按照自愿原则通过中介超市自主选取中介服务机构。鼓励社会性资金项目通过中介超市选取中介服务机构。

**第四条** 中介超市按照“一个平台、全区共用,一地入驻、全区通行,一处失信、全区受限,一体管理、分级使用”的原则进行运行、服务和监管。

**第五条** 中介超市面向全国依法设立、符合中介超市入驻条件的中介服务机构开放入驻。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、限制和排斥中介服务机构入驻中介超市和参与交易活动,不得对中介服务机构实行差别对待或歧视待遇,不得以任何方式干预中介服务机构选取活动。

中介超市提供项目公告发布、中介服务机构选取等服务均为免费。

**第六条** 项目业主通过中介超市购买中介服务以及中介超市的运营、服务和监管，适用本办法。因应对严重自然灾害和其他不可抗力事件所实施的中介服务紧急采购、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采购、涉及国家安全和秘密的中介服务采购，不适用本办法。

## 第二章 职责分工

**第七条** 各级政务服务监督管理部门是中介超市管理部门。各级人民政府结合本级机构设置情况和便于中介超市一体化管理、运营原则，指定具体部门承担中介超市运营机构职责。

**第八条** 自治区中介超市管理部门的主要职责为：

（一）研究制定中介超市发展规划和管理制度，推进中介超市标准化、规范化建设和管理；

（二）研究、协调解决全区中介超市重大问题；

（三）指导和检查各地中介超市管理部门业务工作，监督管理自治区本级中介超市运营机构和有关当事人行为；

（四）按职责分工受理中介超市有关投诉，督导本级行业主管部门处理有关投诉；

（五）组织开展全区中介超市管理部门工作人员业务培训。

**第九条** 市、县级中介超市管理部门的主要职责为：

- (一) 贯彻落实中介超市相关法律、法规、规章和政策文件;
- (二) 协调和督促本级行业主管部门履行中介服务监管职责;
- (三) 监督管理本级中介超市运营机构和有关当事人行为;
- (四) 按职责分工受理有关投诉, 并督导本级行业主管部门处理有关投诉。

**第十条** 自治区中介超市运营机构的主要职责为:

- (一) 具体承担自治区中介超市日常运维及服务工作, 组织自治区级项目业主开展中介服务采购活动;
- (二) 建设和维护中介超市统一中介服务事项库、统一项目业主库、统一中介服务机构库等数据库;
- (三) 制定全区中介超市运营配套制度, 指导各地中介超市运营机构推进服务标准化、规范化建设, 优化业务流程;
- (四) 组织实施自治区中介超市服务评价工作, 受理和处理有关咨询, 协助处理有关投诉;
- (五) 组织开展全区中介超市运营机构工作人员业务培训;
- (六) 完成自治区中介超市管理部门交办的其他工作。

**第十一条** 市、县级中介超市运营机构的主要职责为:

- (一) 具体承担本级中介超市日常运营及服务工作, 组织本级项目业主开展中介服务采购活动;
- (二) 执行和落实中介超市各项制度;
- (三) 组织实施本级中介超市服务评价工作, 受理和处理有关咨询, 协助处理有关投诉;

(四) 组织开展本级运营工作人员业务培训;

(五) 完成本级中介超市管理部门交办的其他工作。

## **第十二条** 自治区级行业主管部门的职责为:

(一) 梳理、编制、公布和不断完善本行业中介服务事项目录和服务指南,明确中介服务事项的名称、类型、设立依据、涉及行政权力事项、价格管理方式和中介服务成果文件的形式、标准、示范文本等要素,对本行业中介服务事项的合法性、规范性、有效性和准确性负责;

(二) 对本级入驻中介超市的中介服务机构进行资质(资格)审查管理;

(三) 梳理本行业中介服务机构入驻中介超市所需资质(资格)、从业人员条件等核定标准;

(四) 建立健全本行业监管制度,加强对中介服务机构的行业监管;

(五) 依法依规处理有关中介服务咨询和投诉,查处本级已入驻中介超市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自治区中介超市管理部门和运营机构;

(六) 配合自治区中介超市运营机构实施中介服务机构的入驻、交易、退出和服务评价等工作;

(七) 法律、法规、规章和有关政策规定的其他职责。

## **第十三条** 市、县级行业主管部门的职责为:

(一) 对本级已入驻中介超市的中介服务机构进行资质(资格)审查管理;

(二)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;

(三)依法依规处理有关中介服务咨询和投诉,查处本级已入驻中介超市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部门和运营机构;

(四)配合本级中介超市运营机构实施中介服务机构的入驻、交易、退出和服务评价等工作。

**第十四条** 社会信用体系建设牵头部门依托公共信用信息平台,为中介超市信用管理提供公共信用信息核查服务。

**第十五条** 各级政府价格主管部门对纳入政府指导价或政府定价管理的中介服务收费项目依法依规确定并发布收费标准。各级市场监督管理部门依法对价格活动进行监督检查,依法对价格违法行为进行处理,维护中介收费秩序。

**第十六条** 各级财政、审计部门依法依规对辖区内相关机关、事业单位使用财政性资金在中介超市购买中介服务项目的执行情况实施监督检查。

### 第三章 入驻流程

**第十七条** 中介服务机构及其法定代表人或业务授权人和项目业主应当在广西数字政务一体化平台统一注册以实现身份实名认证,并在后续使用过程中及时动态更新认证信息。

**第十八条** 中介服务机构按照自愿原则申请入驻中介超市，按要求填报入驻信息，对所提供信息和材料的真实性、准确性、合法性负责，对诚信服务作出守信承诺，并遵守中介超市的监督管理规定。

中介服务机构未遵守入驻承诺的，如涉嫌违反相关行政管理法律、法规、规章规定，由行业主管部门依法查处；如造成相关方损失的，依法承担赔偿责任。

**第十九条** 入驻中介超市的中介服务机构必须符合以下条件：

（一）经依法登记设立，具有独立法人资格。可承接中介服务事项法律、法规规定有资质（资格）条件要求的，应具备相应资质（资格）；

（二）能独立承担相应法律责任的法律主体；

（三）有健全的执业规则以及其他相应的管理制度；

（四）两年内（机构设立未满两年的，自机构设立以来）无不良信用记录；

（五）出具的服务成果文件应具备相应法律效力；

（六）符合法律、法规规定的其他条件。

**第二十条** 中介服务机构如有分支机构的，为便于承接中介服务项目，中介服务机构以独立法人入驻后，可通过开具授权书方式，申请分支机构入驻中介超市，授权分支机构以其所隶属的中介服务机构名义负责中介超市业务，提供相关中介服务。自治

区中介超市运营机构在中介服务机构库中将相关中介服务机构和其分支机构账号进行关联，实现数据互通。

分支机构开展中介服务过程中违反相关行政管理法律、法规、规章规定的，由分支机构及其所隶属的中介服务机构按照责任认定，依法承担行政责任、赔偿责任和信用惩罚。

**第二十一条** 中介服务机构入驻信息包括中介服务机构的名称、统一社会信用代码、性质、住所、法定代表人、业务授权人、从业人员及其执业（职业）资格信息等内容。

法律、法规规定有可承接中介服务事项资质（资格）条件要求的，入驻信息还应根据法律、法规要求填报资质（资格）证书相关信息。

**第二十二条** 中介服务机构入驻实行形式核查和实质核查相结合。

**第二十三条** 中介服务机构提交入驻申请后，中介超市运营机构对有关内容和材料的一致性进行形式审查，行业主管部门对资质（资格）和执业（职业）人员等注册信息进行实质审查。审查应当在中介服务机构提交入驻申请后 2 个工作日内完成。如需补正入驻材料的，中介超市运营机构和行业主管部门应当一次性告知中介服务机构补正要求。如核查不通过的，应当将不通过的结果和理由以系统通知或书面通知等方式告知中介服务机构。

**第二十四条** 已入驻中介超市的中介服务机构资质（资格）和执业（职业）人员等注册信息发生变更时，应在中介超市及时申请变更有关信息，中介超市运营机构对变更内容和材料的一致

性进行形式核查，行业主管部门对资质（资格）和执业（职业）人员等变更信息进行实质核查。核查应当在中介服务机构提交变更申请后2个工作日内完成。

**第二十五条** 入驻审查和变更核查由中介服务机构申请入驻地负责，需要外地配合提供信息的，由入驻地牵头提出。

**第二十六条** 除涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的信息外，申请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，并同步向社会公布相关入驻信息。

公示有异议的，中介超市运营机构暂停其入驻流程，及时联合相关行业主管部门进行复核，根据复核结果对入驻申请作出决定并予以公布。

**第二十七条** 项目业主应对所提供信息和材料的真实性、准确性、合法性负责，并遵守中介超市相关管理规定，严禁出现使用虚假信息等违法违规行为。

## 第四章 选取流程

**第二十八条** 项目业主应当按照“一事一选”原则公平、公正、公开选取中介服务机构。自治区本级的项目，原则上由自治区中介超市运营机构负责组织公开选取；市、县级的项目，原则上由对应层级中介超市运营机构负责组织公开选取。

**第二十九条** 项目业主在中介超市公开选取中介服务机构主要有以下方式：

（一）直接选取。项目业主填报有关项目信息，向 3 家以上符合报名条件的中介服务机构发出报名邀请；若符合报名条件的中介服务机构数量少于 3 家，则全部邀请，并直接在报名的中介服务机构中选取。

（二）竞价选取。项目业主按照不高于相关收费标准和不低于服务成本的原则，确定中介服务最低价和最高价。中介超市以竞价方式在符合报名条件且报名参与项目的中介服务机构中，以最低价中选原则自动确定中选中介服务机构。如果规定时限过后，存在 2 家及以上相同最低报价的，由中介超市通过随机抽取方式自动确定 1 家作为中选中介服务机构。

（三）随机抽取。中介超市采用电脑随机摇号方式从符合报名条件且报名参与项目的中介服务机构（不少于 3 家）中抽取中选中介服务机构；若少于 3 家中介服务机构报名则流标。

（四）择优选取。项目业主明确基础选取条件（中介服务机构的信息完整度、成交数量、服务报名参与度、服务评价满意度、服务时间提速率等）后，中介超市根据选取条件，对符合报名条件且报名参与项目的中介服务机构择优筛选，若有 5 家及以上中介服务机构参与报名，系统将自动推送 5 家排名靠前的候选中介服务机构，供项目业主进行选择；若少于 5 家中介服务机构报名，系统将实际报名的候选中介服务机构按照排名推送给项目业主进行选择。

(五) 均价选取。符合报名条件的中介服务机构在报名截止时间内进行项目报价(报价不超过3次,以最后一次报价为准),中介超市计算报名中介服务机构报价的算术平均值,报价最接近平均值的中介服务机构确定为中选中介服务机构。若有2家中介服务机构报价分别高于和低于报价平均值,且分别与报价平均值差额相同,报价低于平均值的中介服务机构确定为中选中介服务机构;若有多家中介服务机构报价相同,均最接近平均值,由中介超市通过随机抽取方式自动确定1家作为中选中介服务机构。

(六) 其他经自治区中介超市管理部门确认的公开选取方式。

**第三十条** 项目业主自愿选择中介服务机构公开选取方式,采购公告发布后,无特殊理由,不得更换公开选取方式。因公开选取方式选择不当造成的相关后果,由项目业主自行承担。

财政性资金项目应采用直接选取以外的方式选取中介服务机构。

**第三十一条** 项目业主通过中介超市填报和提交中介服务采购项目信息。采购项目信息应当包括下列内容:

(一) 项目名称、内容、地址、时限要求、预算金额、资金来源;

(二) 中介服务机构资质(资格)和法定的执业(职业)人员要求;

(三) 公开选取中介服务机构的方式;

(四) 报名截止时间、公开选取的时间;

(五) 项目联系人及联系电话。

**第三十二条** 采购项目信息不得有以下不合理内容：

(一) 设定的中介服务机构资质(资格)和法定执业(职业)人员要求与项目具体特点和实际需要不相适应；

(二) 设定的中介服务机构资质(资格)和法定执业(职业)人员要求指向特定中介服务机构。

**第三十三条** 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。

**第三十四条** 采购公告从发布至报名截止时间不少于 2 个工作日，中介服务机构应当在报名截止时间前通过中介超市报名。

**第三十五条** 中介服务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服务机构存在隶属关系，或法定代表人或实际控制人为同一人的；

(二) 中介服务机构与项目业主具有投资控股关系的；

(三) 中介服务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项目负责人有配偶、直系血亲(含拟制血亲)、三代以内旁系或近亲关系的；

(四) 其他应当回避的情形。

**第三十六条** 因断电、通信中断、网络故障等因素，造成公开选取活动不能正常开展的，中介超市运营机构应及时告知项目业主和中介服务机构，并重新组织公开选取活动。

**第三十七条** 公开选取结果产生后，中介超市自动发布中选公告并予以公示 2 个工作日，公示期满后向项目业主和中选中介服务机构出具中选通知书。

**第三十八条** 项目业主和中选中介服务机构应在中选通知书发出之日起 15 个工作日内签订中介服务合同。对财政性资金项目，中介服务机构应当自合同签订之日起 5 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。对社会性资金项目，合同备案和公示可参照财政性资金项目执行，或由项目业主和中介服务机构自行商定。

**第三十九条** 中选中介服务机构应当按合同约定范围、时限向项目业主提供服务，除依法应当保密的内容外，相关服务成果证明材料应在中介超市备案，并共享至广西数字政务一体化平台，供部门在行政权力运行和管理过程中调用。

## 第五章 评价管理

**第四十条** 项目业主、行业主管部门、中介超市运营机构应在中介服务机构完成服务后 10 个工作日内，在中介超市对中介服务机构的服务态度、服务质量、服务收费、经营行为（服务时

效)、制度执行、合同签订情况进行满意度评价。满意度评价实行“一事一评”，评价结果对外公示。

**第四十一条** 自治区中介超市管理部门负责建立健全中介超市满意度评价制度，规范评价实施，强化评价结果运用。

**第四十二条** 中介服务机构存在下列行为之一的，中介超市管理部门会同有关部门核实后，记为一般不良行为：

(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时间完成服务的；

(四)未按从业规范提供服务，服务质量差，服务成果被项目业主退回的；

(五)存在应该回避情形却未回避的；

(六)未履行有关守信承诺的；

(七)存在恶意投诉行为的；

(八)其他应记作一般不良的行为。

**第四十三条** 中介服务机构存在下列行为之一的，中介超市管理部门会同有关部门核实后，记为严重不良行为：

(一)提供虚假材料、证照(伪造、篡改、转借、借用证照、挂靠)等入驻中介超市的；

(二)与项目业主或其他中介服务机构相互串通而扰乱公平竞争秩序的；

(三) 在提供中介服务时, 利用执业之便, 谋取不正当利益的;

(四) 贿赂项目业主、交易当事人和其他有关人员的;

(五) 将项目转包, 或违反法律、法规以及不按合同规定将项目分包的;

(六) 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的;

(七) 捏造事实、提供虚假材料、以非法手段取得证明材料进行投诉的;

(八) 有严重违法和严重失信行为, 被有关行业主管部门列入严重失信主体名单的;

(九) 合同签订保密条款后泄密并造成严重后果的;

(十) 2年内(不计算暂停服务时间)出现一般不良行为累计达到3次的;

(十一) 拒绝有关部门监督检查、拒不执行处理结论的;

(十二) 其他应当记作严重不良的行为。

**第四十四条** 中介服务机构在中介超市出现1次一般不良行为的, 中介超市管理部门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次一般不良行为的, 暂停其参与承接中介服务6个月; 出现严重不良行为的, 将其清退出中介超市, 2年内不得申请入驻。

中介服务机构被暂停在中介超市承接中介服务期间, 已中项目可按原合同执行, 但不得参与中介超市的后续项目交易。中

介服务机构被清退出中介超市时，已中选项目应根据合同双方意愿和合同约定内容，终止合同或按原合同执行。

除法定需保密的事项和涉及商业秘密、个人隐私的信息外，有关不良行为的记录和处理信息，应在 2 个工作日内在中介超市公示。一般不良行为公示期 3 个月，严重不良行为公示期 2 年。

## 第六章 投诉处理

**第四十五条** 投诉人可以直接向有关行业主管部门提出投诉，也可以通过中介超市提出投诉。投诉时应提供下列内容：

- （一）投诉人姓名、地址和联系方式；
- （二）具体的投诉对象、投诉内容及事实依据；
- （三）所认为违反的有关法律、法规、规章条款或本办法的条款；
- （四）以合法途径取得的相关证据和证明材料；
- （五）投诉日期。

**第四十六条** 投诉人通过中介超市提出投诉的，中介超市管理部门和行业主管部门根据职责分工进行受理和处理。

对入驻流程及结果、选取公告、选取过程及结果、合同签订情况、中介服务机构服务质量、合同履行情况、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，由投诉对象所在地的中介超市管理部门在 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 15 个工作日内作出处理决定；不予受理的，应当说明理由。

行业主管部门受理和处理违反行业监管法律、法规的投诉事项，参照中介超市管理部门投诉受理、处理时限执行，并将有关受理和处理结果反馈本级中介超市管理部门。

投诉处理需要检验、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。

**第四十七条** 对投诉处理机构或部门依法进行的调查取证，投诉人和被投诉人应当予以配合、如实反馈情况，并按要求提供相关资料。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，视同其放弃说明权利，依法承担可能产生的不利后果。

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；如果投诉已经查证属实且已作出决定，投诉人不能申请撤回。

**第四十八条** 除法定需保密的事项外，有关投诉处理的决定，应在做出投诉处理决定之日起 2 个工作日内在中介超市公布。

## 第七章 责任追究

**第四十九条** 项目业主、中介服务机构以及中介超市管理部门、运营机构、行业主管部门等在中介超市发布项目信息、交易

结果等，不得违反法律、法规有关保密的规定以及合同有关保密内容的约定，不得侵害相关利害关系人的合法权益。

**第五十条** 各级行业主管部门及其工作人员有下列行为之一的，由有权机关责令限期整改，拒不整改或者整改后仍不符合要求的，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的；

（二）刻意刁难中介服务机构，无正当理由，否定中介服务机构所提交服务成果的；

（三）行政权力运行和管理过程中对项目业主或中介服务机构吃、拿、卡、要，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。

**第五十一条** 中介超市管理部门和运营机构及其工作人员有下列行为之一的，由有权机关责令限期整改，拒不整改或者整改后仍不符合要求的，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机构的；

（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处罚的；

（六）恶意引导中选中介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。

**第五十二条** 财政性资金项目业主及其工作人员有下列行为之一的，由有权机关责令限期整改，拒不整改或者整改后仍不符合要求的，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) 未按本办法公开选取中介服务机构，自行委托中介服务机构的；

(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

**第五十三条** 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。

**第五十四条** 本办法由广西壮族自治区政务服务监督管理办公室负责解释。

**第五十五条** 本办法自发布之日起施行。

