

赣州市人民政府办公室文件

赣市府办发〔2023〕11号

赣州市人民政府办公室关于印发 江西省网上中介服务超市赣州专区管理细则 (试行)的通知

各县(市、区)人民政府,市政府各部门,市属、驻市各单位:

《江西省网上中介服务超市赣州专区管理细则(试行)》已经市政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。



2023年10月18日

(此件主动公开)

江西省网上中介服务超市赣州专区管理细则 (试行)

第一章 总 则

第一条 江西省网上中介服务超市赣州专区(以下统称赣州专区)是基于江西省网上中介服务超市框架规则建设的本地化中介服务超市专区。为进一步规范赣州专区运行管理,提升服务效率,形成竞争有序、便捷高效的中介服务市场,持续优化营商环境,助力打造“干就赣好”营商环境品牌,根据《江西省网上中介服务超市管理办法》(赣府厅发〔2022〕22号,以下统称《管理办法》),结合工作实际,制定本管理细则。

第二章 入 驻

第二条 中介服务机构申请入驻流程参照《管理办法》第十五条、第十六条执行。

第三条 项目业主申请入驻参照《管理办法》第十七条执行。项目业主申请入驻赣州专区的,应提交加盖单位公章及法人签章的入驻申请。

第三章 选 取

第四条 选取中介服务机构主要有下列方式:

(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，确定中介服务最高价格和最低限价。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，由赣州专区系统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作为中选方。

（二）均价比选

中介服务机构通过一次报价的方式参与项目，所有已报价中介服务机构的报价平均值作为竞价的合理底价，报价最接近合理底价的中介服务机构中选。如规定时限过后，出现 2 家以上相同报价中介服务机构的，由系统通过随机抽取方式自动确定 1 家作为中选方。

（三）随机选取

赣州专区系统采用电脑随机摇号方式从报名参与项目的中介服务机构中随机抽取中选方，项目业主可申请前往现场参与摇号过程。

（四）择优选取

由系统通过公式计算对比报名参与项目的中介服务机构的评分、响应方案以及质量管理水平等，向项目业主推荐选取服务优、质量高、信誉好的中介服务机构，由项目业主从推荐的中介服务机构中选取。

（五）直接选取

1. 项目业主邀请 3 家以上符合条件的中介服务机构报名参与项目，通过随机或竞价方式直接选取中选方。

2. 因项目后续调整需求，需要原中介服务机构继续提供服务，且后续服务金额不超过原合同金额 10%的，项目业主向同级运营机构报备后，可直接选取原中介服务机构。

3. 连续两次发布非直接选取、邀请选取方式采购公告，皆因报名机构数不足导致无法选取的，可采用一选一的直接选取方式进行选取，资质要求不得低于原采购公告要求，服务金额不得高于原采购公告金额。

4. 选择直接选取方式的，应在采购项目信息确认时向赣州专区运营机构提交书面说明并加盖单位公章及法人签章。

（六）联合体选取

除法律法规明确不能由联合体实施的中介服务外，对同一项目需选取多家中介服务参与的，允许多家中介服务机构组成联合体参与，但需明确一家牵头中介服务机构，也可由 1 家同时具备相应资质的中介服务机构独自参与，并通过随机选取进行确定。同一中介服务机构不得同时参加多个联合体。

（七）打包选取

当业主有多个项目需选取同一家资质中介服务机构服务时，可打包发布一个采购项目，通过随机选取一家中介服务机构进行服务。

（八）其他经赣州专区管理机构确定的公开选取方式。

第五条 行业主管部门和行政审批部门不得凭借职权限定委托人接受其指定的中介机构提供服务。涉及国家安全和秘密或技术复杂有特殊专业技术要求的，按有关规定选取中介机构，上级部门或法律法规另有规定的从其规定。

第六条 项目业主通过赣州专区填报的采购项目信息应当包括但不限于以下内容：

- （一）采购项目名称、内容、时限、金额（收费标准）、资金来源、对应的中介服务事项等基本情况；
- （二）中介服务机构的资质（资格）等要求；
- （三）中介服务成果质量要求；
- （四）完成时限；
- （五）选取方式；
- （六）回避情形；
- （七）项目咨询联系人及联系电话。

项目业主对采购项目信息的准确性、真实性负责，不得以地域、所有制等不合理的条件对中介服务机构实行差别待遇或者歧视待遇。

第七条 除直接选取模式外，项目业主采购需求有下列情形之一的，属于以不合理的条件对中介服务机构实行差别待遇或者歧视待遇行为，应当退回项目业主修改：

- （一）设定的资格、技术、人员、业绩条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关；

(二) 要求中介服务机构在中选后 48 小时内到达现场提交材料并签订合同；

(三) 采购需求中的技术、人员、业绩、服务等要求指向特定中介服务机构；

(四) 以特定行政区域的业绩、奖项作为选取条件；

(五) 限定或者指定特定的某一家中介服务机构；

(六) 以其他不合理条件限制或者排斥赣州专区内潜在中介服务机构。

第八条 赣州专区运营机构应当在 2 个工作日内完成对采购项目信息的形式核对，如需项目业主补正信息的，应当一次性告知补正要求，核对时间自补正后重新计算。

第九条 采购公告发布后，项目业主不得随意取消项目。因不可抗力或发生重大变故导致项目被取消的，项目业主应向赣州专区运营机构提交加盖单位公章的书面说明。赣州专区运营机构确认后，将取消的结果通知相关中介服务机构。

第十条 中介服务机构报名时应当确保满足采购公告全部要求，被发现未满足公告全部报名条件或提供虚假资料的，应当承担相应责任，由赣州专区管理机构扣减相应评分并记录扣分行为。

第十一条 报名成功的中介服务机构因故需撤回报名的，应当在报名截止时间前在赣州专区进行撤回操作。

第十二条 项目业主使用非财政性资金购买中介服务事项清

单以内的中介服务，鼓励在赣州专区选取中介服务机构。

第四章 评 分

第十三条 中介服务机构完成相关服务后5个工作日内，项目业主需对其进行满意度评价，未及时评价的将影响下一项目发布。行业部门及相关审批部门每半年进行一次集中评价（如行业主管部门已实行信用评价的，可将信用评价结果推送至市行政审批局，不再重复进行评分），具体评价办法详见附件。

第十四条 根据评价结果每半年进行一次星级评定，评定结果按一星级、二星级、三星级、四星级、五星级5个标准划分，五星级为最高星级。得分在90分以上（含90分、下同）的为五星级，得分在80-89分的为四星级，得分在70-79分的为三星级，得分在60-69分的为二星级，得分在60分以下的为一星级。

星级评定结果计入该中介服务机构的评分，并作为入选优质中介服务机构库的重要依据，结果关联到“好差评榜”。

第十五条 连续两次评为一星级、经行业主管部门确认出现严重违法违规情况或存在未按法律规定及时参加并缴纳社会保险费的中介机构，按规定清除出中介服务超市，且1年内不得入驻赣州专区。对存在违法失信行为的中介服务机构，由行业主管部门及相关职能部门依法查处并纳入信用记录，依法实施失信惩戒。

第五章 投 诉

第十六条 投诉人可以直接向交易地赣州专区管理机构或有

关行业主管部门提出投诉，也可以通过赣州专区系统提出投诉。投诉受理和处理结果按原渠道告知投诉人。

各级赣州专区管理机构受理和处理本级赣州专区入驻过程及结果、选取过程及结果、赣州专区运营机构服务质量、服务时效等投诉事项。

各级行业主管部门受理和处理本级赣州专区中违反有关行业监管法律法规的投诉事项，包括对采购公告具有明显倾向性、歧视性、排他性，中介服务机构所承接业务违反有关服务事项要求，违反资质（资格）管理规定，伪造、篡改证照等情形，由各对应行业主管部门进行处理。

第十七条 投诉人通过赣州专区系统提出投诉的，赣州专区系统根据投诉事项类型，按职责分工进行转办。

赣州专区管理机构收到投诉后，应当在 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。

行业主管部门收到投诉后，依照相关行业法律法规处理，并及时将有关受理和处理结果反馈至本级赣州专区管理机构。

除法定需保密的事项外，投诉处理结果应当在 2 个工作日内在赣州专区公布。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。

第十八条 下列投诉情形不予受理：

（一）投诉事项不明确的；

(二) 对同一投诉事项已进行处理并回复，投诉方未能提供新的证明材料的；

(三) 不符合有关行业监管法律法规规章中关于投诉处理相关规定的。

第六章 附 则

第十九条 本办法由市行政审批局负责解释。《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规对中介服务选取另有规定的，从其规定。

第二十条 本办法自印发之日起施行，试行期两年。

附件：江西省网上中介服务超市赣州专区“一事一评”评分办法（试行）

附件

江西省网上中介服务超市赣州专区 “一事一评”评分办法 (试行)

第一章 总 则

第一条 为进一步加强江西省网上中介服务超市赣州专区入驻中介服务机构的管理，创建公开、公正、规范、高效的服务环境，制定本办法。

第二条 以“客观、公平、公正、适用”为原则，按“定量与定性”相结合的方式，通过行业主管部门、业主单位和审批部门评分，实现对各中介机构执业的综合动态评价。

第二章 评分范围

第三条 本办法所称中介机构，是指入驻江西省网上中介服务超市赣州专区开展有偿服务的中介机构。

第四条 使用财政性资金或国有资金购买中介服务的项目应当进入赣州专区接受监督。

第五条 鼓励采用非财政性资金或非国有资金购买中介服务的项目进入赣州专区并参照本办法执行。

第六条 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。

第三章 评分实施

第七条 评分实行“一事一评”，结果动态管理，实时公布，设总分 100 分。

第八条 评分在赣州专区网站完成，由市行政审批局统一组织实施，对评分结果统一汇总、管理。评分方式采取“一事一评”和重点督查相结合的办法，其中：服务质量及收费、合法经营等由行业主管部门负责评分；合同履行情况、服务态度、服务质量及收费等由项目业主单位负责评定；中介机构承诺时间、服务成果质量、制度执行情况由相关审批部门负责评定。

（一）行业主管部门对中介机构的评分，主要是对中介机构出具的服务质量及收费、合法经营等的评分，服务质量及收费审核合格后，行业主管部门填写评分表（附件 2），并汇总到市行政审批局。

（二）项目业主单位对中介机构的合同履行情况、服务态度、服务质量及收费等予以评分，填写评分表（附件 3），并汇总到市行政审批局。业主单位若未落实“一事一评”制度的，则不能在中介服务平台发布下个所需的中介服务公告。直至评价完成为止。

（三）相关审批部门对中介机构的承诺时间、服务成果质量、

制度执行情况等予以评分，填写评分表（附件4）。

第九条 中介服务机构对评分结果有异议的，可书面（需提供事实、理由和依据）向市行政审批局申辩，市行政审批局视情况组织相关部门进行复核，中介服务机构提供事实、理由和依据成立的取消相应的扣分。

第十条 根据评价结果每半年进行一次星级评定，评定结果按一星级、二星级、三星级、四星级、五星级5个标准划分，五星级为最高星级。分数在90分以上（含90分、下同）的为五星级，分数在80-89分的为四星级，分数在70-79分的为三星级，分数在60-69分的为二星级，分数在60分以下的为一星级。

第四章 评分结果的运用

第十一条 对评分结果的运用（附件5）

（一）被评为五星级的中介机构，结合各自行业特点，纳入中介服务超市网站五星名单，对其业绩和评价予以公示，纳入“好评榜”；

（二）被评为二星级及以下的中介机构，纳入“差评榜”，要求中介机构根据相关评分情况进行限期整改；

（三）被评为一星级以下的中介机构，将评分结果通报有关部门，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。

第十二条 行业主管部门（行业协会）、行政审批部门、相关

监管部门将中介机构的评分结果纳入资质资格评定、年检年审、综合考评的重要内容。

第十三条 连续两次评为一星级、经行业主管部门确认出现严重违法违规情况或存在未按法律规定及时参加并缴纳社会保险费的中介机构，按规定清除出赣州专区，且2年内不得入驻赣州专区。对存在违法失信行为的中介服务机构，由行业主管部门及相关职能部门依法查处并纳入信用记录，依法实施失信惩戒。

第五章 附 则

第十四条 本办法自发布之日起施行。

附件: 1. 中介机构“一事一评”评分标准

2. 行业主管部门对中介机构评分表

3. 项目业主对中介机构评分表

4. 相关审批部门对中介机构评分表

5. 中介机构考核汇总表

附件 1

中介机构“一事一评”评分标准

评分设基准分 100 分，根据中介机构的行业特点，围绕以下内容进行评分：

一、行业主管部门评分（满分 25 分）

1. 服务质量及收费（10 分）

（1）中介成果报告达不到要求、返工率高，需多次评审的，每次扣 5 分；

（2）各项费用应按照国家、省、市规定的收费标准收取（注：如无收费标准的应参考市场均价收费），鼓励适当降低收费。擅自提高收费标准、增设收费项目或“搭车”收费，每次扣 5 分。

2. 合法经营（15 分）

（1）中介机构未遵守行业规范和职业道德，未严格按照有关法律法规、标准、技术导则、技术规范等从事相关工作，证（照）不齐全或未公示的，一次扣 5 分；

（2）执业人员同时在两个或者两个以上的同行业中介机构执业的，扣 2 分；

（3）提供虚假资质证书、从业人员资格证书等信息的，扣 10 分；

（4）聘用有关规定不得执业的人员执业，扣 2 分；造成不良后果的，扣 5 分；

（5）超越资质核定范围从事中介经营或服务活动的，扣 10 分。

二、业主方测评（满分 50 分）

1. 履行合同（20 分）

除即时办结的中介业务外，中介机构提供中介服务应当与受托人签订相关合同，并严格履行合同相关条款，如违反下列情形予以扣分：

- （1）未与委托人签订合同的，每次扣 10 分；
- （2）利用执业便利谋取不正当利益的，扣 10 分；
- （3）未经委托人同意，泄漏知悉的商业秘密及其他秘密的扣 5 分；造成严重后果的，扣 10 分；

（4）合同未注明委托事项名称、服务质量、服务承诺时限、服务收费、后续服务及违约责任等条款的，每漏一项扣 2 分，最多扣 6 分。

2. 服务态度（20 分）

中介机构在承接业务时，应本着“真诚服务、高效便民”的原则，做好相关中介服务，如违反下列情形予以扣分：

（1）未落实一次性告知制，造成业主反复提供材料或多头跑冤枉路的，扣 2 分；

（2）未及时、如实告知委托人应当知道的信息的，扣 2 分；

（3）要求业主提供超越审批阶段的材料或与服务内容无关的资料，每次扣 2 分；

（4）强行或变相强行推销商品，提供服务的，扣 5 分；

（5）以回扣、变相压价等不正当竞争手段承揽业务的，扣 10 分。

3. 服务质量及收费（10 分）

(1) 中介成果报告达不到要求、返工率高，需多次评审，每次扣 5 分；

(2) 各项费用应按照国家、省、市规定的收费标准收取（注：如无收费标准的应参考市场均价收费），鼓励适当降低收费。擅自提高收费标准、增设收费项目或“搭车”收费，每次扣 5 分。

三、市行政审批局评分（满分 25 分）

1. 承诺时间（5 分）

中介机构应当与委托人约定服务时限。中介机构未按期完成的，超期一天扣 2 分。

2. 服务成果质量（10 分）

(1) 中介机构服务成果质量高、一次性通过审批的，得 10 分；

(2) 中介机构出具的服务成果因质量问题被审批部门退回修改的，每退回一次扣 5 分，扣完为止。

3. 制度执行情况（10 分）

(1) 中介机构在开展业务过程中受到质疑或投诉，经核实后成立的扣 5 分；

(2) 中介机构受到有关行政部门暂扣许可证（质证资）、营业执照等处罚的，扣 10 分；

(3) 中介机构受到政府有关部门单独处以警告、没收违法所得、罚款的，扣 10 分；

(4) 中介机构在开展业务过程中违反法律、法规等规定，受到有关部门处罚，被“信用中国”等平台列入黑名单的，扣 10 分。

附件 2

行业主管部门对中介机构评分表

编号				
项目名称				
中介机构名称				
测评人(单位)	签字：			
联系方式				
测评内容	基本分	评价标准	评价分	扣分理由
服务质量及收费	10 分	中介机构是否严格按照有关法律法规、标准、技术导则、技术规范等从事相关工作，中介服务成果是否达标。是否认真执行物价部门核定的收费项目和收费标准，严格实行明码标价，不得任意提高收费标准，不得以低于成本价进行恶性竞争。		
合法经营	15 分	证(照)齐全并公示，在规定的资质范围承揽业务。无提供虚假资质证书、超越资质核定范围从事中介经营或服务活动等行为。		
合计	25 分			

附件 3

项目业主对中介机构评分表

编号	合同签订时间		年 月 日	
	实际办结时间		年 月 日	
项目名称				
中介机构名称				
测评人(单位)	签字：			
联系方式				
测评内容	基本分	评价标准	评价分	扣分理由
履行合同	20 分	除即时办结的中介业务外,中介机构提供中介服务应当与受托人签订相关合同,并严格履行合同相关条款。		
服务态度	20 分	各中介机构在承接业务时,应本着“真诚服务、高效便民”的原则,做好相关中介服务。		
服务质量及收费	10 分	中介机构是否严格按照有关法律法规、标准、技术导则、技术规范等从事相关工作,中介服务成果是否达标,是否因中介(技术)服务质量问题影响项目的审批。是否认真执行物价部门核定的收费项目和收费标准,严格实行明码标价,不得任意提高收费标准,不得以低于成本价进行恶性竞争。		
合计	50 分			
意见和建议： 部门(盖章) 年 月 日				

附件 4

相关审批部门对中介机构评分表

编号		承诺办理时间	天	
		实际办理时间	天	
项目名称				
中介机构名称				
测评内容	基本分	评价标准	评价分	扣分理由
承诺时间	5 分	中介机构应当与委托人约定工作时限，无超期现象。		
服务成果质量	10 分	中介机构严格按照有关法律法规、标准、技术导则、技术规范等从事相关工作，没有因中介（技术）服务质量问题影响项目的审批。		
制度执行情况	10 分	中介机构在开展业务过程中严格遵守法律、法规和中介超市相关管理规定，无不良行为情况。		
合计	25 分			
<p>意见和建议：</p> <p>部门（盖章）</p> <p>年 月 日</p>				

附件 5

中介机构考核汇总表

编号		时间	
中介机构名称			
项目名称			
中介服务事项			
评分部门	评分	备注	
行业主管部门（单位名称）			
项目业主（单位名称）			
相关审批部门			
总得分			

注：本表由相关审批部门负责填写。

抄送：市委办公室，市纪委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，赣州军分区，市委各部门，市中级人民法院，市检察院，群众团体，新闻单位。

赣州市人民政府办公室秘书科

2023年10月19日印发
