江门市网上中介服务超市监管细则

**（征求意见稿）**

**第一条** 为规范网上中介服务超市监督管理，营造良好的网上购买中介服务环境，根据《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》，制定本细则。  
 **第二条** 市公共资源交易工作委员会办公室（设在市发展改革局）负责组织协调各行业行政管理部门依法履行落实网上中介超市的后续监管责任。

**第三条** 市公共资源交易中心是全市中介超市管理机构。负责中介超市日常运营及服务管理工作；制定中介超市配套管理制度,推进全市各地日常运营机构业务操作和服务的标准化建设,优化业务流程;根据市编办和各行业行政管理部门的要求，负责对全市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、统一中介超市信用信息库等超市信息管理工作；负责全市中介超市信用综合管理工作;按职责受理和处理投诉,协助行政管理部门投诉处理；指导和检查全市各级中介超市管理机构业务工作,组织开展全市各级中介超市管理机构工作人员业务培训。

**第四条** 各行业主管部门是本行业中介服务的监管部门。负责梳理、编制和公布本部门中介服务事项清单，明确事项名称、类型、设立依据及中介服务机构资质要求等要素,对本部门中介服务事项的合法性、合规性、有效性和准确性负责；对中介服务机构申请入驻和申请变更服务范围等相关的单位资格(资质、备案、登记)以及从业人员的专业(含执业、职业等)资格进行核实检查;依法依规对中介服务机构进行监督检查，对中介服务机构进行行业信用管理,负责中介服务的投诉处理，依法制定统一规范的中介服务标准合同文本。

**第五条** 市网信统筹局是本级中介服务超市信息系统建设、运维、信息安全管理和技术支撑的职责部门。负责对全市系统和网络的维护及信息安全保障；指导、检查各市（区）中介服务超市信息化系统的使用和操作。

**第六条** 市发展改革局负责对本级中介服务项目收费依法监管，依法处理中介服务市场乱收费，整治价格垄断，维护中介服务收费秩序。

**第七条** 投诉的受理和分工。投诉材料由市公共资源交易中心统一接收并分发处理：

投诉事项涉及中介服务运营机构工作人员服务质量、服务时限的，由市公共资源交易中心在5个工作日内作出是否受理的决定。决定受理的，应在作出受理决定后15个工作日内作出处理决定并通过中介超市系统通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

投诉事项涉及违反法律法规，如对釆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事项和资质管理有关规定或者伪造、篡改证照等的投诉，由市公共资源交易中心在收到投诉书后的2个工作日内通过网上中介服务超市系统将投诉移交至相应的行政管理部门处理。行政管理部门在5个工作日内作出是否受理的决定。决定受理的，应在作出受理决定后15个工作日内作出处理决定并通过网上中介服务超市系统通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

**第八条** 投诉处理部门收到投诉书后，应对投诉材料进行审查，并按照下列情况进行处理：  
 （一）投诉书内容不符合《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》相关规定的，应当在收到投诉书5 个工作日内一次性书面通知投诉人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。投诉人未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，不予受理。

（二）投诉不符合《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》所规定的投诉条件的，应当在3个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。  
 （三）投诉不属于本部门和网上中介服务超市相关行业部门管辖的，应当在3个工作日内书面告知投诉人向有管辖权的部门提起投诉。

**第九条** 投诉处理部门处理投诉事项原则上采用书面审查的方式，确有需要的，可以进行调查取证或者组织质证。投诉处理部门可以根据法律、法规规定或者职责权限，委托相关单位或者第三方开展调查取证、检验、检测、鉴定。质证应当通知相关当事人到场，并制作质证笔录。质证笔录应当由当事人签字确认。  
 **第十条** 投诉处理部门依法进行调查取证时，投诉人以及与投诉事项有关的单位及人员应当如实反映情况，并提供所需要的相关材料。  
 **第十一条** 应当由投诉人承担举证责任的投诉事项，投诉人未提供相关证据、依据和其他有关材料的，视为该投诉事项不成立；被投诉人未按照投诉答复通知书要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同其放弃说明权利，依法承担不利后果。  
 **第十二条** 投诉处理部门处理投诉事项，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。  
 前款所称所需时间，是指投诉处理部门向相关单位、第三方、投诉人发出相关文书、补正通知之日至收到相关反馈文书或材料之日。  
 投诉处理部门向相关单位、第三方开展检验、检测、鉴定、专家评审的，应当将所需时间告知投诉人。  
 **第十三条** 投诉处理部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知业主单位和网上中介服务超市管理机构暂停中介服务采购活动，暂停采购活动时间最长不得超过30日。  
 业主单位和网上中介服务超市管理机构收到暂停中介服务采购活动通知后应当立即中止采购活动，在法定的暂停期限结束前或者投诉处理部门发出恢复采购活动通知前，不得进行该项中介服务采购活动。  
 **第十四条** 投诉处理过程中，有下列情形之一的，投诉处理部门应当驳回投诉：  
 （一）受理后发现投诉不符合法定受理条件；

（二）投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立；

（三）投诉人捏造事实或者提供虚假材料；

（四）投诉人以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。  
 **第十五条** 投诉处理部门受理投诉后，投诉人书面申请撤回投诉的，投诉处理部门应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。  
 **第十六条** 投诉事项经查证属实的，应当认定投诉事项成立。经认定成立的投诉事项不影响采购结果的，继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，投诉处理部门按照下列情况处理：  
 （一）未确定中选中介服务机构的，责令重新开展采购活动。  
 （二）已确定中选中介服务机构但尚未签订合同的，认定中选结果无效，责令重新开展采购活动。  
 （三）合同已经签订但尚未履行的，撤销合同，责令重新开展采购活动。  
 （四）合同已经履行，给他人造成损失的，相关当事人可依法提起诉讼，由责任人承担赔偿责任。  
 投诉人对废标行为（或不选定任何中介服务机构）提起的投诉事项成立的，投诉处理部门应当认定废标行为（或不选定任何中介服务机构）无效。  
 **第十七条** 投诉处理部门作出处理决定，应当制作投诉处理决定书，并加盖公章。投诉处理决定书应当包括下列内容：

（一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；

（二）处理决定查明的事实和相关依据，具体处理决定和法律依据；  
 （三）作出处理决定的日期。  
 **第十八条** 投诉处理部门应当将投诉处理决定书送达投诉人和与投诉事项有关的当事人，并及时将投诉处理结果在网上中介服务超市信息系统公告。  
 投诉处理决定书的送达，参照《 中华人民共和国民事诉讼法》 关于送达的规定执行。  
 **第十九条** 投诉处理部门和网上中介服务超市管理机构应当建立投诉处理档案管理制度，并配合有关部门依法进行的监督检查。  
 **第二十条** 投诉人在全市范围12 个月内三次以上投诉查无实据的，由投诉处理部门列入不良行为记录名单。投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由投诉处理部门列入不良行为记录名单，禁止其1 至3 年内参加网上中介服务超市的采购活动：  
 （一）捏造事实；  
 （二）提供虚假材料；  
 （三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。  
 **第二十一条** 投诉书应当使用中文。  
 **第二十二条** 相关当事人提供外文书证或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。  
相关当事人向投诉处理部门提供的在中华人民共和国领域外形成的证据，应当说明来源，经所在国公证机关证明并经中华人民共和国驻该国使领馆认证，或者履行中华人民共和国与证据所在国订立的有关条约中规定的证明手续。相关当事人提供的在香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区内形成的证据，应当履行相关的证明手续。

**第二十三条** 投诉处理部门处理投诉不得向投诉人收取任何费用。但因处理投诉发生的第三方检验、检测、鉴定等费用，由提出申请的投诉人与投诉事项有关的当事人先行垫付。投诉处理决定明确双方责任后，按照“谁过错谁负担”的原则由承担责任 的一方负担；双方都有责任的，由双方合理分担。  
 **第二十四条** 本细则规定的期间开始之日，不计算在期间内。期间届满的最后一日是节假日的，以节假日后的第一日为期间届满的日期。期间不包括在途时间，投诉文书在期满前交邮的，不算过期。本细则规定的“以上”“以下”均含本数。  
 **第二十五条** 对在投诉处理过程中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和依法不予公开的信息，投诉处理部门、业主单位、网上中介服务机构管理机构等相关知情人应当保密。  
 **第二十六条** 投诉处理部门及其工作人员不履行投诉处理职责，不按规定处理投诉的，由市公共资源交易工作委员会办公室协调处理，对存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，移送有权机关问责。

**第二十七条** 各级行政机关及其工作人员有以下行为的，由有权机关问责：

（一）中介服务机构资质条件未经审核确认予以入驻的；

（二）擅自提高公共选取中介服务机构资质等级要求,缩小公共选取范围的；

（三）无故对公开选取结果不予确认的；

（四）不签订服务合同的;

（五）未按照《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》规定组织公开选取中介服务机构,自行委托、指定或者变相指定中介服务机构,影响正常竞争的；

（六）审批过程中通过中介服务机构吃、拿、卡、要,或与中介服务机构存在不正当利益输送的;

（七）其他需追责的行为。

**第二十八条** 中介超市管理机构及其工作人员应当严格遵守相关保密规定,签订保密协议,有以下行为的,由有权机关问责,并追究领导责任,情节严重的移送司法机关处理：

（一）公开选取前擅自泄露项目报名企业名单的;

（二）擅自泄露业主要求暂不不公开的中选结果的;

（三）擅自利用信息技术手段干预中介超市中选结果的；

（四）违反规定,配合业主单位恶意抬高中介服务要求;

（五）未核实情况导致中介服务机构错误被信用处罚的；

（六）恶意引导中选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）其他需追责的行为。

**第二十九条** 项目业主及其工作人员有以下行为，由有权机关问责：

（一）无故对公开选取结果不予确认;

（二）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;

（三）无故不签订服务合同;

（四）无故拖欠支付服务费用;

（五）未按《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》组织公开选取中介服务机构,自行委托中介服务机构;

（六）其他需追责的行为。

**第三十条** 本细则在实施过程中，法律、法规、规章和上级人民政府另有规定的，从其规定。

**第三十一条** 本细则自发布之日起施行,有效期2年。