广东省网上中介服务超市
粤省心政务服务便民热线工作指引

问答知识汇编

（2026 版）

二〇二六年四月

目 录

1. 中介服务机构 1
1.1. 中介服务机构入驻 1
1.1.1. 中介服务机构如何办理入驻？ 1
1.1.2. 中介服务机构入驻审核流程是什么？需要多久？入驻通过后即可承接项目吗？ 1
1.1.3. 中介服务机构入驻需要填写哪些资料？ 1
1.1.4. 分支机构（分公司）可以入驻中介超市吗？需要提交哪些材料？ 2
1.1.5. 中介服务机构是子公司的，可以入驻中介超市吗？ 3
1.1.6. 省外中介服务机构可以入驻中介超市吗？ 3
1.1.7. 中介服务机构入驻申请被退回后，在哪里可以看到退回的办件信息？后续怎么操作？ 3
1.1.8. 中介服务机构如何在系统查询是否已入驻成功及其人员入驻信息？ 3
1.1.9. 中介服务机构入驻申请时，为什么法定代表人信息为空且不能填写？ 3
1.1.10. 中介服务机构入驻提交申请后被退回，系统显示“在形式检查中，因机构性质填写与承诺书不一致”，再去修改时，机构性质显示灰色无法修改，如何解决？ 3
1.1.11. 为什么在中介超市找不到想要的中介服务分类名称？何时增加？ 4
1.2. CA 办理及实名认证 4
1.2.1. 中介服务机构入驻需要办理哪种 CA？ 4
1.2.2. 中介服务机构如何办理 CA 证书？ 4
1.2.3. 中介服务机构在市公共资源交易中心已经有 GDCA 了，现在想入驻中介超市是否需要重新办一个 CA 呢？ 5
1.2.4. CA 证书收费标准是怎样的？ 5
1.2.5. 办理 CA 需要什么资料？ 5
1.2.6. 如何提升机构统一身份认证账户可信等级至五级（原 L3）？ 5
1.3. 登录 6
1.3.1. 使用 CA 证书注册时登录不了怎么办？ 6
1.3.2. CA 证书登录广东省统一身份认证平台显示“该证书非本平台支持的证书，请使用本平台支持的证书”如何处理？ 6
1.4. 帐户管理人 6
1.4.1. 中介服务机构可否增加基本联系人？ 6
1.4.2. 中介服务机构忘记用户密码怎么办？ 6
1.5. 业务授权人 7
1.5.1. 业务授权人联系方式怎么修改？ 7
1.5.2. 中介服务机构如何修改登录时接收验证码短信的手机号码？ 7
1.5.3. 在中介超市添加业务授权人操作点击自动核验人员社保信息时，为什么会出现“经社保平台核验，该社保人员核验不通过”的提示？ 7

1.5.4. 业务授权人可以是分支机构的社保吗？若机构总部有多个分支机构，可以分别拥有不同的业务授权人吗？ 7
1.6. 机构资质（资格） 7
1.6.1. 中介服务机构新增了资质（资格）信息后，在【我的资料】里没有显示是怎么回事？ 7
1.6.2. 中介服务机构入驻成功后新增、修改机构资质资格和新增从业人员也需要公示吗？ 8
1.6.3. 中介服务机构想添加资质信息要怎么操作？ 8
1.6.4. 中介服务机构具有某种资质（资格），但没有相关执业人员，是否可以申请入驻？ 8
1.6.5. 每个中介服务类型要求对应的资质证书或备案承诺是什么？中介服务机构有 XXX 证书能不能入驻 XXX 服务？ 8
1.6.6. “安全评价”是否属于中介服务事项分类？ 12
1.6.7. “房屋安全鉴定”是否属于中介服务事项分类？能否增设这一分类？ 12
1.6.8. 为什么没有找到广东省网上中介服务超市“造林工程设计”资质分类？ 13
1.6.9. 不具备相关资质的中介服务机构能否入驻中介超市？ 13
1.7. 人员执业（职业） 14
1.7.1. 中介服务机构入驻的资质要求上传相应执业人员多少人？不同资质是否有不同的人数要求？ 14
1.8. 社保（劳动关系） 14
1.8.1. 为什么中介机构需要提供入驻人员劳动或劳务关系证明资料？具体包括哪些材料？ 14
1.8.2. 中介服务机构的退休人员能否可以入驻中介超市？无法提供社保记录，该怎么办？ 15
1.8.3. 中介服务机构为事业单位下属国企，执业人员社保全是上级事业单位统一购买的，社保联网系统无法自动匹配，能否入驻？ 15
1.8.4. 执业人员可以是分支机构（分公司）的社保吗？ 15
1.8.5. 中介服务机构入驻人员有效劳动关系的判断标准是什么？ 15
1.9. 报名 15
1.9.1. 中介服务机构在中介超市官网“采购公告”栏看到有意向报名的项目，但在【中介专属网页】却找不到项目，是怎么回事？ 15
1.9.2. 中介服务机构在中介超市官网“采购公告”栏看到有意向报名的项目，但发现自身已填报的资质资格和执业人员不符合采购公告要求，可以临时增加资质资格和执业人员再报名吗？ 16
1.9.3. 中介服务机构如何知道有项目可以报名？ 16
1.9.4. 中介服务机构报名参与的项目能否撤回报名？ 16
1.10. 竞价 16
1.10.1. 中介服务机构报名多次竞价选取项目后，问竞价选取流程及其规则是什么？后续的操作过程能否看到竞争对手的报价情况？ 16

1.10.2. 出现无法报名或者无法参与竞价的情况时，该怎么办？ 18
1.11. 签订合同 18
1.11.1. 项目业主与中介服务机构签订合同上传时间是否有规定？ 18
1.12. 服务备案 18
1.12.1. 服务结束后，服务结果备案由谁上传？ 18
1.12.2. 服务结果备案是否有时间限制？ 18
1.13. 信用管理 19
1.13.1. 中介服务机构有哪些行为会被列入失信行为记录？ 19
1.13.2. 中介服务机构有失信行为记录会存在哪些影响？ 20
1.14. 中介服务机构咨询投诉维权 20
1.14.1. 什么是中介服务机构的咨询？处理流程如何规定？ 20
1.14.2. 什么是中介服务机构的投诉？ 21
1.14.3. 中介服务机构提出投诉的渠道有哪些？投诉的提出和有效期如何规定？ 21
1.14.4. 中介服务机构提出投诉应当符合什么条件？ 22
1.14.5. 合格的投诉应当包括什么内容、格式和材料？ 22
1.14.6. 中介服务机构投诉受理和处理主体是谁？ 22
1.14.7. 中介服务机构投诉处理工作流程是怎样规定的？ 23
1.14.8. 中介服务机构投诉处理结果是否需要公示？ 23
2. 项目业主 24
2.1. 项目业主入驻 24
2.1.1. 项目业主入驻中介超市应该怎么操作？ 24
2.1.2. 项目业主入驻“广东省网上中介服务超市”需要什么资料？ 24
2.1.3. 问项目业主授权委托书受托期限应该怎么填写？ 25
2.1.4. 项目业主入驻中介超市需要多久才能通过？ 25
2.1.5. 中介超市运营机构审核项目业主入驻申请完成后，是否要进行公示？ 25
2.1.6. 项目业主提交入驻申请后如何查看申请进度或办件审核情况？ 25
2.1.7. 项目业主新增采购业务受托人如何操作？ 25
2.2. 帐号管理 25
2.2.1. 项目业主如何注册账号？是否需要办理 CA？ 25
2.2.2. 项目业主忘记用户密码怎么办？ 26
2.2.3. 单位账号和采购受托人账号的区别是什么？有什么用？ 26
2.3. 登录 26
2.3.1. 为什么登录项目业主账号之后，无法对待处理的项目进行操作？ 26
2.3.2. 采购受托人登录时提示“授权委托时间过期”如何处理？ 26
2.4. 采购需求（项目需求） 27
2.4.1. 项目业主发布项目采购公告信息，运营机构审核时间为多久？何时选取？ 27

2.4.2. 项目业主提交了采购需求被退回，如何查看退回原因及进行修改？ 27
2.4.3. 发布采购需求时，采购项目名称格式有什么要求？ 27
2.4.4. 填写采购项目公告时，找不到符合要求的中介服务事项怎么办？ 27
2.4.5. 项目公告后，采购受托人发现项目名称和采购信息有误时，应当如何操作？如果所发布公告的项目名称或采购信息有误且已有机构报名的情况下，项目应当如何处理？ 27
2.4.6. 我局要发布的项目不属于投资审批项目，但是我看到投资审批项目编码这一项又是必填项目怎么办？ 28
2.4.7. 发布项目需求时，审批业务流水号是从哪里来的？ 28
2.5. 选取与中选确认（实质性核对） 28
2.5.1. 中介超市系统选取后，项目业主需要做什么？ 28
2.5.2. 如何选择选取方式？这些选取方式有什么区别？ 29
2.5.3. 中选结果需要公示多久？ 30
2.5.4. 项目已选取并公示完毕后，项目业主接下来要做什么？ 30
2.5.5. 项目业主需要进行实质性核查吗？核查什么内容？ 31
2.5.6. 公开选取的中介服务机构是否一定要公示？ 31
2.5.7. 竞价选取的项目业主能否看到所有报价及其单位名称？ 31
2.5.8. 什么情况下项目可以重新选取？ 31
2.5.9. 项目业主按照中选结果的联系方式无法与中选的中介服务机构取得联系，怎么办？ 32
2.5.10. 中选通知书能下载吗？ 32
2.5.11. 实质性核查不通过怎么办？ 32
2.5.12. 中介超市常用的选取方式有哪几种？ 32
2.6. 无效处置 32
2.6.1. 什么情况下应当取消选取结果？如何操作？ 32
2.6.2. 什么情况下中介超市自动将项目选取结果置为无效？ 33
2.6.3. 什么情况下可以将项目选取结果置为无效？ 33
2.7. 签订合同 33
2.7.1. 项目业主与中介服务机构签订合同是否需要公示？ 33
2.7.2. 项目业主与中介服务机构签订合同是业主上传还是服务机构上传？ 33
2.8. 服务确认与评价 34
2.8.1. 服务时限到期或者服务时限过期，应该怎么处理？ 34
2.8.2. 服务完成后的服务评议要怎么进行？ 34
2.9. 项目业主咨询投诉 34
2.9.1. 什么是项目业主的咨询？ 34
2.9.2. 什么是项目业主咨询受理处理转办工作流程？ 34
2.9.3. 什么是项目业主的投诉？ 35
2.9.4. 项目业主投诉的内容如何分类？ 35
2.9.5. 项目业主提出投诉应当符合什么条件？ 35

2.9.6. 项目业主投诉处理结果是否需要公示？ 35
3. 职能机构 37
3.1. 管理机构职责 37
3.1.1. 中介超市管理机构和运营机构是哪些单位？ 37
3.1.2. 省级中介超市管理机构的主要职责是什么？ 37
3.1.3. 市县级中介超市管理机构的主要职责是什么？ 37
3.2. 运营机构职责 37
3.2.1. 省级中介超市运营机构的主要职责是什么？ 37
3.3. 行业主管部门职责 38
3.3.1. 省级行业主管部门对中介超市管理的职责分工是什么？ 38
3.4. 信用主管部门职责 38
3.4.1. 省信用主管部门对中介超市管理的职责分工是什么？ 38
3.5. 价格主管部门职责 38
3.5.1. 价格主管部门对中介超市管理的职责分工是什么？ 38
4. 通识概念 39
4.1. 中介超市概念 39
4.1.1. 什么是中介超市？ 39
4.1.2. 中介超市的服务范围有哪些？ 39
4.1.3. 中介超市具有哪些基本功能？ 39
4.1.4. 中介超市建设、运行和管理模式是什么样的？ 39
4.2. 中介服务 40
4.2.1. 什么是中介服务？ 40
4.2.2. 什么是中介服务分类？ 40
4.3. 事项及目录清单 40
4.3.1. 什么是中介服务事项？ 40
4.4. 中介超市政务热线 40
4.4.1. 什么是“粤省心”政务服务便民热线平台？ 40
4.4.2. “粤省心”平台与 12345 热线有何不同？ 41
4.4.3. 中介超市咨询和转办操作流程是什么样的？ 41
5. 法规政策 42
5.1. 法律法规规章 42
5.1.1. 《优化营商环境条例》（国令第 722 号） 42
5.1.2. 中华人民共和国财政部令第 102 号《政府购买服务管理办法》 42
5.1.3. 广东省人民政府办公厅关于调整实行广东省公共资源交易目录（2021 年版）

的通知 43
5.1.4. 广东省财政厅关于印发《广东省政府集中采购目录及标准（2020 年版）》的通知（粤财采购〔2020〕18 号） 43
5.2. 规范性文件 43
5.2.1. 广东省政务服务和数据管理局关于修订印发广东省网上中介服务超市管理办法的通知（粤政数〔2026〕1 号） 43
5.2.2. 关于加强网上中介服务超市财政管理的通知（粤财行〔2018〕64 号） 44
5.3. 动态政策 44
5.3.1. 我省召开全省推进网上中介服务超市建设工作电视电话会议 44
5.3.2. 广东省推进职能转变协调小组关于印发广东省网上中介服务超市建设工作方案的通知 44

1. 中介服务机构

1.1. 中介服务机构入驻

1.1.1. 中介服务机构如何办理入驻？

答：您好！中介服务机构入驻中介超市按以下步骤操作：

第一步，进入“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），查看公司能否提供中介超市认可的中介服务类型并具有对应资质证书或备案承诺（目前为55类），有对应服务类型的可以入驻，无对应服务类型的目前不支持入驻，后续动态更新服务类型，详情请关注官网随时发布的最新公告通知。

第二步，点击中介机构入驻，通过统一身份认证平台（http://tyrz.gd.gov.cn/）获取账号，目前有法人扫码、CA和账号密码等登录方式。[注：账号需实名核验升级达到四级（原L2）或五级（原L3）]

第三步，进入“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），点击中介机构入驻，按照系统流程指引填写资料提交完成后，由中介超市运营机构工作人员进行形式核对，并应当在2个工作日内完成。

1.1.2. 中介服务机构入驻审核流程是什么？需要多久？入驻通过后即可承接项目吗？

答：您好！中介服务机构提交申请资料后，将由中介超市运营机构进行形式核对，规定时限为2个工作日，通过后会在中介超市官网公示5个工作日，没有投诉才能开始承接业务。若资料填写有误不齐全被退回修改的，补正资料提交完成后重新计算2个工作日的形式核对时限。

1.1.3. 中介服务机构入驻需要填写哪些资料？

答：您好！申请入驻的中介服务机构应当提交的资料如下：

（1）基本信息：法人或者非法人企业营业执照，属社会组织的提供社会团体法人登记证或民办非企业单位法人登记证，属事业单位的提供事业法人登记证

（原件扫描件）。

（2）资格信息：有资质要求的需上传有关资质（资格）证书（原件扫描件）；已取消法定资质要求的，提供至少 2 个以上业绩证明（合同或者服务报告）；分支机构使用总机构授权的资质入驻时需另外提供总机构资质授权证明。

（3）业务授权人劳动或劳务关系证明资料（省内中介机构的人员根据对接社保数据作为入驻依据；省外在职人员由入驻机构所在地社保部门或税务部门开具的机构缴纳社保记录原件扫描件等社保资料，证明其存在劳动关系；退休人员由入驻机构提供其存在劳务关系的书面说明，并为所提供资料的真实性负责）。

（4）专业技术人员劳动或劳务关系证明资料（省内中介机构的人员根据对接社保数据作为入驻依据；省外在职人员由入驻机构所在地社保部门或税务部门开具的机构缴纳社保记录原件扫描件等社保资料，证明其存在劳动关系；退休人员由入驻机构提供其存在劳务关系的书面说明，并为所提供资料的真实性负责）；注册执业（职业、职称）资格证书（原件扫描件）。

1.1.4. 分支机构（分公司）可以入驻中介超市吗？需要提交哪些材料？

答：企业、事业单位、社会组织等中介服务机构依法设立的分支机构可以以自己名义入驻中介超市。(1)对于有统一社会信用代码的分支机构，需在省统一身份认证平台注册后才能入驻中介超市。(2)对于没有统一社会信用代码的分支机构不允许入驻。

提交材料：(1)对于有资质要求的服务类型：若分支机构有属于自己的资质，可以直接入驻；若分支机构需要使用总机构授权的资质，则需上传总机构的资质（资格）授权书才可申请该资质入驻。(2)对于无资质要求的服务类型，分支机构可独立入驻。其他要求参照“1.1.3 中介服务机构入驻需要填写哪些资料？”的问答内容。

若分公司不想独立入驻又想承接业务的，可由总公司入驻后，使用总公司账号添加分公司业务授权人。总公司在报名时指定承接业务的分支机构，分公司业务授权人以总公司名义承接业务，所有产生的法律主体责任人为总公司。

1.1.5. 中介服务机构是子公司的，可以入驻中介超市吗？

答：子公司若具备独立法人地位与独立资质，可以入驻中介超市。

1.1.6. 省外中介服务机构可以入驻中介超市吗？

答：可以。广东省中介超市面向全国符合条件的中介服务机构常态开放、实时入驻。入驻后可在全省范围内依法开展业务活动，自主参与竞争。

1.1.7. 中介服务机构入驻申请被退回后，在哪里可以看到退回的办件信息？后续怎么操作？

答：提交申请后，界面有展示办件号。请进入“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），点击【中介服务机构入驻】→【进度查询】→输入公司名称和办件号→点击【查询】→滚动到底部点击【修改信息】，如果显示是“不通过”的办件，需要重新填写入驻信息后，重新提交申请。

1.1.8. 中介服务机构如何在系统查询是否已入驻成功及其人员入驻信息？

答：中介机构查询入驻进度需登录系统，点击【超市指南】中介机构入驻指南界面【进度查询】按钮，选择办件号进行查询。查询录入人员进度在【中介专属网页】人员信息界面点击【申请】查看。

1.1.9. 中介服务机构入驻申请时，为什么法定代表人信息为空且不能填写？

答：中介机构在入驻时，法定代表人姓名和身份证是获取省统一身份认证平台的数据，请登录广东省政务服务网-账户管理，查看法人信息是否完整，补全法人信息后，清理浏览器缓存重新登录广东省中介超市，点击中介机构入驻即可。

1.1.10. 中介服务机构入驻提交申请后被退回，系统显示“在形式检查中，因机构性质填写与承诺书不一致”，再去修改时，机构性质显示灰色无法修改，如何解决？

答：当出现中介机构入驻办件的机构性质、注册地行政区划填写错误时，运

营机构审核【退回修改】，这时是无法直接修改的，需再次提交办件，需要联系运营机构操作置为审核【不通过】，再通过进度查询点击【重新申办】，并认真修改。省、市各级运营机构的业务联系电话请查阅广东省网上中介服务超市官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），点击【超市指南】→【服务咨询】。

1.1.11. 为什么在中介超市找不到想要的中介服务分类名称？何时增加？

答：现已发布的中介服务分类有55种类型，如果在已经上线的这55个分类选不到所要的服务事项，说明你的机构所提供的中介服务目前还没有在中介超市开放（上线），至于什么时候上线应当由相关行业主管部门作出决定。

1.2. CA 办理及实名认证

1.2.1. 中介服务机构入驻需要办理哪种 CA？

答：目前，“广东省统一身份认证平台”支持四种CA，分别是：广东CA（GDCA）、深圳CA（SZCA）、网证通（NETCA）、北京CA（BJCA）、华测CA（HNCA）。以上五种CA都可用于中介超市身份认证，已有CA的无需重新申办。

申办CA网页指引：进入“广东省统一身份认证平台”官网(http://tyrz.gd.gov.cn/)，点击下方【用户帮助】，跳转至“广东政务服务网”帮助中心，在“登录/注册”下点击【CA证书登录】，滚动到底部有CA证书的办理指引，分别点击进入不同CA证书的办理页面。

1.2.2. 中介服务机构如何办理 CA 证书？

答：进入“广东省统一身份认证平台”官网（http://tyrz.gd.gov.cn/），点击下方【用户帮助】，跳转至“广东政务服务网”帮助中心，在“登录/注册”下点击【登录】，然后在登录下点击【CA证书】，会有CA证书的详细介绍，滚动到底部有CA证书的办理指引。

1.2.3. 中介服务机构在市公共资源交易中心已经有 GDCA 了，现在想入驻中介超市是否需要重新办一个 CA 呢？

答：已有广东 CA（GDCA）、深圳 CA（SZCA）、网证通（NETCA）、北京 CA（BJCA）、华测 CA（HNCA）的中介服务机构都可用于中介超市身份认证，无需重新申办。

1.2.4. CA 证书收费标准是怎样的？

答：进入“广东省统一身份认证平台”官网（http://tyrz.gd.gov.cn/），点击下方【用户帮助】，跳转至“广东政务服务网”帮助中心，在“登录/注册”下点击【登录】，然后在登录下点击【CA 证书】，滚动到底部有 CA 证书的办理指引，分别点击进入 CA 证书的办理页面，可查询到各个 CA 的收费标准。

1.2.5. 办理 CA 需要什么资料？

答：进入“广东省统一身份认证平台”官网（http://tyrz.gd.gov.cn/），点击下方【用户帮助】，跳转至“广东政务服务网”帮助中心，在“登录/注册”下点击【登录】，然后在登录下点击【CA 证书】，滚动到底部有 CA 证书的办理指引，分别点击进入 CA 证书的办理页面，可查询到各个 CA 的办理所需材料。

1.2.6. 如何提升机构统一身份认证账户可信等级至五级（原 L3）？

答：登录“广东省统一身份认证平台”官网（http://tyrz.gd.gov.cn/），点击左上角【实名核验】，可插入 CA 证书进行网上核验，或者带齐资料到办事大厅进行现场核验。在实名核验下点击【办事大厅核验】，依照流程指引办理。

办事大厅现场核验指南如下：

携带认证材料要求：⑴法定代表人本人办理：本人身份证原件、单位证件原件(营业执照)、 单位公章；⑵非法定代表人本人办理：经办人身份证原件、单位证件原件(营业执照)、 单位公章、法定代表人委托书，到各地办事大厅现场的“实名认证窗口”进行实名核验。

目前 21 个地市均已开通办理窗口，具体地址可登录登录“广东省统一身份认证平台”官网（http://tyrz.gd.gov.cn/），点击左上角【实名核验】，在实名核验下点击【办事大厅现场核验】，点击查看【办事大厅线下窗口地址】。

1.3.登录

1.3.1. 使用 CA 证书注册时登录不了怎么办？

答：使用 CA 证书注册时登录不了的，可以按以下步骤处理解决：（1）查看是否安装对应 CA 驱动和 CA 助手；（2）请查看 pin 码是否输入正确。

如果还是无法解决问题，请访问“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），在【超市指南】→【服务咨询】找到对应的 CA 客服电话进行咨询。

1.3.2. CA 证书登录广东省统一身份认证平台显示“该证书非本平台支持的证书，请使用本平台支持的证书”如何处理？

答：打开电脑左下角开始-运行-mmc-打开控制台，然后打开文件-选择添加或者删除管理元，在左边可用的管理单元选择证书-添加，添加时选择“我的用户账户”，然后点确定，回到控制台选择“证书-当前用户”—“个人”—“证书”，观察右侧用户证书列表，存在苹果设备证书或者其他非 CA 的证书，删除即可。如果问题还得不到解决，请拨打省统一身份认证的技术支持热线 12345 电话咨询，由热线话务员形成问题工单转统一身份认证平台技术人员处理。

1.4.帐户管理人

1.4.1. 中介服务机构可否增加基本联系人？

答：暂不可以，目前中介超市系统只支持一个联系人。

1.4.2. 中介服务机构忘记用户密码怎么办？

答：所有中介机构和部分项目业主（非机关事业单位）是使用省统一身份认证平台的，其账号是在省统一身份认证平台管理的，该平台有忘记密码重置的功能，可依据相关指引重置用户密码。省中介超市系统不能提供此类密码重置服务。对于机关事业单位项目业主使用中介超市系统自有用户密码的，如果忘记密码的，可以在中介超市系统重置密码功能，按照指引自行操作。

1.5.业务授权人

1.5.1. 业务授权人联系方式怎么修改？

答：登录“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），在【中介专属网页】→【我的资料】→【业务授权人】，点击修改手机号码。

1.5.2. 中介服务机构如何修改登录时接收验证码短信的手机号码？

答：请登录广东省政务服务网（http://www.gdzwfw.gov.cn/），点击右上角【单位名称】—【账户管理】—【修改手机号码】即可。

1.5.3. 在中介超市添加业务授权人操作点击自动核验人员社保信息时，为什么会出现“经社保平台核验，该社保人员核验不通过”的提示？

答：中介超市系统社会保险自动核验范围仅限广东省内（深圳除外）的地区。目前，深圳市及外省还没有对接社保自动核验，所以深圳机构和外省机构都会出现核验失败的情况属于正常现象，手动上传社保附件即可，不影响中介服务机构入驻中介超市。

1.5.4. 业务授权人可以是分支机构的社保吗？若机构总部有多个分支机构，可以分别拥有不同的业务授权人吗？

答：都可以，业务授权人在分支机构缴纳的社保视为有效，一家机构可以拥有多个业务授权人，但是，具有以上关联关系的业务授权人不可以同时参与同一个项目的报名。

1.6.机构资质（资格）

1.6.1. 中介服务机构新增了资质（资格）信息后，在【我的资料】里没有显示是怎么回事？

答：新增资质（资格）信息后，“审核+公示”工作流程至少需要 7 个工作日（审核 2 个工作日，审核通过后公示 5 个工作日），公示结束后资质（资格）生效后才看到。进行变更以后，可以在“广东省网上中介服务超市”官网

（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），点击【中介服务机构】→【入驻公示】查询公示情况。

1.6.2. 中介服务机构入驻成功后新增、修改机构资质资格和新增从业人员也需要公示吗？

答：对于新增资质（资格）的需要公示，对于修改资质（资格）和增减人员的无需公示。即机构资质可以通过增减的方式来变更，新增资质资格需运营机构工作人员在2个工作日内进行核对,核对通过后公示5个工作日无异议才会生效。对于修改资质资格、增减从业人员的需要运营机构工作人员在2个工作日内进行形式核对，通过后即生效。生效后的资质资格、从业人员等信息都会公开于中介超市门户。

类似问题：资质（资格）变更形式核对需要多久？是否需要公示？

1.6.3. 中介服务机构想添加资质信息要怎么操作？

答：登录“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），在【中介专属网页】→【我的资料】→【资格信息】，点击新增资质资格信息即可添加新的资质（资格）信息。

1.6.4. 中介服务机构具有某种资质（资格），但没有相关执业人员，是否可以申请入驻？

答：不可以。只有具备资质（资格）条件和相当数量的专业人员，才能申请入驻。具体情况可以通过“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）【超市指南】-【资料下载】查看入驻检查标准。。

1.6.5. 每个中介服务类型要求对应的资质证书或备案承诺是什么？中介服务机构有 XXX 证书能不能入驻 XXX 服务？

答：中介服务类型所需资质证书或备案承诺要求是由行业主管部门规定，作为中介服务机构，本来就应该清楚自己能提供什么样的服务，所对应的资质（资格）要求是什么，如果确实不清楚，请咨询对应的行业主管部门（可根据以下附

表通过 12345 热线平台直接转接至相关行业主管部门）。

中介服务主管部门一览表

序号	中介服务名称	省直行业主管部门	备注
一、评估、评价类			
1	资产评估	省财政厅	7 注①
2	房地产估价	省住房和城乡建设厅	14 注①
3	土地评估	省自然资源厅	6 注①
4	探矿权采矿权评估	省自然资源厅	36 注①
5	保险公估	银保监会	注①未上线
6	旧机动车鉴定估价	省商务厅（省汽车流通协会）	注①②未上线
7	价格评估	省发展和改革委	12 拆分旧车
8	地质灾害危险性评估	省自然资源厅	46
9	建设项目环境影响评价	省生态环境厅	47
10	水文、水资源调查评价	省水利厅	53
11	安全评价	省应急管理厅	8
二、工程监理类			
12	工程监理	省住房和城乡建设厅	2
13	人防工程监理	省住房和城乡建设厅	18
14	造林绿化监理	省自然资源厅	23 注③
15	地质灾害治理工程监理	省自然资源厅	48
16	水利工程监理	省水利厅	19
17	公路水运工程监理	省交通运输厅	32 注④
18	信息系统工程监理	省工业和信息化厅	34
19	文物保护工程监理	省文化和旅游厅	44
三、设计、规划编制、方案编制类			
20	工程设计	省住房和城乡建设厅	4
21	人防工程和其他人防防护设施设计	省住房和城乡建设厅	58
22	地质灾害治理工程设计	省自然资源厅	49
23	林业调查规划设计	省自然资源厅	37 注③
24	文物保护工程勘察设计	省文化和旅游厅	54
25	土地规划	省自然资源厅	9
26	城乡规划编制	省自然资源厅	16

27	水资源规划编制	省水利厅	未上线
28	水土保持方案编制	省水利厅	33
29	矿产资源开放利用方案编制	省自然资源厅	56
四、咨询、论证、专业服务类			
30	工程造价咨询	省住房和城乡建设厅	17
31	工程咨询	省发展和改革委	5
32	海域使用论证	省自然资源厅	26
33	水资源论证	省水利厅	15
34	气候可行性论证	省气象局	未上线
35	会计师事务所服务	省财政厅	31
36	税务师事务所服务	省税务局	41
37	律师事务所服务	省司法厅	30
38	公证服务	省司法厅	10
39	节能技术服务	省发展和改革委	29
39	土地评价报告抽查评议服务	省自然资源厅	未上线
40	自然资源评价评估监管服务	省自然资源厅	未上线
41	司法鉴定	省司法厅	11
42	特种设备技术服务	省市场监管局	未上线
五、审查类			
43	房屋建筑和市政基础设施施工图设计文件审查	省住房和城乡建设厅	59
44	人防工程施工图设计文件审查	省住房和城乡建设厅	57
45	矿产资源开发利用方案审查	省自然资源厅	未上线
46	地质灾害防治单位乙级资质评审	省自然资源厅	未上线
六、检验、检测、勘察类			
47	检验检测服务	省市场监管局	21
48	建设工程质量检测	省住房和城乡建设厅	38
49	公路水运工程试验检测	省交通运输厅	50
50	水利工程质量检测	省水利厅	35
51	人防工程防护设备质量检测	省市场监管局	55 注⑤
52	水土保持监测	省水利厅	20
53	生产建设项目水土保持信息化监测	省水利厅	注⑥未上线
54	供水水质监测	省市场监管局	未上线
55	安全生产检测检验	省应急管理厅	40

56	防雷装置检测	省气象局	22
57	安全技术防范工程检测	省应急管理厅	未上线
58	安全技术防范系统检测	省公安厅	未上线
59	农产品质量安全检测服务	农业农村厅	未上线
60	消防设施维护保养检测服务	省公安厅	未上线
61	取用水在线监控	省市场监管局	未上线
62	林业有害生物监测防治	省自然资源厅（省林业局）	未上线
63	地质勘查	省自然资源厅	13
64	工程勘察	省住房和城乡建设厅	3
65	测绘	省自然资源厅	1
七、其他服务			
66	水利工程安全生产检查	省水利厅	未上线
67	检验检查服务	不同部门	28
68	计量器具检定或者校准	省市场监管局	52
69	文物保护工程施工	省文化和旅游厅	44
70	节水型载体建设	省水利厅	未上线
71	环境污染治理设施运营（环境保护设施运营服务）	省生态环境厅（省环保协会）	51
72	农产品质量安全检测机构考核及监管服务	农业农村厅	未上线
73	农药登记试验服务	农业农村厅	未上线
74	施放气球服务	省气象局	25
75	职业卫生技术服务	省卫生健康委	39
76	放射卫生技术服务	省卫生健康委	43
77	药物临床试验服务	省药监局	42
78	经营证券期货	中国证监会广东监管局	27
79	债券信用评级	中国证监会广东监管局	24
80	报关报检进出口代理业务	广州海关	未上线

注：备注中数字是门户网站“中介机构服务分类”排序号，以方便查找。

①国务院办公厅《转发财政部关于加强和规范评估行业管理意见的通知》（国办发[2003]101号）明确并分类设置了注册资产评估师、注册房地产估价师、土地估价师、矿业

权评估师、保险公估从业人员和旧机动车鉴定估价师等六类资产评估专业资格。

②《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》（国务院第412号令），其中第182项，由商务部和省级商务主管部门负责实施旧机动车鉴定评估机构的设立审批。

③“广东省营造林工程监理单位资质”更名为“广东省造林绿化监理单位资质”，归口省林学会森林经营专业委员会管理。“广东省营造林工程规划设计单位资质”更名为“广东省林业调查规划设计单位资质”，归口省林学会林业调查规划设计专业委员会管理。

④交通运输部关于修改《公路水运工程监理企业资质管理规定》的决定（交通运输部令2019年第37号），原“交通工程监理”更名为“公路水运工程监理”。

⑤关于规范人防工程防护设备质量检测机构资质认定工作的通知（国人防〔2017〕271号），国家认监委和省级质量技术监督部门负责认定工作，人防部门实施备案工作。

⑥水利部办公厅关于印发生产建设项目水土保持信息化监管技术规定，2018年1月。

1.6.6. “安全评价”是否属于中介服务事项分类？

答：“安全评价”属于中介服务事项目录的一个分类。按照《安全评价检测检验机构管理办法》（以下简称《办法》）第三条第二款规定“省级人民政府应急管理部门、煤矿安全生产监督管理部门（以下统称资质认可机关）按照各自的职责，分别负责安全评价检测检验机构资质认可和监督管理工作。”，中介机构如果要以服务类型为“安全评价”申请入驻中介超市，则需要提供由省级人民政府应急管理部门、煤矿安全生产监督管理部门出具的《安全评价机构资质证书》。

经询省应急管理厅，依据《安全评价检测检验机构管理办法》，安全评价资质业务范围不再包括“房屋”，有的中介服务机构提供的是由广东省建设工程质量安全检测和鉴定协会出具的《房屋安全鉴定机构能力评价证书》是不符合上述规定的，不能作为入驻“安全评价”的资质证明。

省政务服务数据管理局已对省中介超市的安全评价资质业务范围进行更新，并要求相关地市对不符合“安全评价”入驻条件的机构予以清退。

1.6.7. “房屋安全鉴定”是否属于中介服务事项分类？能否增设这一分类？

答：经询省住房城乡建设厅，“房屋安全鉴定”服务属于市场行为，不属于中介超市的中介服务事项分类范围，目前不能提供此类交易服务。

背景：黄小姐于2019年7月24日通过省信访局提出的信访事项（信访件编号：GDS2019072410489）。针对提出的“申请中介超市‘安全评价’类入驻被拒的原因；中介服务分类增设‘房屋安全鉴定’类”的诉求。对于中介服务分类是否增设“房屋安全鉴定”类的问题，省政数局会同省住建厅和省应急管理厅、惠

州市政数局分别作出处理答复函。

惠州中介超市：广东鼎筑建设工程质量检测鉴定有限公司于 2019 年 05 月 15 日在省中介超市提交资格类型为“安全评价”的入驻申请（入驻办件号 19051500401），但上传的材料附件为“房屋安全鉴定机构能力评价证书”，证书内容与系统资质树勾选内容不一致，故初审意见为“退回修改”。

1.6.8. 为什么没有找到广东省网上中介服务超市“造林工程设计”资质分类？

答：根据《广东省林学会关于启动资质认定工作的通知》（粤林学函〔2019〕27 号）有关规定，为适应造林绿化业务工作需要，对原省林学会认定的有关资质作相应的变更和调整，原“造林工程设计”资质与“林业调查规划设计”资质合并，原已入驻“造林工程设计”的中介服务机构需重新办理申请变更入驻手续。相关资质名称调整具体如下：

1.“广东省营造林工程施工单位资质”更名为“广东省造林绿化施工单位资质”，“广东省营造林工程监理单位资质”更名为“广东省造林绿化监理单位资质”，均归口省林学会森林经营专业委员会管理；

2.“广东省营造林工程规划设计单位资质”更名为“广东省林业调查规划设计单位资质”，归口省林学会林业调查规划设计专业委员会管理；

3.广东省林业有害生物防治组织、监理单位资质名称不变，仍归口省林学会有害生物防治专业委员会管理。

调整后，有关资质类别分为 3 类 5 种，分别如下：

1.造林绿化类：广东省造林绿化施工单位资质、广东省造林绿化监理单位资质；

2.林业调查设计类：广东省林业调查规划设计单位资质；

3.林业有害生物防治类：广东省林业有害生物防治组织资质、广东省林业有害生物防治监理单位资质。

1.6.9. 不具备相关资质的中介服务机构能否入驻中介超市？

答：广东省中介超市目前已开放 55 种中介服务类型，中介服务机构可以申请入驻以上任何一种或多种类型，相关中介服务类型有资质（资格）要求的，必

须上传对应的资质（资格）证书。若无资质要求，应当上传承诺书、至少完成相应服务类型的2个项目业绩以及相关服务所需的专业技术人员信息申请入驻。

具体情况可以通过“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）【超市指南】-【资料下载】查看中介机构入驻检查标准。

1.7.人员执业（职业）

1.7.1. 中介服务机构入驻的资质要求上传相应执业人员多少人？不同资质是否有不同的人数要求？

答：中介服务机构入驻的资质时，应按行业资质管理要求上传一定数量的执业（职业）人员及其信息。不同资质、不同等级的从业人员资格条件及数量要求是不同的，可以通过“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）【超市指南】-【资料下载】查看中介机构入驻检查标准，按入驻检查标准要求录入一定数量的执业（职业）人员。

1.8.社保（劳动关系）

1.8.1. 为什么中介机构需要提供入驻人员劳动或劳务关系证明资料？具体包括哪些材料？

答：中介机构业务授权人、注册执业（职业）人员入驻中介超市时，除需要提供身份证明外，还需要提供存在劳动或劳务关系证明资料。

根据《劳动法》第七十二条（社会保险基金按照保险类型确定资金来源，逐步实行社会统筹。用人单位和劳动者必须依法参加社会保险，缴纳社会保险费），以及劳动合同法及其实施条例等相关规定，以证明人员与机构存在正常的劳动关系，防止人员挂靠。

劳动关系证明资料区分省内和省外两种情形，省内中介机构的人员根据对接社保数据作为入驻依据；省外在职人员由入驻机构所在地社保部门或税务部门开具的机构缴纳社保记录原件扫描件等社保资料，证明其存在劳动关系。

劳务关系证明资料，主要是针对退休人员的情况，由入驻机构提供其存在劳

务关系的书面说明，并为其真实性负责。

1.8.2. 中介服务机构的退休人员能否可以入驻中介超市？无法提供社保记录，该怎么办？

答：退休人员可以入驻中介超市，区分两种情形：（1）退休人员以中介服务机构法定代表人或者合伙人身份的，并且兼任执业人员身份可以申请入驻，合伙人身份主要是指针对律师事务所、会计师事务所、审计师事务所、税务师事务所等普通合伙制组织。这些人员申请入驻时需提供法定代表人证明或合伙人证明，如果兼任执业者身份的应提供执业资格证明；（2）退休人员以执业人员或者业务授权人身份申请入驻的，由入驻机构提供其存在劳务关系的书面说明并为真实性负责。

1.8.3. 中介服务机构为事业单位下属国企，执业人员社保全是上级事业单位统一购买的，社保联网系统无法自动匹配，能否入驻？

答：可以入驻。需要在执业人员社保记录栏上传带红色社保局业务章的纸质社保记录（抬头为上级事业单位），并上传一份上级事业单位开具的证明（要附相关人员清单）。

1.8.4. 执业人员可以是分支机构（分公司）的社保吗？

答：可以。

1.8.5. 中介服务机构入驻人员有效劳动关系的判断标准是什么？

答：存在有效劳动关系判断标准具备下列情形之一的：①人员有上传最近一个缴费月份完成社保缴费证明原件扫描件；②有入驻机构提供退休人员存在劳务关系的书面说明并承诺为所提供材料的真实性负责。

1.9. 报名

1.9.1. 中介服务机构在中介超市官网“采购公告”栏看到有意向报名的项目，但在【中介专属网页】却找不到项目，是怎么回事？

答：这种情况表明你不能报名，其原因可能存在下列情形：

（1）项目业主发布的采购公告所勾填资质资格与执业人员要求与你单位事前所勾填的服务类型不匹配，具体可查看官网对应采购公告，点击蓝色小字【查看资质等级树】，与你单位入驻时所勾填资质树等级进行比对。

（2）你单位的服务类型已过期。

1.9.2. 中介服务机构在中介超市官网“采购公告”栏看到有意向报名的项目，但发现自身已填报的资质资格和执业人员不符合采购公告要求，可以临时增加资质资格和执业人员再报名吗？

答：可以临时增加，但是，不一定能够满足报名期限。因为，采购项目报名时限一般为 2-5 个工作日，而增加资质资格和执业人员信息生效一般为 2-7 个工作日，新增资质资格需运营机构工作人员在 2 个工作日内进行核对，核对通过后公示 5 个工作日无异议才会生效；修改资质资格、从业人员增减需运营机构工作人员在 2 个工作日内进行形式核对，通过后即生效，在项目报名时间截止之前可能无法完成操作，从而影响报名。

1.9.3. 中介服务机构如何知道有项目可以报名？

答：项目业主在发布采购项目公告时，会勾选所需的资质（资格）和执业（职业）人员需求，系统会自动匹配向具备对应资质（资格）和执业（职业）人员的中介服务机构发送短信通知，业务授权人可以通过【中介专属网页】--【可报名项目】里面查看，自行决定是否报名。

1.9.4. 中介服务机构报名参与的项目能否撤回报名？

答：在采购项目报名截止时间之前，可以撤回报名，若符合报名条件也可重新报名。但是当报名截止时间过后，不可以撤回报名，也不能报名。

1.10. 竞价

1.10.1. 中介服务机构报名多次竞价选取项目后，问竞价选取流程及其规则是什么？后续的操作过程能否看到竞争对手的报价情况？

答：竞价选取的项目有报名截止时间、竞价时间和选取时间三个时间节点。（若报名机构数量少于 2 家，系统自动置为失败）

第一阶段，报名阶段。必须在采购公告规定的报名截止时间之前成功报名。

第二阶段，竞价阶段。报名成功后根据采购公告确定的竞价时间（作为辅助性提醒，系统会发短信通知，但由于网络等原因短信通知可能会延迟，中介服务机构应当以采购公告规定时间为准），业务授权人应提前打开【中介专属网页】→点击【已报名项目】→查询到将要参与竞价的项目，等到报价时间一到，相关项目栏会出现【我要竞价】的蓝色按钮，点击即可进入竞价界面，自主参与竞价，根据系统显示最新的竞价情况，可自主决定是否继续参与竞价。

竞价规则：项目业主在采购公告中已明确初始价格、最低限价、竞价开始时间等(有的项目是以投资规模计算收费率的,则会明确基准收费率、最大下浮率)。在初始价格和最低限价之间，已报名的机构进行降价式报价。竞价规则如下：

（1）出价规则。新的出价必须低于当前最新显示的报价。若当前报价还没有触及“最低限价”，任何机构都可以报出新的价位。若某一家机构报出的价位等于“最低限价”，则允许其他机构最后一次机会按“最低限价”报出。

（2）出价幅度。若以实际金额出价的，每次降价的幅度应大于“最低限价”的 2%。若以下浮率出价的，每次提高下浮率的幅度按照平台系统的给出的参考提示报出。

（3）倒计时规定。当新一轮出价成功后，平台系统就自动进入 5 分钟倒计时，这期间如无新的出价，倒计时结束后系统自动停止竞价程序，当前报价为最终出价。如果报价达到“最低限价”或者“最大下浮率”，系统进入 5 分钟倒计时，其他机构仍然有最后一次机会报出“最低限价”或“最大下浮率”的价位。

第三阶段，随机抽取。当报价已经触及“最低限价”或者“最大下浮率”后，进入 5 分钟倒计时结束后，报出“最低限价”或者“最大下浮率”的机构有 2 家或者 2 家以上的（若只有 1 家则直接中选，无需进入到“第三阶段”），平台系统通过随机抽取确定 1 家作为中选机构。

详情可进入“广东省网上中介服务超市”官网→点击【超市指南】→【选取方式简介】查看。

在竞价期间，各竞价人的单位名称作加密处理，只显示一个随机编号，所有竞价人可以看到每轮报价最新情况，但却无法看到报价人是谁。

1.10.2. 出现无法报名或者无法参与竞价的情况时，该怎么办？

答：如果出现无法报名或者无法参与竞价的情况时，可能存在下列三种情形之一：

（1）中介服务机构自身网络线路或终端故障；

（2）中介超市平台系统或网络线路故障；

（3）全省统一身份认证平台故障。

中介服务机构业务人员应当进行自查（①切换为其他浏览器尝试；②清理浏览器缓存重新登录），通过录屏、截图等方式发在 QQ 技术群（可通过【超市指南】→【服务咨询】联系并申请加入 QQ 群）及时反馈所存在的问题，以便技术人员检查故障原因，出现以上第（1）种情况的，后果由中介服务机构自负；出现以上第（2）（3）种情况，在做好相关取证工作的同时，按照相关制度规定进行处理。

1.11. 签订合同

1.11.1. 项目业主与中介服务机构签订合同上传时间是否有规定？

答：有的，根据《广东省网上中介服务超市管理办法》规定，项目业主和中选的中介服务机构需在中选通知书发出之日起 30 日内签订中介服务合同。中选中介服务机构应当在合同签订之日起 5 个工作日内上传合同至中介超市备案并公示。

1.12. 服务备案

1.12.1. 服务结束后，服务结果备案由谁上传？

答：中介服务结束后，服务结果备案由项目业主和中介服务机构都可以在中介超市操作上传，但是，由中介服务机构上传的，需要项目业主确认。

1.12.2. 服务结果备案是否有时间限制？

答：服务结果备案上传暂未有时间限制，但是，中介超市对中介服务机构履约表现的“成果交付”信用评价指标有量化打分标准，提前交付得 10 分、准时交付得 8 分、迟延交付得 3 分、弃约得 0 分。

1.13. 信用管理

1.13.1. 中介服务机构有哪些行为会被列入失信行为记录？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第二十二条规定记为一般失信行为的有 7 种情形，第二十三条规定记为严重失信行为的有 13 种情形。（有关内容摘录如下）

第二十二条 中介服务机构有下列行为之一的，中介超市管理机构会同有关部门核实后，记为一般不良行为：

（一）无正当理由放弃中选结果或者不按时与项目业主签订合同的；

（二）擅自提高服务收费或者变相要求项目业主增加服务费用的；

（三）无正当理由不按照合同要求的服务时间完成服务的；

（四）未按照从业规范提供服务，服务质量不达标，因服务成果不符合从业规范要求而被项目业主退回的；

（五）经查实未履行有关守信承诺的；

（六）作为投诉人在中介超市 2 年内（自首次投诉查无实据之日起计算）3 次以上投诉查无实据的；

（七）其他应当记为一般不良行为的。

第二十三条 中介服务机构有下列行为之一的，中介超市管理机构会同有关部门核实后，记为严重不良行为：

（一）提供虚假材料入驻中介超市的；

（二）报名参与同一项目的不同中介服务机构，使用相同

IP 地址和 MAC 地址报名或者办理业务的；

（三）与项目业主或者其他中介服务机构相互串通，扰乱公平竞争秩序的；

（四）在提供中介服务时，利用执业之便，谋取不正当利益的；

（五）贿赂项目业主、交易当事人和其他有关人员的；

（六）违法违规或者违反合同约定将项目进行分包的；

（七）将项目进行转包的；

（八）利用监理、评审、审核等服务优势干预其他中介服务机构日常经营或者要求其他中介服务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投诉的；

（十）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）2 年内（自首次记录一般不良行为之日起计算）出现一般不良行为累计达到 3 次的；

（十二）无正当理由，拒不接受中介超市管理机构、行业主管部门询问核查、处理结论的；

（十三）其他应当记为严重不良行为的。

1.13.2. 中介服务机构有失信行为记录会存在哪些影响？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第二十四条、第二十五条规定，有关不良行为信息，应当在 2 个工作日内在中介超市公布。一般不良行为公示期 3 个月，严重不良行为公示期 2 年。不良行为记录作为信用评分的依据。依法应当公示的信用信息，在“信用广东网”进行公示。

1.14. 中介服务机构咨询投诉维权

1.14.1. 什么是中介服务机构的咨询？处理流程如何规定？

答：中介服务机构咨询，是指中介服务机构在中介超市存在技术操作方面和业务管理规定方面的疑问或者异议所提出的询问。除了中介超市投诉以外的问题、疑问、求助和建议等，均属于咨询的范围，可分为以下三个方面的问题：

⑴技术问题。中介服务机构人员在使用中介超市系统办理入驻、变更、报名、选取、备案和服务评价等业务操作过程中，遇到页面报错、无法访问、信息录入失败等系统操作的技术问题。

⑵业务问题。中介服务机构人员在入驻过程、入驻结果、采购公告内容、选取过程、选取结果、合同备案、服务结果备案和服务评价等相关业务管理规定存在的问题。

⑶身份认证问题。中介服务机构人员在登录、帐号注册、实名认证以及 CA 验签过程中遇到的问题。

提出咨询的具体操作：属于第⑴类的，加入中介超市 QQ 技术群（QQ 号 981295710，申请加入时需备注单位全称）向技术公司人员进行咨询，或拨打 020-12345 转 9 向政务热线话务人员进行咨询。属于第⑵类的，可拨打各地中介

超市运营机构专门设置的业务咨询电话专线或者 12345 热线进行咨询。属于第⑶类的，可拨打 020-12345 转 9 咨询。

咨询受理、处理和转办工作流程：由相关人员当场解答，当场无法解答的，形成转办工单流转到相关职能部门处理答复，限时办结。

咨询主体可通过 12345 热线和中介超市进行咨询，可通过中介超市官网 https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home【首页】→【超市指南】→【服务咨询】查找咨询方式。

1.14.2. 什么是中介服务机构的投诉？

答：中介服务机构的投诉，是指中介服务机构认为入驻过程、入驻结果、采购公告、采购需求、选取过程和选取结果使自己的权益受到损害进行维权的行为。

1.14.3. 中介服务机构提出投诉的渠道有哪些？投诉的提出和有效期如何规定？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》规定：项目业主、中介服务机构可以通过 12345 政务服务便民热线、中介超市运营机构电话等渠道进行咨询；投诉人也可以直接向交易地中介超市管理机构或者有关行业主管部门提出投诉，；或者可以通过中介超市提出投诉。通过中介超市系统提出投诉的，中介超市系统根据投诉事项类型，按职责分工进行转办。

按投诉的内容不同，投诉的提出和有效期规定分为以下四类：

⑴投诉人对入驻过程及结果的投诉，应当在中介超市运营机构作出有关业务操作结束之日起 5 个工作日内，向被投诉人的同级中介超市管理机构提出；

⑵投诉人对选取过程及结果的投诉，应当在中选公告公示期满前，向被投诉项目交易地中介超市管理机构提出；

⑶投诉人对中介超市运营机构服务质量、服务时效等事项的投诉，应当在中介超市运营机构作出有关业务操作结束之日起 5 个工作日内，向被投诉人的同级中介超市管理机构提出；

⑷投诉人对违反行业监管法律法规规章行为的投诉，应当按照相关法律法规的规定，在规定的有效期向相关行业主管部门提出。投诉人应当按照行业主管部门有关要求提出，一般来说，这类投诉涉及资质（资格）、执业（职业）等问题。

1.14.4. 中介服务机构提出投诉应当符合什么条件？

中介服务机构提出投诉应当符合下列条件：

（1）投诉人是相关中介服务采购活动的当事人或利害关系人；

（2）投诉书内容符合中介超市管理办法等有关规定的条款；

（3）投诉书应当由法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章，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，并附有身份证明复印件；

（4）在规定的时间期限内提出投诉；

（5）同一投诉事项未经相关部门受理或者作出投诉处理。

1.14.5. 合格的投诉应当包括什么内容、格式和材料？

答：投诉书应当包括下列内容：

（1）投诉人和被投诉人的名称、地址、电话等；

（2）具体的投诉事项及事实依据；

（3）认为违反的有关法律法规或中介超市管理办法的条款；

（4）相关证据和证明材料，有关材料必须以合法途径取得；

（5）提起投诉的日期；

（6）投诉人为法人的，投诉书应当由法定代表人或者其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。

1.14.6. 中介服务机构投诉受理和处理主体是谁？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》规定，中介超市投诉受理和处理包括行业主管部门和中介超市管理机构两类主体。

中介服务机构针对有关涉及入驻过程、入驻结果、采购公告、采购需求、选取过程及结果、服务评价等方面的投诉，内容涉及违反有关行业监管法律法规的投诉事项，如对采购公告具有倾向性、歧视性、排他性的，中介服务机构所承接业务违法的、违反资质（资格）管理规定的、伪造、篡改证照等，由相关行业主管部门依据相关法律法规进行受理和处理，并将有关受理和处理结果反馈本级中介超市管理机构。

除以上涉及法律法规的投诉之外，其他的投诉由项目交易所在地的中介超市管理机构负责受理和处理。

1.14.7. 中介服务机构投诉处理工作流程是怎样规定的？

答：中介服务机构提出投诉，对于涉及法律法规的投诉，中介服务机构应当按照行业主管部门有关要求提起投诉，行业主管部门按照相关法律法规规定进行受理和处理，并将有关受理和处理结果反馈本级中介超市管理机构。对于未涉及法律法规的投诉，中介服务机构应当在有关业务结束之日起 5 个工作日内或者中选公告公示期满前向中介超市管理机构提出投诉，中介超市管理机构在收到投诉后 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 15 个工作日内作出处理决定。不予受理的，应当说明理由。

1.14.8. 中介服务机构投诉处理结果是否需要公示？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第二十九条规定，除法定需保密的事项外，有关投诉应当在作出处理决定后2个工作日内在中介超市公布。

2. 项目业主

2.1. 项目业主入驻

2.1.1. 项目业主入驻中介超市应该怎么操作？

答：项目业主入驻中介超市按以下步骤操作：

第一步，先通过统一身份认证平台（http://tyrz.gd.gov.cn/）获取账号，目前有账号密码、法人扫码和 CA 等登录方式。[注：首个登录中介超市的统一认证账号可以为三级，第二次登录的账号则需实名核验升级达到四级（原 L2）或五级（原 L3）]

第二步，点击【超市指南】→【资料下载】→【入驻资料下载】→下载项目业主授权委托书模板，按要求填写；

第三步，进入“广东省网上中介服务超市”官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home），点击【项目业主入驻】，按照系统流程指引填写资料提交完成后，由中介超市运营机构工作人员进行形式核对，并应当在 2 个工作日内完成。

2.1.2. 项目业主入驻“广东省网上中介服务超市”需要什么资料？

答：项目业主包括单位和自然人两种类型。入驻中介超市所需资料不同。对于以单位名义入驻的，需要提供以下资料：

（1）单位的统一社会信用代码证或法人、非法人登记证的原件扫描件；

（2）单位业务授权人身份信息（现已不需要提交身份证原件扫描件）；

（3）加盖单位公章的业务授权委托书原件的扫描件。

备注：业务授权委托书模板下载：登录“广东省网上中介服务超市”（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）【首页】→【超市指南】→【资料下载】下载项目业主注册授权委托书模板。

对于以自然人名义入驻的，只需提供个人身份信息，无须提交其他材料。

2.1.3. 问项目业主授权委托书受托期限应该怎么填写？

答：项目业主授权委托书受托期限的格式为：xxxx 年 xx 月 xx 日至 xxxx 年 xx 月 xx 日，受托时间一般为两年，具体时间由项目业主单位决定。

2.1.4. 项目业主入驻中介超市需要多久才能通过？

答：中介超市运营机构应在 2 个工作日内完成对项目业主入驻有关内容和材料的一致性进行形式核对。

2.1.5. 中介超市运营机构审核项目业主入驻申请完成后，是否要进行公示？

答：项目业主入驻申请完成后，不需要进行公示，即可开展采购活动。

2.1.6. 项目业主提交入驻申请后如何查看申请进度或办件审核情况？

答：登录“广东省网上中介服务超市”（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）【首页】→【项目业主入驻】→【进度查询】→输入单位名称和办件号，然后下拉页面进行查看。

2.1.7. 项目业主新增采购业务受托人如何操作？

答：项目业主新增采购业务受托人，请登录“广东省网上中介服务超市”（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）项目业主管理帐号进行新增操作，请注意不能通过受托人业务账号进行操作。

2.2.帐号管理

2.2.1. 项目业主如何注册账号？是否需要办理 CA？

答：项目业主无需办理 CA 证书，注册账号按单位性质区分以下不同操作：

（1）属于企业、社会组织、自然人的项目业主通过统一身份认证平台登录（账号密码登录、CA 登录、粤省事扫码登录）。再进行入驻操作，入驻流程详见【超市指南】→【用户操作手册】。

2.2.2. 项目业主忘记用户密码怎么办？

答：针对使用旧本地登录方式的账号，如果忘记密码，则无法再进行找回等操作，需通过省统一身份认证平台重新注册法人单位账号进行登录。

对于使用省统一身份认证平台入驻的项目业主，其账号是在省统一身份认证平台管理的，该平台有忘记密码重置的功能，可依据相关指引重置用户密码。

2.2.3. 单位账号和采购受托人账号的区别是什么？有什么用？

答：单位账号用于管理采购受托人，进行新增、变更或删减采购受托人、项目权限移交等操作。单位账号可以查看本单位的所有项目情况、各采购受托人所负责项目的项目执行情况。

采购受托人账号可进行具体的采购业务操作。采购受托人负责项目的管理，包括新增、变更、取消、登记合同、确认合同、结束服务、服务评价，采购受托人只可以管理本用户范围的项目。采购受托人只可以管理本用户范围的项目。

2.3. 登录

2.3.1. 为什么登录项目业主账号之后，无法对待处理的项目进行操作？

答：需切换为采购受托人的账号进行操作。具体操作：在广东省网上中介服务超市 【采购专属网页】，鼠标悬停在项目业主名称上，点击【身份切换】，打开切换页面登录页面，选择已激活的采购受托人账号，切换到采购受托人【采购专属页面】。

2.3.2. 采购受托人登录时提示“授权委托时间过期”如何处理？

答：登录项目业主单位帐号，在“我的资料”中点击“采购受托人”，选择需要修改的采购受托人，点击“修改信息”后，对相关授权时间进行修改即可。（注意：如果登录已过期的采购受托人帐号后退不出来，请尝试先清空浏览器浏览痕迹、浏览器缓存后再登录单位帐号。）

2.4.采购需求（项目需求）

2.4.1. 项目业主发布项目采购公告信息，运营机构审核时间为多久？何时选取？

答：项目业主通过中介超市按提示填报采购项目信息，运营机构审核人员应当在 2 个工作日内完成核对，如需项目业主补正信息的，将一次性告知补正要求，核对完成后发布采购公告。

采购公告发布至报名截止时间不得小于 2 个工作日，选取时间须大于报名截止时间，即应在报名截止时间结束之后进行选取。

2.4.2. 项目业主提交了采购需求被退回，如何查看退回原因及进行修改？

答：以自然人项目业主账号或采购受托人的账号登录系统，点击【采购专属网页】所有项目【已退回项目】进入退回项目的界面，点击【相关意见】查看退回原因，点击【修改信息】进行修改。

2.4.3. 发布采购需求时，采购项目名称格式有什么要求？

答：采购项目名称应清晰明了，采购主体（即采购单位）+采购+标的内容（中介服务）。

2.4.4. 填写采购项目公告时，找不到符合要求的中介服务事项怎么办？

答：请自行查看中介超市官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）公布的中介服务事项清单（已上线 153 项），如果采购项目不属于中介事项清单范围内的，采购时“是否为行政管理的中介服务项目采购”字段选择否。

2.4.5. 项目公告后，采购受托人发现项目名称和采购信息有误时，应当如何操作？如果所发布公告的项目名称或采购信息有误且已有机构报名的情况下，项目应当如何处理？

答：项目公告发布后发现存在错误信息，此时，如果还没有机构报名，可以

登录系统在【采购专属网页】点击【已发布项目】项目信息界面点击【修订公告】。如果已有机构报名，根据实际情况可将项目置为无效，重新录入采购需求和发布采购公告。

2.4.6. 我局要发布的项目不属于投资审批项目，但是我看到投资审批项目编码这一项又是必填项目怎么办？

答：如果确定所要采购的项目不属于行政审批投资项目的中介服务，在投资审批项目一栏可以勾选“否”。

2.4.7. 发布项目需求时，审批业务流水号是从哪里来的？

答：审批业务流水号是系统为各项目自动配置生成的。

2.5. 选取与中选确认（实质性核对）

2.5.1. 中介超市系统选取后，项目业主需要做什么？

答：中介超市系统选取后，项目业主需要以下操作：

（1）确认中选结果。公开选取结果产生后，项目业主应在 1 个工作日内予以确认，但随机选取、竞价选取方式除外，其结果由系统自动确认。随后，中介超市运营机构根据项目业主的确认结果发布中选公告并予以公示 2 个工作日。公示期满后系统分别自动向项目业主和中选中介服务机构签发带水印的中选通知书。

（2）签订合同。项目业主和中选的中介服务机构应在中选通知书发出之日起 30 日内签订合同。

（3）合同备案及公示。项目业主或者中选中介服务机构应当在合同签订之日起 5 个工作日内上传合同至中介超市备案并公示。

（4）履行合同。包括但不限于：项目业主为中介服务机构提供必要的协助，在中介服务机构按照约定的时间、地点、方式提供中介服务并交付服务成果后，组织验收，支付合同款项等。

（5）服务结果备案。服务结束后，除法定应当保密的内容外，相关服务成果应在中介超市备案。

（6）服务评议。在中介服务机构交付服务后，项目业主需在 5 个工作日内

在中介超市对中介服务机构的服务质量、服务时效、服务态度、服务收费和服务规范等方面进行满意度评价。若项目业主未在规定时限内对中介服务机构进行评价的，系统将默认评价为“非常满意”（五星）。满意度评价实行“一事一评”，评价结果进行公开。

2.5.2. 如何选择选取方式？这些选取方式有什么区别？

答：项目业主可以自主选定使用适合标的采购需求和项目特点的选取方式（也可以说采购方式）。目前，投入使用的有：信用择优选取、方案择优选取、均价选取、多次报价竞价选取、一次报价竞价选取、一选一随机抽取、一选多随机抽取 7 种选取方式。各种选取方式特点和适用条件如下：

1. 信用择优选取。标的服务内容相对明确、服务范围比较清晰、服务价格相对固定的中介服务采购项目。

2. 方案择优选取。标的服务内容多样性、服务范围难以明确、服务价格变化较大、收费标准难以事先确定的中介服务采购项目。

3. 均价选取。标的服务内容相对明确、服务范围比较清晰、服务价格可以由市场定价的中介服务采购项目。

4. 多次报价竞价选取。标的服务内容相对明确、服务范围比较清晰、服务价格可以由市场定价的中介服务采购项目。

5. 一次报价竞价选取。标的服务内容相对明确、服务范围比较清晰、服务价格可以由市场定价的中介服务采购项目。

6. 一选一随机抽取。标的服务内容相对明确、服务范围比较清晰、服务价格相对固定的中介服务采购项目。

7. 一选多随机抽取。标的服务内容相对明确且需要多家机构同时提供服务、服务范围比较清晰、服务价格相对固定的中介服务采购项目。

7 种选取方式的区别在于不同的交易规则，具体规定如下：

1. 信用择优选取方式。项目业主发起采购时，应当设置用于信用择优选取的大名单数目（3 家以上）和小名单数目（1-3 家）；报名结束后，系统根据信用评分规则统计所有报名的中介服务机构得分情况，通过末位淘汰得出大名单，然后根据比例分配号数，系统自动随机摇号选出小名单的待选机构；项目业主在采购公告确定的选取时间从小名单中自主选出中选机构。

2.方案择优选取方式。项目业主在采购公告中明确报价要求，由中介服务机构通过中介超市进行报价及上传响应方案。在规定报价时间结束后，项目业主根据项目实际情况和报价文件响应情况，综合比较服务响应、人员、价格等因素后，选定中选服务机构。

3.均价选取方式。项目业主设置竞价区间，中介服务机构报名后通过均价选取的方式参与项目，中介超市计算所有有效报价算术平均值，报价最接近平均值的中介服务机构自动确定为中选方。

4.多次报价竞价选取方式。也称电子反拍，是指项目业主预先设定初始价格和最低价格，也叫起拍价和最低限价，在报名机构数量达到 2 家或以上的条件下，通过网上竞争出价，按最低价或下浮率最大作为中选的原则由系统自动确定中选机构。若报出最低限价超过两家以上的，通过随机摇号抽取 1 家作为中选方。

5.一次报价竞价选取方式。系统根据最低报价为原则，在报名机构数量达到 2 家或以上的条件下，从多家已报名的中介服务机构中选取一家作为中选机构。

6.一选一随机抽取方式。在报名机构数量达到 2 家或以上的条件下，从报名参与项目的中介服务机构中抽取 1 家为中选机构。

7.一选多随机抽取方式。目前只适用于“土地评估”服务项目，在报名机构数量达到 2 家或以上的条件下，项目业主从报名参与项目的中介服务机构中抽取 X 家为中选机构，项目金额由 X 家中选机构平分。

2.5.3. 中选结果需要公示多久？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》规定，中选结果应当公示 2 个工作日。

2.5.4. 项目已选取并公示完毕后，项目业主接下来要做什么？

答：中选结果公告公示完毕后，项目业主应当进行以下工作：

（1）签订合同。项目业主和中选的中介服务机构应在中选通知书发出之日起 30 日内签订合同。

（2）合同备案及公示。项目业主或者中选机构应当在合同签订之日起 5 个工作日内上传合同至中介超市备案并公示。

（3）履行合同。包括但不限于：项目业主为中介服务机构提供必要的协助，

在中介服务机构交付服务成果后，组织验收，支付合同款项等。

（4）服务结果备案。双方按合同约定完成服务后，除法定应当保密的内容外，相关服务成果应在中介超市备案。

（5）服务评议。项目业主应当在中介服务机构交付服务后，在中介超市对中介服务机构的服务质量、服务时效、服务态度、服务收费和服务规范等方面进行满意度评价。若项目业主未在规定时限内对中介机构进行评价的，系统将默认评价为“非常满意”（五星）。满意度评价实行“一事一评”，评价结果公开。

2.5.5. 项目业主需要进行实质性核查吗？核查什么内容？

答：这是项目业主和中介机构之间的民事责任，不属于《广东省网上中介服务超市管理办法》的管辖范围。因此，在签订合同之前，项目业主应当对中选机构是否满足有关报名条件进行实质性核对，以确保项目顺利实施。另外，如果发现中介机构在登记注册、资质（资格）等方面有弄虚作假等违法违规行为的，请向中介超市管理机构或有关行政管理部门反映，以便有权管理部门依法依规进行处理，共同维护正常的市场秩序。

2.5.6. 公开选取的中介服务机构是否一定要公示？

答：除依法应当保密的内容外，中选的中介服务机构等采购项目信息都应该在中介超市进行公告公示。

2.5.7. 竞价选取的项目业主能否看到所有报价及其单位名称？

答：项目为竞价选取的情况下，项目业主、中介超市运营机构及中介服务机构只能看到有几家机构报名和报价，无法查看到报价单位的具体名称。

2.5.8. 什么情况下项目可以重新选取？

答：因不可抗力因素造成选取活动不能正常开展的，中介超市运营机构应当告知项目业主和中介服务机构，并重新组织选取活动。

2.5.9. 项目业主按照中选结果的联系方式无法与中选的中介服务机构取得联系，怎么办？

答：出现这种情况时，项目业主可以在中介超市官网门户（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）【中介服务机构】搜索查看该中选中介服务机构的联系方式，或者登录系统，在【采购专属网页】查看项目信息【选取过程】中选机构查看业务授权人的联系方式。如果仍然联系不上，可以联系项目所在地中介超市运营机构反映情况，由运营机构予以协助。

2.5.10. 中选通知书能下载吗？

答：可以归档为 pdf 下载打印，不提供纸质的中选通知书。

2.5.11. 实质性核查不通过怎么办？

答：按照新的规定，实质性核查不属于《广东省网上中介服务超市管理办法》管理范围，实质性核查是项目业主与中选中介服务机构签订合同之前，应当进行的必要环节，如果发现中选方不能满足合同授予条件，则应当进一步核查原因，如果该机构属于虚假响应等违法失信行为的，则应当及时向中介超市管理机构报告，由管理机构查证属实的，作取消中选资格以及按照失信行为规定进行处理，并将结果告知中介超市运营机构。如果该机构存在其他原因无法签约的，项目业主应当及时与中介超市运营机构沟通，进行妥善处理。

2.5.12. 中介超市常用的选取方式有哪几种？

答：请进入中介超市官网（https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home）→点击【超市指南】→【选取方式简介】 即可查看详细介绍。目前，投入使用的有：信用择优选取、方案择优选取、均价选取、多次报价竞价选取、一次报价竞价选取、一选一随机抽取、一选多随机抽取、粤复用选取 8 种选取方式。

2.6. 无效处置

2.6.1. 什么情况下应当取消选取结果？如何操作？

答：因不可抗力等因素导致无法签订合同的，项目业主或中介服务机构应当

申请取消选取结果。

中介超市运营机构应当在 2 个工作内完成核对，并发布取消选取结果公告。

2.6.2. 什么情况下中介超市自动将项目选取结果置为无效？

答：采购项目仅有 1 家中介服务机构报名或报价的，项目采购失败，中介超市会自动将项目选取置为无效，项目业主可以重新采购。

2.6.3. 什么情况下可以将项目选取结果置为无效？

答：有二种情形项目业主可以将项目选取结果置为无效。

第一种情形，在项目选取结束后，项目业主、中介超市运营机构或者其他组织发现中选中介服务机构存在一般失信或者严重失信等不良行为的，应当向项目所在地中介超市管理机构提出，经职能部门查实后，由项目业主或者运营机构在中介超市将项目选取结果置为无效，并在中介超市发布取消中选结果公告。例如资质等级条件不能满足、证书过期、虚假响应、拟投入的专业技术人员不能满足项目专业需要等情形。

第二种情形，当项目业主发起采购信息登记过程中，出现项目名称填写、采购需求录入、勾选资质（资格）等操作存在明显错误，从而导致选取结果与采购需求不相符合的情况，项目业主可以申请将项目选取结果置为无效。

2.7. 签订合同

2.7.1. 项目业主与中介服务机构签订合同是否需要公示？

答：行政机关作为项目业主的，应当自中选通知书发出之日起 30 日内，与中选中介服务机构签订合同。合同信息应当自签订之日起 5 个工作日内在中介超市公开。

2.7.2. 项目业主与中介服务机构签订合同是业主上传还是服务机构上传？

答：项目业主和中介服务机构都可以上传合同，如果是中介服务机构上传合同需要项目业主确认。

2.8.服务确认与评价

2.8.1. 服务时限到期或者服务时限过期，应该怎么处理？

答：通过自然人项目业主账号或项目业主受托人账号进行服务时限延期操作。具体操作：登录账号→服务中项目→点击右上角【结束服务延期】的按钮，保存后同步进行修改合同的操作，点击右上角的【修改合同】按钮，同步修改项目合同的合同截止期限。

2.8.2. 服务完成后的服务评议要怎么进行？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第二十一条规定，项目业主应当在中介服务机构履行服务后 5 个工作日内，在中介超市对中介服务机构进行满意度评价，评价结果计入该机构的信用评分，评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级。项目业主或中介服务机构首次评价后，60 个自然日内可进行一次追加评价。

2.9.项目业主咨询投诉

2.9.1. 什么是项目业主的咨询？

答：项目业主咨询，是指项目业主在中介超市注册、发布采购公告、选取、签约、合同备案和服务评价等操作过程中，对系统操作或业务管理存在疑问和问题所提出的询问。

具体操作：属于系统技术问题的咨询，加入技术 QQ 群向技术公司人员进行咨询，或者拨打 020-12345 转 9 向政务热线话务人员进行咨询。属于业务管理类的，可拨打本地专门设置的业务咨询电话专线或者 12345 热线。

咨询主体可通过 12345 热线和中介超市系统进行咨询，可通过中介超市官网 https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home【首页】→【超市指南】→【服务咨询】查找对应的方式。

2.9.2. 什么是项目业主咨询受理处理转办工作流程？

答：项目业主咨询受理处理转办工作流程具体操作：

属于系统技术问题的咨询，加入技术 QQ 群向技术公司人员进行咨询，或者

拨打 020-12345 转 9 向政务热线话务人员进行咨询；属于业务管理类的，可拨打本地专门设置的业务咨询电话专线或者 12345 热线，由相关人员当场解答，当场无法解答的，形成转办工单流转到相关职能部门处理答复，限时办结。

咨询主体可通过 12345 热线和中介超市系统进行咨询，可通过中介超市官网 https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home【首页】→【超市指南】→【服务咨询】查找对应的方式。

2.9.3. 什么是项目业主的投诉？

答：项目业主的投诉，是指项目业主在中介超市选取中介服务机构的活动使自己的权益受到损害进行维权的行为。

2.9.4. 项目业主投诉的内容如何分类？

答：项目业主提出投诉的内容可分为两类：

（1）投诉内容涉及中介超市运营机构及其工作人员的服务质量、服务时效等方面的，应在业务操作结束之日起 5 个工作日内向中介超市管理机构提出；

（2）投诉内容涉及中介服务机构的资质资格、人员执业职业等违反行业监管法律法规行为的，应当按照行业主管部门有关要求提出。

2.9.5. 项目业主提出投诉应当符合什么条件？

答：项目业主提出投诉应当符合下列条件：

（1）投诉人是相关中介服务采购活动的当事人或利害关系人；

（2）投诉书内容符合中介超市管理办法等有关规定的条款；

（3）投诉书应当由法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章，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，并附有身份证明复印件；

（4）在规定的时间期限内提出投诉；

（5）同一投诉事项未经相关部门受理或者作出投诉处理。

2.9.6. 项目业主投诉处理结果是否需要公示？

答：除法定需保密的事项外，有关投诉应当在作出处理决定后2个工作日内

在中介超市公布。

3. 职能机构

3.1. 管理机构职责

3.1.1. 中介超市管理机构和运营机构是哪些单位？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第四条规定，原则上县（区）级以上政务服务和数据管理局为本级中介超市管理机构，原则上各级公共资源交易中心为本级中介超市运营机构。中介超市运营机构由中介超市管理机构确定。

3.1.2. 省级中介超市管理机构的主要职责是什么？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第五条的规定，省级中介超市管理机构负责组织制定中介超市管理制度，研究、协调解决中介超市重大问题，指导和检查各地中介超市管理机构业务工作，组织技术力量为中介超市的建设、运维和信息安全等提供信息化技术支撑。

3.1.3. 市县级中介超市管理机构的主要职责是什么？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第五条的规定，各级中介超市管理机构负责贯彻执行中介服务网上交易有关的法律法规和政策，监督管理中介超市运营机构和有关当事人行为，按照职责分工受理和处理有关投诉，并协调行业主管部门处理有关投诉；

3.2. 运营机构职责

3.2.1. 省级中介超市运营机构的主要职责是什么？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第六条的规定，省级中介超市运营机构的主要职责为：

各级中介超市运营机构负责贯彻执行中介超市各项制度，承担中介超市日常运营及服务工作，协助项目业主开展选取活动，提醒项目业主对中介服务机构进行满意度评价，敦促项目业主、中介服务机构公开合同信息，受理和处理有关入

驻、发布采购公告等咨询，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。

3.3. 行业主管部门职责

3.3.1. 省级行业主管部门对中介超市管理的职责分工是什么？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第七条的规定，省级行业主管部门负责管理本行业中介服务事项清单，涉及资质（资格）监督管理的省级行业主管部门负责梳理本行业中介服务机构入驻中介超市所需资质（资格）、从业人员条件等核对标准。

涉及资质（资格）监督管理的各级行业主管部门履行行业监管职责，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，处理有关中介服务咨询和投诉，将有关处理结果反馈中介超市管理机构和运营机构。

3.4. 信用主管部门职责

3.4.1. 省信用主管部门对中介超市管理的职责分工是什么？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第八条的规定，省社会信用体系建设牵头部门依托省公共信用信息平台，为中介超市信用管理提供公共信用信息核查服务，并依法依规归集共享中介超市产生的信用信息。

3.5. 价格主管部门职责

3.5.1. 价格主管部门对中介超市管理的职责分工是什么？

答：根据《广东省网上中介服务超市管理办法》第九条的规定，各级政府价格主管部门及有关部门对纳入政府定价管理的中介服务收费项目制定相关收费政策并组织实施；各级市场监管部门依法对价格活动进行监督检查，并根据《中华人民共和国价格法》等相关法律法规对价格违法行为进行处理。

4. 通识概念

4.1. 中介超市概念

4.1.1. 什么是中介超市？

答：广东省网上中介服务超市，简称“中介超市”，是指全省统一建设的中介服务网上交易综合性信息化服务和信用管理平台。为各类中介服务提供网上交易场所，为项目业主、中介服务机构提供购买、承接中介服务项目服务。

4.1.2. 中介超市的服务范围有哪些？

答：中介超市的服务范围，包括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、行业主管部门对相关单位和人员实施监管提供服务。

4.1.3. 中介超市具有哪些基本功能？

答：中介超市具有事项、入驻、项目、选取、合同、信用、咨询和投诉等八项服务管理基本功能，具体是：

⑴**事项管理。**对中介服务事项的分类、清单目录标准化进行管理；

⑵**入驻服务。**为项目业主和中介服务机构的入驻、变更和退出提供服务；

⑶**项目服务。**为采购项目信息的登记、采购公告的发布提供服务；

⑷**选取服务。**为采购项目的报名、报价、选取、选取结果公示提供服务；

⑸**合同管理。**对中介服务合同的签订、备案、服务成果备案进行管理；

⑹**信用管理。**对中介服务机构的服务进行评价，以及实施信用管理；

⑺**咨询服务。**为中介超市的业务咨询提供服务；

⑻**投诉管理。**对采购项目的投诉实施管理。

4.1.4. 中介超市建设、运行和管理模式是什么样的？

答：中介超市是由省统一规划、统一建设、统一部署的建设模式。

中介超市实行标准化、扁平化、集约化的运行管理模式，遵循“公平、公正、公开、开放、有序”原则，按照“一个平台、全省共用，一地入驻、全省通行，

一体管理、分级使用”的原则进行运营、服务和监管，面向全国符合条件的中介服务机构常态开放，中介服务机构可以实时入驻，已入驻的中介服务机构可在全省范围内依法开展从业活动，自主参与竞争。

4.2. 中介服务

4.2.1. 什么是中介服务？

答：中介服务是指行政机关开展行政审批时，要求开展的作为行政审批受理条件的有偿服务，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、试验等。

4.2.2. 什么是中介服务分类？

答：中介服务分类，是通过中介超市所构建的资质（资格）树，对各级行业主管部门在中介超市录入的中介服务事项进行分类，实现归口管理，以目录的形式展现给客户。是中介服务机构入驻中介超市的依据。

4.3. 事项及目录清单

4.3.1. 什么是中介服务事项？

答：中介服务事项是行业主管部门在中介超市公布的中介服务事项的统称。通过中介超市官网 https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/home【首页】→【中介服务事项】查看，目前，全省已录入中介服务事项 153 条。

4.4. 中介超市政务热线

4.4.1. 什么是“粤省心”政务服务便民热线平台？

答：“粤省心”政务服务便民热线平台是在现有 12345 热线服务基础上融入集成广东政务服务网、粤省事、粤商通等平台的群众诉求入口，该平台由广东省政服务咨询投诉平台、市“12345”热线平台组成并实现两级联动，与“粤治慧”等平台互联互通，在省级层面建立一条综合性政府服务热线平台，让诉求反馈指尖办，为市民提供 7×24 小时全天候在线客服，实现诉求工单一站式跟踪。

“粤省心”政务服务便民热线平台是中介超市业务咨询的主要受理渠道。

4.4.2. “粤省心”平台与 12345 热线有何不同？

答：“粤省心”政务服务便民热线平台与此前的 12345 渠道相比，“粤省心”最大的区别体现在“多业务一号受理”。这意味着，全省除 110、119、120、122 等紧急热线外，政务服务便民热线实现 12345 一个号码对外服务，并提供全天候、多媒体的服务。

为实现群众与企业的实时诉求反馈，“粤省心”提供了“多渠道一体服务”，在自助服务模块覆盖公积金、社保、户政等 14 类业务、154 项高频问题的诉求工单自助在线服务，其中也包括中介超市业务咨询服务。

4.4.3. 中介超市咨询和转办操作流程是什么样的？

答：咨询主体网上渠道办理的，通过智能化的人脸识别登录“粤省心”提交诉求后，诉求将被分派给相关责任单位跟进。实现诉求“一处提交、分地办结”。平台还提供自助问答及人工在线客服，并全面对接“好差评”系统，就像网络购物一样，可对诉求办理情况进行满意度评价。

咨询主体可以直接拨打 12345 热线即时进行咨询，对于话务员无法即时答复的，形成工单，按照“属地管理、分级负责”和“谁主管，谁负责”的原则，派送给相关责任单位跟进。

（注意事项：工单通过广东政务服务网派送，承办单位收到转办工单后需在 2 个工作日内办结。如情况复杂，无法在 2 个工作日内办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以 1 次为限，延期的期限与办理期限相同，即不超过 2 个工作日。）

5. 法规政策

5.1. 法律法规规章

5.1.1. 《优化营商环境条例》（国令第 722 号）

优化营商环境条例（国令第 722 号）_政府信息公开专栏

http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-10/23/content_5443963.htm

第四十三条　作为办理行政审批条件的中介服务事项（以下称法定行政审批中介服务）应当有法律、法规或者国务院决定依据；没有依据的，不得作为办理行政审批的条件。中介服务机构应当明确办理法定行政审批中介服务的条件、流程、时限、收费标准，并向社会公开。

国家加快推进中介服务机构与行政机关脱钩。行政机关不得为市场主体指定或者变相指定中介服务机构；除法定行政审批中介服务外，不得强制或者变相强制市场主体接受中介服务。行政机关所属事业单位、主管的社会组织及其举办的企业不得开展与本机关所负责行政审批相关的中介服务，法律、行政法规另有规定的除外。

行政机关在行政审批过程中需要委托中介服务机构开展技术性服务的，应当通过竞争性方式选择中介服务机构，并自行承担服务费用，不得转嫁给市场主体承担。

5.1.2. 中华人民共和国财政部令第 102 号《政府购买服务管理办法》

中华人民共和国财政部令（第 102 号）政府购买服务管理办法_2021 年第 3 号国务院公报_中国政府网

http://www.gov.cn/gongbao/content/2021/content_5582627.htm?share_token=15d79090-9202-4083-9d24-c91b018c9092

第十一条 政府购买服务的具体范围和内容实行指导性目录管理，指导性目录依法予以公开。

第十二条 政府购买服务指导性目录在中央和省两级实行分级管理，财政部和省级财政部门分别制定本级政府购买服务指导性目录，各部门在本级指导性目录范围内编制本部门政府购买服务指导性目录。

5.1.3. 广东省人民政府办公厅关于调整实行广东省公共资源交易目录（2021 年版）的通知

广东省公共资源交易目录（2021 年版）

19	财政性资金资助项目中介服务机构的选定	财政性资金资助项目涉及的行政管理必要条件的技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等中介服务的选取	按照《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》规定执行	相关行业主管部门

广东省人民政府门户网站

http://www.gd.gov.cn/zwgk/wjk/qbwj/ybh/content/post_3178081.html

5.1.4. 广东省财政厅关于印发《广东省政府集中采购目录及标准（2020 年版）》的通知（粤财采购〔2020〕18 号）

广东省政府采购网

http://www.gdgpo.gov.cn/show/id/2d9a8cb674b97bad0174cd3e6b5d4fa9.html

5.2. 规范性文件

5.2.1. 广东省政务服务和数据管理局关于修订印发广东省网上中介服务超市管理办法的通知（粤政数〔2026〕1 号）

https://ygp.gdzwfw.gov.cn/zjfwcs/gd-zjcs-pub/serviceGuide/view/eb1edae5-edba-4ba0-b4ea-4c6d5408b4ce

5.2.2. 关于加强网上中介服务超市财政管理的通知（粤财行〔**2018**〕**64** 号）



关于加强网上中介服务超市财政管理的通知.pdf

5.3. 动态政策

5.3.1. 我省召开全省推进网上中介服务超市建设工作电视电话会议

http://www.gd.gov.cn/gkmlpt/content/0/146/post_146663.html#43

5.3.2. 广东省推进职能转变协调小组关于印发广东省网上中介服务超市建设工作方案的通知



广东省推进职能转变协调小组关于印发广东省网上中介服务超市建设工作方案的通知.pdf