南阳市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

关于印发《南阳市行政审批第三方机构入驻中介超市管理办法的补充规定》的通知

各县（市、区）人民政府，城乡一体化示范区、高新区、官庄工区管委会、卧龙综保区管委会，职教园区建设发展中心，市直有关部门：

《南阳市行政审批第三方机构入驻中介超市管理办法的补充规定》已经市“放管服”协调小组研究同意，现印发给你们，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

2024年3月14日

南阳市行政审批第三方机构入驻中介超市管理办法的补充规定

第一章　总　则

第一条　为了规范南阳市中介超市投诉管理，提高服务质量，维护法人和其他组织的合法权益，特制定本规定，作为《南阳市行政审批第三方服务机构入驻中介超市管理办法》（宛政办〔2021〕47号）的补充规定。

第二条　本规定适用于中介超市平台投诉的受理、处理、反馈和监督管理等工作。

第三条　本规定所称的投诉，是指已入驻中介超市的提供中介服务的各企业在平台进行中介服务时与各行业主管部门发生争议，或平台运营方出现技术性问题的。

第二章　投诉受理

第四条　中介超市平台应设置专门的投诉受理渠道，方便公众（主要指相关法人组织和其他组织）进行投诉。

第五条　投诉人可以通过电话、邮件、信函、在线投诉等方式进行投诉。

第六条　投诉人应提供真实姓名、联系方式和投诉事项等必要信息，并确保所提供的信息真实、准确、完整。

第三章　投诉处理

第七条　中介超市平台应在接到投诉后及时进行处理，并在规定时间内给予投诉人答复。

第八条　对于投诉事项，中介超市平台应进行核实、调查，并依

据相关法律法规和政策规定进行处理。

第九条 对于涉及个人隐私、商业秘密等敏感信息的投诉，中介超市平台应做好保密工作，确保信息不被泄露。

第四章 反馈与监督

第十条 中介超市平台应在处理投诉后及时向投诉人反馈处理结果，并告知其申诉权利和途径。

第十一条 投诉人对处理结果不满意的，可以继续向相关部门进行申诉，相关部门应及时受理并处理。

第十二条 中介超市平台应定期对投诉处理情况进行统计分析，发现问题及时整改，提高服务质量。

第五章 投诉处理原则

第十三条 公正公平原则：中介超市平台在处理投诉时，应遵循公正、公平、公开的原则，确保投诉处理不受任何不当干预和影响，保障投诉人的合法权益。

第十四条 及时处理原则：中介超市平台在接到投诉后，应尽快核实情况，及时处理投诉，确保投诉问题得到及时有效的解决。

第十五条 保密原则：中介超市平台在处理投诉时，应保护投诉人的个人隐私和信息安全，防止信息泄露和滥用。

第六章 投诉处理流程

第十六条 投诉登记：中介超市平台在接到投诉后，应进行登记，记录投诉人的姓名、联系方式、投诉事项等必要信息，并对投诉进行初步核实。

第十七条 投诉转办：核实无误后，中介超市平台应将投诉转交给相关责任部门或单位处理，并明确处理要求和时限。

第十八条 处理反馈：相关责任部门或单位应在规定时限内完成投诉处理，并将处理结果反馈给中介超市平台，由中介超市平台及时通知投诉人。

第十九条 投诉归档：中介超市平台应将投诉处理情况进行归档，以便后续查询和统计分析。

第七章 投诉处理人员要求

第二十条 投诉处理人员应具备较高的政治素质和职业道德，能够公正、公平、公开地处理投诉。

第二十一条 投诉处理人员应熟悉相关法律法规和政策规定，能够准确判断投诉事项的性质和处理方式。

第二十二条 投诉处理人员应具备良好的沟通能力和服务意识，能够与投诉人建立良好的沟通关系，解决投诉问题。

第八章 附 则

第二十三条 本规定未尽事宜，按照相关法律法规和政策规定执行。

第二十四条 本规定由中介超市平台管理部门负责解释和修订。

第二十五条 本规定自发布之日起施行，如有修改，以最新发布版本为准。