

## 附件

# 公共资源交易平台服务标准（试行）

## 1. 范围

本标准规定了公共资源交易平台服务的术语和定义、基本原则与要求、服务内容、服务流程要求、场所与设施要求、信息化建设要求、安全要求、服务质量与监督评价。

本标准适用于公共资源交易平台运行服务机构，主要是各级公共资源交易中心所提供的服务。社会资本建设运行的有关公共资源电子交易系统，参照本标准有关要求执行。

## 2. 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求  
GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求  
GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范  
GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求

《中华人民共和国招标投标法》及《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》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》

《中华人民共和国土地管理法》

《中华人民共和国矿产资源法》

《中华人民共和国企业国有资产法》

《公共资源交易平台管理暂行办法》(国家发展改革委等 14 部委第 39 号令)

《电子招标投标办法》(国家发展改革委第 20 号令)

《公共资源交易平台系统数据规范 (V2.0)》(发改办法规〔2018〕1156 号)

### **3. 术语和定义**

下列术语和定义适用于本标准。

#### **3.1 公共资源交易**

公共资源交易是指涉及公共利益、公众安全的具有公有性、公益性的资源交易活动。

#### **3.2 公共资源交易平台**

公共资源交易平台（以下简称平台）是指实施统一的制度和标准、具备开放共享的公共资源交易电子服务系统和规范透明的运行机制，为市场主体、社会公众、行政监督管理部门等提供公共资源交易综合服务的体系。

### 3.3 公共资源交易平台运行服务机构

公共资源交易平台运行服务机构是指由政府推动设立或政府通过购买服务等方式确定的，通过资源整合共享方式，为公共资源交易相关市场主体、社会公众、行政监督管理部门等提供公共服务的单位。公共资源交易中心是公共资源交易平台主要运行服务机构。

### 3.4 公共资源交易电子服务系统

公共资源交易电子服务系统（以下简称电子服务系统）是指联通公共资源电子交易系统、监管系统和其他电子系统，实现公共资源交易信息数据交换共享，并提供公共服务的枢纽。

### 3.5 公共资源电子交易系统

公共资源电子交易系统（以下简称电子交易系统）是根据工程建设项目招标投标、土地使用权和矿业权出让、国有产权交易、政府采购等各类交易特点，按照有关规定建设、对接和运行，以数据电文形式完成公共资源交易活动的信息系统。

### 3.6 公共资源交易电子监管系统

公共资源交易电子监管系统（以下简称电子监管系统）是指政府有关部门在线监督公共资源交易活动的信息系统。

### 3.7 竞得人

本标准所称竞得人包括中标人、成交供应商、受让人等。

## 4. 基本原则与要求

### 4.1 基本原则

平台运行服务机构应立足公共服务职能定位，建立健全电子交易系统，不断优化见证、场所、信息、档案、专家抽取和交易流程等服务，积极开展交易大数据分析，为宏观经济决策、优化营商环境、规范交易市场提供支撑。其建设和运行应当遵循以下原则。

4.1.1 依法依规，科学规划。严格执行国家有关法律法规和政策，结合本地公共资源交易实际，合理规划、科学布局，突出特色、注重实效。

4.1.2 便民高效，规范运行。精简办事材料，优化办理流程，量化服务指标，完善功能标识，高效规范运行。

4.1.3 公开透明，强化监督。完善办事指南信息，构建完善咨询投诉、服务评价机制，不断提高业务办理公开透明度，广泛接受社会监督。

### 4.2 基本要求

4.2.1 遵守国家法律、法规、规章及相关政策规定。

4.2.2 具备必要的、功能齐备的场所和设施，以及满足交易需要的电子交易系统，建立健全网络信息安全制度，落实安全保护技术措施，保障系统安全稳定可靠运行。

4.2.3 建立健全平台运行服务制度和内控机制，加强对工作

人员的管理，不断提高平台的服务质量和效率。

4.2.4 在电子服务系统和服务场所醒目位置向社会公开平台的服务内容、服务流程、服务规范和监督渠道等，主动接受社会监督。

4.2.5 加强日常安全管理，制定实施突发性事件应急处理预案。

4.2.6 及时向公共资源交易行政监督部门推送交易信息等。

4.2.7 积极配合政府有关部门调查处理投诉事项和违法违规行为，承担有关部门交办的其他工作。

## **5. 服务内容**

包括但不限于以下内容。

5.1 业务咨询。

5.2 项目登记。

5.3 场地安排。

5.4 公告和公示信息公开。

5.5 交易过程保障。

5.6 资料归档。

5.7 数据统计。

5.8 档案查询。

## **6. 服务流程要求**

6.1 业务咨询

6.1.1 咨询服务方式应包括但不限于网上咨询、电话咨询和现场咨询。

6.1.2 咨询服务应遵循首问负责制和一次性告知制。

6.1.3 工作人员应向交易相关主体提供以下咨询服务。

6.1.3.1 提供公共资源交易项目涉及的法律法规及相关规定。

6.1.3.2 介绍交易业务流程、办事指南、注意事项等。

6.1.3.3 指引相关主体使用电子交易系统事项办理流程。

6.1.3.4 其他咨询事项。

6.1.4 不属于平台运行服务机构答复或解决的问题，应解释清楚，并予以引导。

## 6.2 项目登记

6.2.1 纳入平台交易项目的登记方式应包括网上登记、现场登记，鼓励实行网上登记。

6.2.2 工作人员在办理项目登记业务时，应按照法律法规及相关规定进行必要提示，对确需调整、补充材料的，应一次性告知需调整、补充的材料。

6.2.3 相关文件资料齐备后，工作人员应根据交易项目的内容、规模及其交易方式，对交易项目的实施主体或其代理机构申请的场所、时间等予以确认，及时办结项目登记，并告知交易过程中应当注意的事项。

6.2.4 应为纳入平台交易项目明确具体的服务责任人。

6.2.5 如交易项目的实施主体或其代理机构提出申请，可为其提供交易文件标准化模板，但不得对交易文件进行审批、核准、

备案。

### 6.3 场地安排

6.3.1 应当根据交易项目的实施主体或其代理机构的申请，及时确定交易项目的交易场地和评标（评审）场地。场地确定后确需变更的，应及时提供变更服务，并调整相应工作安排。

6.3.2 应做好交易过程中的各项准备工作，场地及设施应符合本标准第7部分的要求，以满足交易项目需求。

### 6.4 公告和公示信息公开

#### 6.4.1 公开方式

应在项目登记办结后，按照交易项目的交易方式或者交易阶段，根据交易项目的实施主体或其代理机构的委托，协助其在法定媒介发布交易公告和公示信息；同步在电子交易系统公开的，公告内容应保持一致。

#### 6.4.2 协助处理异议或者投诉

在法定时限内，遇有对公告和公示信息的形式、内容、期限等提出异议或者投诉的，应按规定及时向交易项目的实施主体或其代理机构，或者有关行政监督部门反映，并协助做好有关核查及处理工作。

### 6.5 交易过程保障

6.5.1 在交易实施前，应按照交易项目的特点、流程，做好场所、设施、技术等服务保障的准备工作。同时，宜采用短信、电话或者其他方式通知项目的实施主体或其代理机构做好交易实施的相关准备工作。

6.5.2 交易实施过程中，应按规定的时间准时启用相关设施、场所，提供必要的技术和其它相关服务，并协助交易项目的实施主体或其代理机构维持交易秩序，确保交易活动按照既定的交易流程顺利完成。

6.5.3 应按规定的时间和方式，有序引导经身份识别后的评标（评审）专家进入评标（评审）区域，并将其随身携带的通讯及其它相关电子设备妥善保存在规定地点。如有需要，应按规定提供评标（评审）专家的抽取服务。

6.5.4 在交易场所进行交易的，应见证交易过程，对交易活动现场、评标评审情况等录音录像，并按规定确保评标评审过程严格保密。

6.5.5 交易实施过程中，遇有异议或者投诉的，应按规定及时向交易项目的实施主体或其代理机构，或者有关行政监督部门反映，并协助做好有关核查及处理工作。依法应当暂停交易或者终止交易的，应提示并配合交易项目的实施主体或其代理机构按6.4.1的规定进行公告，并采取短信、电话或者其他方式通知所有相关主体。

6.5.6 如遇不可抗力、交易系统异常等情况，导致交易无法正常进行的，应按规定配合交易项目的实施主体或其代理机构暂停交易；如发现有违法违规行为的，应当保留相关证据并及时向有关行政监督部门报告。

6.5.7 应建立健全不良交易行为发现处置机制，工作人员在交易服务过程中，对发现的不良交易行为应进行记录，并及时报

送至有关行政监督部门依法处理。

## 6.6 资料归档

6.6.1 应建立健全公共资源交易档案管理制度，按照“一项一档”的要求，将交易服务过程中产生的电子文档、纸质资料以及音视频等按有关规定统一归档。

6.6.2 应设专人负责档案管理，归档案卷应齐全、完整、目录清晰。

6.6.3 应按照相关法律法规规定的期限和要求保存档案，确保档案存放地点安全、保密。

6.6.4 交易相关主体违反规定拒绝提供归档资料的，应及时向有关行政监督部门报告。

## 6.7 数据统计

6.7.1 应建立交易数据统计制度，保障数据质量，按要求及时统计并向有关电子服务系统和行政监督部门推送统计数据。

6.7.2 应通过电子服务系统，向社会公开各类交易信息，接受社会监督。

## 6.8 档案查询和移交

6.8.1 应建立档案查询制度，依法依规提供档案查询服务。

6.8.2 应做好档案查询记录，并确保档案的保密性、完整性。

6.8.3 应按规定及时向档案馆移交相关档案。

## 7. 场所与设施要求

### 7.1 基本要求

7.1.1 场所设施建设应遵循集约利用、因地制宜、避免重复建设的原则，按相关规定和标准配备必要的服务和办公设施，以及电子交易系统软硬件设备。

7.1.2 公共服务、交易实施、评标评审、办公等功能区域，应当边界清晰、标识醒目、设施齐备、干净整洁。

7.1.3 有条件的交易场所，可为第三方服务机构等提供相应的办公区域和设施。第三方服务包括但不限于 CA 证书、银行结算、其他商务服务等。

## 7.2 场所设置

### 7.2.1 公共服务区域

7.2.1.1 应设置咨询服务台，有专人提供业务咨询等服务。

7.2.1.2 应配置信息展示、信息查询和信息服务等设施，有专人维护、管理和服务。

7.2.1.3 应按照各类公共资源交易的基本业务流程设置服务窗口，配备相应的服务人员和办公设备。

7.2.1.4 应设置休息等候区域，并配备必要的设施。

7.2.1.5 应设置公共区域电视监控系统，实施 24 小时不间断监控。

### 7.2.2 交易实施区

7.2.2.1 应根据公共资源交易的不同类别及其特点，设置相应的开标室、谈判室、竞价室、拍卖厅等，并配备相应的服务人员和必需的设施设备。

7.2.2.2 开标室、谈判室、竞价室、拍卖厅等交易场所，应当

设置音频视频监控系统,对在现场办理的交易活动全过程进行录音录像。

### 7.2.3 评标评审区

7.2.3.1 评标评审区域应与咨询、办事、开标、竞价、拍卖等公开场所进行物理隔离,有必要的,可设置专家抽取终端和专家专用通道。

7.2.3.2 应设置音频视频监控、门禁等系统,门禁以内宜设置评标评审室、谈判室、磋商室、询标室、资料中转室、专家用餐室、公共卫生间等,并配置相应的服务人员和必需的设施设备;有条件的交易场所,应配备隔夜评标评审场所和设施。

7.2.3.3 门禁以外相邻区域宜设置物品储存柜、监督室、专家抽取室等。

7.2.3.4 评标评审区入口处宜设置通讯检测门,并与门禁系统联动运行。

## 7.3 标识标志

7.3.1 应在服务场所设置清晰的导向标识、门牌标识、禁止标识和安全标志。

7.3.2 应有楼层导向图、功能分区平面图,以及不同人员的通道标识标志。

7.3.3 标识标志应符合 GB/T 2893.1《图形符号 安全色和安全标志 第1部分:安全标志和安全标记的设计原则》、GB/T 2894《安全标志及其使用导则》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》的要求。

## 7.4 监控系统

7.4.1 应设有业务监控和安全保障监控设备，并配备专职人员维护，保证正常运行。

7.4.2 业务监控应自业务开始至结束，对监控范围内的一切声源与图像同步录取，录音录像保存期限应符合相关规定。

## 8. 信息化建设要求

应按照国家有关技术规范要求建立或以政府购买服务方式确定电子交易系统，为交易相关主体提供在线交易服务，并通过对接电子服务系统、电子监督系统和其他相关电子系统，推动实现公共资源交易信息数据交换共享。

## 9. 安全要求

9.1 应建立健全安全保卫制度，配备安全保卫人员，定期进行安全检查。

9.2 应按有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，加强消防安全日常监督检查。

9.3 应建立突发性事件应急处理预案，明确突发性情况的应对措施。

9.4 应建立健全网络信息安全制度，落实安全保护技术措施。

9.5 互联网运营网络宜采用主备模式。

9.6 各类系统数据宜设置异地备份。

9.7 信息和网络安全应符合 GB/T 22081 《信息技术 安全技

术 信息安全控制实践指南》、GB/T 20269《信息安全技术 信息系统安全管理要求》、GB/T 20270《信息安全技术 网络基础安全技术要求》、GB/T 20271《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》、GB/T 21061《国家电子政务网络技术和运行管理规范》、GB/T 21064《电子政务系统总体设计要求》的要求。

## 10. 服务质量与监督评价

10.1 平台运行服务机构应具有一定数量的相关专业人员,能满足为各类公共资源交易提供服务的要求,建立健全内部管理制度,制订完善的服务流程。

10.2 应公开承诺办理时限,限时办结,建立“一站式”服务模式,提高工作效率。

10.3 应实现服务项目、服务流程、服务标准、收费标准等信息公开。

10.4 应完善服务监督形式,建立服务质量监督的反馈和投诉制度,公布投诉方式(电话、信箱等),畅通监督渠道。

10.5 应建立服务质量评价机制,采用自评价和外部评价相结合的方式,开展服务质量综合评价和服务满意度调查,定期公示评价结果,并根据评价结果不断改进服务。