附件

全省公共资源交易平台服务质量评议指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标考核点 | 评价标准 |
| 服务内容与服务流程A | 业务咨询 A1  （10分） | 咨询服务方式  A1-1  （3分） | 至少包括以下三种：  a）网上咨询。 □有；□无  b）电话咨询。 □有；□无  c）现场咨询。 □有；□无 | a）通过门户网站查看有无网上咨询方式。  b）通过电话暗访考察有无电话咨询方式。  c）通过现场暗访考察有无现场咨询方式。  三种咨询方式都具备，得3分，缺少一种咨询方式扣1分，扣完为止。 |
| 咨询服务  责任落实  A1-2  （2分） | a）首问负责制。□有；□无  b）一次性告知制。□有；□无 | 通过现场查看相关制度文件考察。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 咨询服务  答复规范  A1-3  （5分） | a）问候语、道别语。□有；□无  b）报公共资源交易平台运行服务机构名称或有电话彩铃设置（仅限电话咨询时使用）。□有；□无  c）问清事由，提供相关咨询服务。对于现场咨询办理具体业务的，能提供书面服务指南、办理相关业务时应当提交的文件、资料等清单和注意事项，以及有关收费标准、监督渠道等。□有；□无  d）指引相关主体使用电子交易系统事项办理流程。□有；□无  e）工作人员严格遵循答复制度，不属于公共资源交易平台运行服务机构答复或解决的问题，能解释清楚，并予以恰当引导。□有；□无 | 该指标采取暗访、电话咨询或现场咨询考察。  5项考核点都满足要求，得5分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 项目登记 A2  （9分） | 项目登记方式  电子化 A2-1  （2分） | 网上登记。□有；□无 | 该指标通过现场查看电子交易系统方式考察。  有网上登记等2分，否则不得分。 |
| 项目登记规范及时  A2-2  （3分） | a）对项目的实施主体或其代理机构提交的项目批复文件、委托协议、交易公告、要约邀请文件、技术资料或监管部门备案意见等进行符合性审核。□有；□无  b）相关文件资料齐备后，工作人员根据交易项目的内容、规模及其交易方式，对项目实施主体或其代理机构申请的场所、时间等予以确认，3个工作日内办结项目登记。□能；□不能  c）办结项目登记时要以书面或网络方式一次性告知交易全流程应当注意的全部事项。□有；□无 | a）通过现场抽查方式考察。随机抽查1个招标类项目的登记申请材料，查看申请材料是否齐备、内容是否完整，提供监管部门备案意见也视为符合要求。  b）通过现场抽查方式考察。查看电子交易系统办件记录，平台工作人员能根据交易项目的内容、规模及其交易方式，对项目实施主体或其代理机构申请的场所、时间等予以确认，3个工作日内办结项目登记。  c）通过现场抽查方式考察。须提供通过书面或者网络等方式告知交易全流程应当注意全部事项的佐证材料。  3项考核点都满足要求，得3分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 项目登记  责任落实 A2-3  （2分） | 为进场交易项目明确服务责任人。□有；□无 | 该指标采取现场抽查方式考察。随机抽取1个交易项目，查看其是否指定服务负责人。  明确负责人得2分，否则不得分。 |
| 项目登记  附加服务 A2-4  （2分） | 交易平台应当按照有关监管部门要求，向项目的实施主体或其代理机构提供标准要约邀请文件。□有；□无 | 该指标采取现场查看方式考察。能提供标准要约邀请文件的得1分，不能提供，不得分。  提供邀请文件得2分，否则不得分。 |
| 服务内容与服务流程A  （46分） | 场地安排 A3  （3分） | 场地安排  及时便捷  A3-1  （3分） | a）能根据项目的实施主体或其代理机构的申请，及时确定项目的交易场地和评标（评审）场地。□能；□否  b）场地确定后需要变更的，能及时变更并告知场地变更情况，同时调整相应工作安排。□能；□否  c）能够通过网上预约场地。□能；□否 | a）和b）通过现场抽查方式考察。随机抽取1个招标类项目，查看场地安排的及时性以及场地变更告知及时性。  c）通过查看电子服务系统，能否实现网上预约场地。  3项考核点都满足要求，得3分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 公告和公示信息公开 A4  （4分） | 公开方式 A4-1  （2分） | a）协助实施主体或其代理机构在电子服务系统发布交易公告和公示信息。  □是；□否  b）并同步推送至包括但不限于省公共资源交易公共服务平台，公告内容应保持一致。□推送；□不推送 | 通过在电子服务系统上抽查1个交易项目的公告方式考察。在电子服务系统发布公告，并同步推送至包括但不限于省公共资源交易公共服务平台。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 协助处理异议或者投诉 A4-2  （2分） | 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，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。□能；□否 | 通过在电子交易系统上各抽查1个招标类项目的交易公告和资格预审公告，查看公告的各项内容是否完整。（如无资格预审公告，则抽查2个交易公告）  满足要求得2分，否则不得分。 |
| 交易过程  保障 A5  （4分） | 交易实施保障  A5-1  （4分） | a）交易活动实施当日，启用相关设施、场所。□能；□否  b）交易活动场所秩序维持良好。□能；□否  c）见证交易过程，对交易活动现场、评标评审情况等进行录音录像。□有；□无  d）建议健全不良交易行为发现处置机制。□有；□无 | a）和b）通过现场随机查看当天1项交易活动的方式考察。  c）通过现场随机查看1项交易活动全过程录音录像的方式考察。  d）查看处置机制证明材料方式。  4项考核点都满足要求，得4分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 资料归档  A6  （10分） | 资料归档告知方式  A6-1  （2分） | 交易结束后，资料归档公告方式，通过短信、电话、电子邮件或系统推送等方式，通知交易项目的实施主体或其代理机构提供存档资料。□有；□无 | 该指标采取现场查看方式考核。现场抽查1个交易项目，如项目资料归档，得2分，如资料未归档，但能够提供短信/电话/电子邮件或者系统推送等方式通知交易项目实施后主体或其代理机构提供存档资料的记录也得2分，没有记录不得分。  满足要求得2分，否则不得分。 |
| 资料归档完整  A6-2  （5分） | a）项目登记资料，包括交易项目的内容、规模、交易方式、时间等（或项目备案登记资料）。□有；□无  b）交易公告。□有；□无  c）要约邀请文件（含技术资料）。□有；□无  d）要约文件。□有；□无  e）评标（评审）报告。□有；□无  f）成交公示（公告）。□有；□无  g）竞得通知书。□有；□无  h）成交合同。□有；□无  i）变更信息（有变更需提供）。□有；□无  j）资料归档包括电子文档或纸质资料等。□有；□无 | 通过现场查看方式考察。随机抽取1个已归档的招标类项目，清点归档资料是否完备。  10项考核点都满足要求，得5分，缺少1项扣0.5分，扣完为止。 |
| 资料归档  场所设备  A6-3  （3分） | a）有专门的档案室。 □有；□无  b）有保管纸质档案和电子档案的专用设备。□有；□无  c）资料归档有保密、安全措施。□有；□无 | a）和b）通过现场查看方式考察。  c）通过现场查看制度文件方式考察。  3项考核点都满足要求，得3分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 数据统计  A7  （4分） | 交易数据报送及时  A7-1  （2分） | 按要求每月及时统计并报送统计数据。□是；□否 | 该指标通过查看当年各次报送数据的及时性进行考察。  满足要求得2分，否则不得分。 |
| 交易数据公开  A7-2  （2分） | 通过电子服务系统，每月向社会公开各类交易统计数据。□是；□否 | 该指标通过现场查看电子服务系统方式考察。  满足要求得2分，否则不得分。 |
| 服务内容与服务流程A  （46分） | 档案查询  A8  （2分） | 档案查询规范  A8-1  （2分） | a）建立档案查询制度，依法依规提供档案查询服务。□有；□无  b）做好档案查询记录，确保档案的保密性、完整性要求。□是；□否 | 指标通过现场查看制度文件方式考察。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 场所与设施要求B  （18分） | 场所设置 B1  （10分） | 公共服务区部署 B1-1  （4分） | a）有咨询服务台，有专人提供业务咨询等服务。□有；□无  b）有信息展示、信息查询和信息服务等设施，以及专人维护、管理和服务。□有；□无  c）有代理机构、第三方服务、休息等候等区域，并配备必要的设施。□有；□无  d）公共区域电视监控系统，实施 24小时不间断监控。□有；□无 | 该指标通过现场查看方式考察。  3项考核点都满足要求，得4分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 交易实施区部署 A9-2  （2分） | a）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、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。□有；□无  b）开标室、竞价室（拍卖厅）等场所设置有高清录音录像系统。□有；□无 | 该指标通过现场查看方式考察。  3项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 评标评审区部署 A9-3  （4分） | a）评标评审区域与咨询、办事、开标、竞价、拍卖等公开场所进行物理隔离，并设置专家专用通道。□有；□无  b）有高清录音录像系统、门禁系统，以及远程监控、远程评标评审系统等，适当配备隔夜评标评审设施（或有隔夜评标措施）。□有；□无  c）门禁以外相邻区域，设置有物品储存柜、监督室、谈判室、专家抽取室。□有；□无  d）评标评审区入口处设置有手机检测门（屏蔽仪）。□有；□无 | 该指标通过现场查看方式考察。  4项考核点都满足要求，得4分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 标识标志  B2  （2分） | 标识标志  B2-1  （2分） | a）有导向标识、门牌标识、禁止标识和安全标志。□有；□无  b）有楼层导向图、功能分区平面图、不同人员的通道标识。□有；□无 | 该指标通过现场查看方式考察。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 监控系统  B3  （2分） | 监控系统  B3-1  （2分） | 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。□有；□无 | 该指标通过现场查看方式考察。  满足要求得2分，否则不得分。 |
| 机构与人员保障  B2  （4分） | 机构要求  B2-1  （2分） | a）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。□有；□无  b）制定服务细则。□有；□无 | 该指标采取现场查看专业人员配备名单和服务细则考察。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 人员要求  B2-2  （2分） | a）定期接受专业培训，不断提高服务水平。□有；□无  b）统一着装，统一编号，佩戴工作牌。□统一；□不统一 | 该指标采取查看接受培训证明材料考察。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 信息化建设要求  C  （8分） | 信息化建设 C1  （8分） | 系统门户功能设计  C1-1  （8分） | a）核心服务栏目导航（如机构概况、交易信息、交易结果、场所安排、办事指南、下载中心、企业专区、曝光台等）完备性。□完备；□不完备。  b）门户基础信息服务完备性（如门户地图、隐私声明、联系我们、访问量统计、版权与备案等）。□完备；□不完备。 | 该指标通过现场查看电子服务系统方式考察。  2项考核点都满足要求，得8分，缺少1项扣4分，扣完为止。 |
| 安全要求  D  （17分） | 安全保障 D1  （17分） | 安全制度 D1-1  （9分） | a）安全保卫制度。□有；□无  b）网络信息安全制度。□有；□无  c）突发性事件应急处理预案。 □有；□无 | 该指标采取现场查阅制度文件方式考察。  3项考核点都满足要求，得9分，缺少1项扣3分，扣完为止。 |
| 安全保护措施 D1-2  （8分） | a）配备安全保卫人员，定期进行安全检查。□有；□无  b）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。□有；□无  c）互联网运营网络采用主备模式。□有；□无  d）各类系统数据设置异地备份。□有；□无 | 通过现场查看方式考察。  4项考核点都满足要求，得8分，缺少1项扣2分，扣完为止。 |
| 服务质量与监督评价E  （11分） | 机构与人员保障  E1  （4分） | 机构要求  E1-1  （2分） | a）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。□有；□无  b）制定服务细则。□有；□无 | 该指标采取现场查看专业人员配备名单和服务细则考察。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 人员要求  E1-2  （2分） | a）定期接受专业培训，不断提高服务水平。□有；□无  b）统一着装，统一编号，佩戴工作牌。□统一；□不统一 | 该指标采取查看接受培训证明材料考察。  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 服务事项公开  E2  （3分） | 服务事项公开  E2-1  （3分） | a）公开承诺办理时限。□有；□无  b）服务项目、服务流程、服务标准、收费标准等信息公开。□有；□无  c）公开投诉方式。□有；□无 | 查看系统、网站。  3项考核点都满足要求，得3分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |
| 建立制度机制  E3  （4分） | 服务监督形式  E3-1  （2分） | 建立服务质量监督的反馈和投诉机制。□有；□无 | 查看证明材料  满足要求得2分，否则不得分。 |
| 服务质量评议机制  E3-2  （2分） | a）开展服务质量评价和满意度调查。□有；□无  b）定期公布调查结果。□有；□无 | 查看证明材料  2项考核点都满足要求，得2分，缺少1项扣1分，扣完为止。 |