

威海市公共资源交易管理工作联席会议办公室文件

威公管办〔2021〕3号

威海市公共资源交易管理工作联席会议办公室 关于印发《2021年公共资源交易平台运行服务 机构第三方评价方案》的通知

市公共资源交易中心及文登、荣成、乳山分中心：

现将《2021年公共资源交易平台运行服务机构第三方评价方案》转给你们，请遵照执行。

威海市公共资源交易管理工作联席会议办公室

（威海市发展和改革委员会 代章）

2021年4月27日

2021 年公共资源交易平台运行服务机构 第三方评价方案

为加强公共资源交易平台管理，推动市公共资源交易平台运行服务机构不断优化服务流程、规范服务行为、提高服务效率，根据《山东省发展和改革委员会关于建立市场主体和第三方参与公共资源交易活动社会评价机制的通知》要求，现就开展公共资源交易平台运行服务机构社会评价，制定如下方案。

一、评价对象

市公共资源交易中心及文登、荣成、乳山分中心

二、评价主体

（一）第三方。由市公共资源交易综合管理办公室委托第三方机构独立开展评价。

（二）市场主体。主要包括在本级公共资源交易平台参与公共资源交易活动的项目实施主体、代理机构、竞争主体、评标评审专家等。

三、评价内容

根据《公共资源交易平台服务标准（试行）》，评价内容主要包括：

（一）服务提供情况。包括业务咨询、项目登记、场地安排、公告发布、交易过程保障、成交公示（公告）、合同公开、资料归档、数据统计以及档案查询等。

（二）服务保障情况。包括设施与场所、机构与人员、信息

化建设以及安全要求等。

（三）服务改进与创新情况。包括移动端、数字证书等服务方式创新。

四、评价方式

第三方评价和市场主体评价均采用百分制，根据得分情况按比例汇总作为评价结果。其中，第三方评价得分占 70%，市场主体评价得分占 30%。

（一）第三方评价。根据《第三方评价指标》，通过后台随机抽取 3 个公共资源交易项目，采取网上调查、现场查看、查阅资料等方式进行评价。

（二）市场主体评价。从公共资源交易平台后台分别随机抽取项目实施主体/代理机构、竞争主体、评标评审专家各 20 名，进行市场主体满意度问卷调查。

五、结果应用

评价报告及评价结果将向市公共资源交易管理工作联席会议成员单位进行通报，并抄报市政府及相关区市政府，对评价发现的问题下达整改通知书。

六、评价时间

2021 年评价时间节点为：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 9 月 30 日，评价期为九个月。

第一阶段：自评。2021 年 10 月 1 日至 10 月 15 日，公共资源交易平台运行服务机构组织开展自评，准备自评报告及相关证明材料。

第二阶段：评价。2021 年 10 月 16 日至 10 月 30 日，委托第

三方评价机构组织开展市场主体和第三方评价。

第三阶段：结果确认。2021 年 11 月 1 日至 11 月 10 日，市公管办对评价报告及评价结果进行最终确认，并适时通报、下达整改通知书。

附件：1. 第三方评价指标
2. 市场主体评价表

政府信息公开选项：主动公开

抄送：威海市公共资源交易管理工作联席会议成员单位

威海市公共资源交易管理工作联席会议办公室 2021 年 4 月 27 日印发

附件 1

第三方评价指标

一、平台服务提供 A（60 分）			
二级指标	三级指标	指标考核点	评价标准
业务咨询 A1 (16 分)	咨询服务方式 A1-1	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	该指标分值为 6 分。 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。 3 项考核点都满足要求，得 6 分，缺少 1 项扣 2 分。
	咨询服务责任落实 A1-2	a) 首问负责制。 ☐ 有； ☐ 无 b) 一次性告知制。 ☐ 有； ☐ 无 c) 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	该指标分值为 6 分。 a) 和 b) 通过现场查看相关制度文件资料考察。 c) 通过现场暗访方式考察。 3 项考核点都满足要求，得 6 分，缺少 1 项扣 2 分。
	咨询服务答复规范 A1-3	a) 提供公共资源交易项目涉及的法律法规及相关规定。 ☐ 有； ☐ 无 b) 介绍交易业务流程、办事指南、注意事项等。 ☐ 有； ☐ 无 c) 指引相关主体使用电子交易系统办理事项流程。 ☐ 有； ☐ 无 d) 咨询电话是否有问候语、道别语。 ☐ 有； ☐ 无	该指标分值为 4 分。 该指标采取暗访方式考察。 4 项考核点都满足要求，得 4 分，每缺少 1 项扣 1 分。

项目登记 A2 (9分)	项目登记方式电子化 A2-1	网上登记。 ☐ 有; ☐ 无	该指标分值为 2 分。 该指标通过现场查看电子交易系统方式考察。 能实现网上登记的得 2 分,不能实现的,不得分。
	项目登记规范 A2-2	a) 在办理项目登记时,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,一次性告知需要调整、补充的材料。 ☐ 有; ☐ 无 b) 相关文件资料齐备后,对项目实施主体或其代理机构申请的场所、时间等,根据交易项目的内容、规模及其交易方式,及时办结项目登记。 ☐ 有; ☐ 无 c) 办结项目登记时以书面或网络方式一次性告知交易过程应当注意的全部事项。 ☐ 有; ☐ 无	该指标分值为 3 分。 a) 通过现场抽查方式考察。通过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符合要求。 b) 通过现场抽查方式考察。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,及时办结项目登记。 c) 通过现场抽查方式考察。现场提供通过电子交易系统或者电子邮件等方式告知交易全流程事项的佐证材料。 3 项考核点都满足,得 3 分,缺少 1 项扣 1 分,扣完为止。
	项目登记责任落实 A2-3	为纳入平台交易项目明确具体的服务责任人。 ☐ 有; ☐ 无	该指标分值为 2 分。 该项指标采取现场抽查方式考察。 有指定服务负责人,得 2 分,没有指定服务负责人的,不得分。
	项目登记附加服务 A2-4	如项目实施主体或其代理机构提出申请,可向其提供交易文件标准化模板。 ☐ 有; ☐ 无	该指标分值为 2 分。 该指标采取现场查看方式考察。 能提供交易文件标准化模板的得 2 分,如果不能提供,不得分。

信息发布 A3 (8分)	信息发布渠道 A3-1	a) 在电子服务系统公开发布交易信息。☐是；☐否 b) 有关交易信息同步推送至包括但不限于省公共资源交易网。☐同步推送；☐不推送	该指标分值为 4 分。 该指标通过在电子服务系统上抽查公告方式考察。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网，公告内容保持一致，得 4 分，缺少 1 项扣 2 分。
	信息发布内容 A3-2	协助有关交易主体主动发布以下交易信息： a) 招标（采购）公告、资格预审公告； b) 中标（成交）信息； c) 变更信息； d) 合同订立、履约信息；	该指标分值为 4 分。 通过在电子服务系统上抽查有关交易信息发布情况，查看信息内容是否完整。 每项信息内容完整得 4 分，凡发现一个不完整扣 1 分。
交易过程保障 A4 (8分)	交易实施保障 A4-1	a) 按规定时间准时启用相关设施、场所，提供必要的技术和服 务，协助维护交易秩序。☐能；☐否 b) 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，并将随身携带的通讯及其相关电子设备妥善保管。☐有；☐无 c) 对交易活动现场、评标评审情况等 进行全过程录音录像。☐有；☐无 d) 建立健全不良行为发现处置机制，在交易服务过程中，对发现的不良行为应进行记录，并及时报送至有关行政监督部门。☐有；☐无	该指标分值 8 分。 a) 和 b) 通过现场随机查看当天交易活动的方式考察。 c) 通过现场随机查看交易活动全过程录音录像的方式考察。 d) 通过查看不良行为记录、抄告情况考察。 4 项考核点都满足要求，得 8 分，缺少 1 项扣 2 分。

资料归档 A5 (11 分)	资料档案管理 A5-1	a) 建立健全公共资源交易档案管理制度, 按照 “一项一档” 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。□有; □无 b) 设有专人负责档案管理, 归档案卷齐全、完整、目录清晰。□有; □无 c) 按规定期限保存档案, 确保档案存放地点安全、保密。□有; □无	该指标分值 3 分。 该指标采取现场查看方式考核。 3 项考核点都满足要求, 得 3 分, 缺少 1 项扣 1 分。
	资料归档完整性 A5-2	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) 招标、资格预审、采购、出让、转让公告等交易文件。□有; □无 c) 评标 (评审) 报告。□有; □无 d) 成交公示 (公告)。□有; □无 e) 中标、竞得通知书。□有; □无 f) 成交合同。□有; □无 g) 变更信息 (有变更需提供)。□有; □无 h) 见证服务产生的音视频等资料。□有; □无	该指标分值为 8 分。 该指标通过现场查看方式考察。随机抽取已归档的招标类项目, 清点归档资料是否完备。 8 项考核指标都满足要求, 得 8 分, 缺少 1 项扣 1 分, 。
档案查询 A6 (4 分)	档案查询规范 A6-1	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	该指标分值 4 分。 该指标通过现场查看制度文件资料方式考察。 2 项考核点都满足要求, 得 4 分, 缺少 1 项扣 2 分。

数据统计 A7 (4分)	交易数据报送及时 A7-1	按要求及时统计并报送每月统计数据。□是；□否	该指标分值为2分。 该指标通过现场查看报送的统计数据方式考察。 及时上报，得2分，否则不得分。
	交易数据公开 A7-2	通过电子服务系统，每月向社会公开各类交易信息。 □是；□否	该指标分值2分。 该指标通过现场查看电子服务系统交易信息考察。 如每月向社会公开各类交易信息得2分，否则不得分。
二、平台服务保障 B（40分）			
二级指标	三级指标	指标考核点	评价标准
设施与场所 保障 B1 (24分)	服务大厅部署 B1-1	a) 有咨询服务台，有专人提供业务咨询等服务。□有；□无 b) 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。□有；□无 c) 有休息等候等区域，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	该指标分值8分。 该指标通过现场查看方式考察。 4项考核点都满足要求，得8分，1项不满足要求，扣2分。
	交易区部署 B1-2	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，并配备相应的服务人员和必需的设施设备。□有；□无 b) 开标室设置音视频监控系统，对交易活动全过程进行录音录像。□有；□无	该指标分值4分。 该指标通过现场查看方式考察。 2项考核点都满足要求，得4分，如果某项不满足要求，扣2分。

设施与场所保障 B1 (24分)	评标评审区部署 B1-3	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,并设置专家抽取终端和专家专用通道。□有;□无 b) 有音视频监控、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) 设置有物品储存柜、监督室、专家抽取室。□有;□无	该指标分值6分。 该指标通过现场查看方式考察。 3项考核点都满足要求,得6分,如果某项不满足要求,扣2分。
	标识标志 B1-4	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	该指标分值2分。 该指标通过现场查看方式考察。 2项考核点都满足要求,得1分,如果某项不满足要求,扣1分。
	监控系统 B1-5	a) 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 b) 业务监控应在业务开始前至业务结束后,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的要求。□有;□无	该指标分值4分。 该指标采取现场查看,随机调阅某项交易项目的监控录像考察。 2项考核点都满足要求,得4分,如果某项不满足要求,扣2分。
人员保障 B2 (10分)	机构要求 B2-1	a) 建立健全内部管理制度,制定完善的服务流程。□有;□无 b) 在电子服务系统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。□有;□无 c) 在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。□有;□无	该指标分值6分。 该指标采取现场查看,调阅规章制度文件方式考察。 3项考核点都满足要求,得6分,如果某项不满足要求,扣2分。

人员保障 B2 (10分)	人员要求 B2-2	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。□符合;□不符合 b) 定期接受专业培训,不断提高服务水平。□有;□无	该指标分值4分。 该指标采取现场查看、查阅文件资料方式考察。 4项考核点都满足要求,得4分,如果某项不满足要求,扣2分。
安全保障 B3 (6分)	网络信息安全 B4-1	a) 建立网络信息安全制度。□有;□无 b) 互联网运营网络采用主备模式。□有;□无 c) 各类系统数据设置异地备份。□有;□无	该指标分值3分。 该指标采取现场查阅制度文件资料方式考察。 3项考核点都满足要求,得3分,如果某项不满足要求,扣1分。
	场地安全保护措施 B4-2	a) 建立安全保卫制度,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) 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。□有;□无	该指标分值3分。 该指标采取现场查看、查阅文件资料方式考察。 3项考核点都满足要求,得3分,如果某项不满足要求,扣1分。
三、服务创新发展 C (加分项)			
二级指标	三级指标	指标考核点	评价标准
服务方式创新 C1 (10分)		a) 公开承诺办理时限,限时办结,建立“一站式”服务模式,提供项目登记等代办服务。□有;□无 b) 通过手机等移动端开通项目登记、预约场地、开标等服务。□有;□无 c) 探索开展远程异地评标。□有;□无 d) 其它自主服务创新项目。	该指标视情况最多加10分,每项创新点加2分。

附件 2:

市场主体评价表

调查对象：招标人□ 代理机构□ 投标人□ 评标专家□

评价项目	评价内容	满意	较满意	基本满意	不满意
		(10分)	(8分)	(6分)	(2分)
交易环境	整洁明亮，秩序井然，便民设施齐全、物品摆放整齐、标识标牌指引清晰、窗口配置齐全。				
服务设施	功能满足需求、设备运转正常、故障排除及时。				
服务流程	手续简化、流程设置合理、办理方便快捷。				
信息发布	信息依法依规、复核处理及时、场地利用合理、发布媒介准确。				
交易平台	运行稳定、交易系统设置合理、流程说明清晰、网上操作便捷。				
态度能力	用语礼貌、态度热情、积极主动、认真负责；做到一次告知、及时正确解答咨询。				
办事效率	现场办理即时办结或在规定时限内办结、远程核验在规定期限内办结、保证金收退及时准确。				
创新服务	畅通投诉渠道，CA互认，网上及移动端办理便捷。				
工作纪律	无无故离岗、串岗、脱岗现象，不做与工作无关的事项。				
廉洁自律	无收受好处、吃拿卡要等现象。				
不满意事项说明及其他意见建议					

备注：在每个问题相对应的选项框格内画“√”。