

DB37

山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 1982.1—2011

公共资源交易服务规范：第1部分 总则

地方标准信息服务平台

2011-11-01 发布

2011-12-01 实施

山东省质量技术监督局 发布

前 言

DB37/T 1982《公共资源交易服务规范》分为四个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：政府采购；
- 第 3 部分：工程建设招投标；
- 第 4 部分：土地招拍挂。

本部分为DB37/T 1982的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由肥城市公共行政服务中心提出。

本部分由山东省服务标准化技术委员会归口。

本部分起草单位：肥城市公共行政服务中心、山东省标准化研究院、肥城市质量技术监督局。

本部分主要起草人：赵永军、黎燕、孟庆国、刘艾迎、尹小军、杨泮江、赵刚、郇宜亮、李振涛。

地方标准信息服务平台

引 言

随着我国市场经济体制改革不断深化，国家对公共资源配置的法制化、市场化、公开化提出了更新更高的要求，政府采购、工程建设招投标、土地招拍挂等已经成为公共资源交易领域的基本法律制度。近年来，各地相继建立公共资源交易平台，为各类交易主体提供统一、便捷的服务。加强和改进公共资源交易服务，有利于推进政府职能转变，促进市场经济发展完善，维护国家利益、社会公共利益以及各类交易主体的合法权益。

推进公共资源交易服务标准化建设，通过建立公共资源交易统一平台，实现交易活动的统一进场、集中监管；通过规范交易规则流程，营造诚实守信的交易秩序；通过建立电子监察标准体系，打造科技防腐的新载体，实现公共资源交易活动的公开、公平、公正。

地方标准信息服务平台

公共资源交易服务规范：第1部分 总则

1 范围

DB37/T 1982的本部分给出了公共资源交易服务术语和定义、基本原则、基本要求、服务内容、机构要求、人员要求、管理要求、信息化要求、安全要求、服务质量要求、服务质量监督与评价的内容。

本部分适用于山东省行政区域内公共资源交易服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则

GB/T 2894 安全标志

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 16179 安全标志使用导则

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19716 信息技术 信息安全管理实用规则

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 信息系统通用案例技术要求

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

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 规范

GB/T 28002 职业健康安全管理体系 指南

GBZ 188 职业健康监护技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共资源交易

指国家机关、企事业单位、社会团体和其他组织对公共资源的所有权、使用权、经营权等通过招标、拍卖、挂牌等法定方式确定中标人或受让人的活动。

4 基本原则

开展公共资源交易服务应坚持以下原则：

——公平、公正；

- 公开、透明；
- 集中、统一；
- 多样化、专业化、科技化。

5 基本要求

开展公共资源交易服务应符合以下要求：

- 遵守国家法律、法规和有关规定；
- 建立健全公共资源交易服务制度，提高工作效率和服务质量；
- 不断完善交易规则，强化规则主导意识；
- 加强工作人员和中介代理机构管理，自觉接受监督；
- 建立信息化管理和服务网络，不断提高科技防腐能力；
- 加强消防安全日常监督管理，建立突发性事件应急处理预案。

6 服务内容

- 6.1 交易机构应依据相关法律、法规和规章制定交易项目工作流程，在规定的时限内完成各个交易环节。
- 6.2 服务项目包括但不限于政府采购、工程建设招投标和土地招拍挂：
- 政府采购服务包括：进场登记、选择代理机构、信息发布、招标文件审查备案、受理投标文件、开标、评标、确定预成交供应商、中标公示、核发中标通知书、资料备案等；
 - 工程建设招投标服务包括：进场登记、现场审核、确定代理机构、招标文件备案、发布招标公告、受理投标人报名、发售招标文件、招标答疑备案、受理投标文件、开标、评标、中标公示、核发中标通知书、资料备案等；
 - 土地招拍挂服务包括：进场登记、发布公告、文件发放、受理申请、资格审查、确定拍卖机构、拍卖（评标、挂牌）、公布结果、签订合同、资料备案等。

7 机构要求

7.1 办公场所与设施

- 7.1.1 应设置固定的办公场所，建筑面积和房屋结构应符合工作要求，工作场所宜有适当面积的停车场，方便车辆交通和停放。
- 7.1.2 室内空气质量要求应符合 GB/T 18883 的规定。
- 7.1.3 各功能区域及公共区域应保持洁净，做到窗明几净、地面整洁，无污物、无异味。
- 7.1.4 应设立开标大厅等专业功能区并配备相应设施设备，主要包括：评标室门禁系统、音频变声系统、移动信号屏蔽系统、影音系统、远程监控系统等。
- 7.1.5 建立完善的办公自动化系统，实现规范化管理和网上监察。
- 7.1.6 开展电子政务建设，提高在线办理能力和水平，实现数据交换和信息共享。

7.2 服务设施

- 7.2.1 应设置必要的服务设施，主要包括：服务导询台、触摸查询仪、标识标牌、公共卫生间等。

7.2.2 接待大厅应安全、卫生、舒适、美观，合理设置服务窗口，图形标志应符合GB/T 2893.1、GB/T 2894、GB/T 10001.1、GB/T 16179的规定。

8 人员要求

8.1 交易机构人员应具备较高的政治素质，符合专业岗位任职要求，定期接受专业培训，不断提高工作技能。

8.2 交易机构人员应佩戴胸牌，使用文明用语，举止得体。

8.3 交易机构人员应遵守的职业道德和交易规则主要包括：

- 及时受理交易当事人的业务咨询和申请，提供相关材料和信息；
- 自觉回避与本人有利害关系的交易活动；
- 保持客观、公正，公平对待交易双方当事人；
- 积极主动做好交易服务，提供公平竞争的环境；
- 严格保守公共资源交易涉密信息。

9 管理要求

9.1 评审专家管理

9.1.1 按照专业分类建立评审专家库，根据专家申请（申请表参见附录A）不断增加评审专家数量，优化专家结构。

9.1.2 建立和完善评审专家随机抽取制度，规范抽取行为，保证评审过程客观、公正。

9.1.3 严格执行评审专家回避制度，杜绝与投标人有利害关系的专家进入评审委员会。

9.1.4 建立和完善评审专家评价考核制度，实现专家动态管理。

9.2 中介代理机构管理

9.2.1 可选取合格有资质的政府采购代理、工程招投标代理、拍卖机构等组成中介代理机构信息库，并向社会公示。

9.2.2 开展中介代理机构服务质量评议（评议表参见附录B），完善中介代理机构考核管理办法。

9.2.3 建立中介代理机构信息库管理办法，明确进入信息库的基本条件、准入程序、限制交易和请退出库的情形。

9.3 档案管理

应建立健全档案管理制度，做到电子档案和实体档案统一，专人负责，归档案卷齐全、完整，目录清晰，方便查阅，档案保存期限应符合相关法律规定。

10 信息化要求

10.1 基本要求

10.1.1 交易机构应建立公共资源交易服务平台，实现项目交易网上运行。

10.1.2 公共资源交易信息化建设中的信息和网络安全应执行GB/T 19716、GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064相关国家标准。

10.1.3 交易服务平台重点建设内容至少包括：

- 综合服务门户系统，建立网上虚拟大厅，引入交易主体数字证书体系；
- 服务信息的共享系统，除法定信息发布渠道外，交易信息统一由平台发布；
- 交易信息库系统，包括供应商信息库、代理机构信息库、项目单位信息库、产品信息库、交易资金信息库等数据库系统；
- 服务管理系统，包括交易主体管理、代理机构管理以及交易后续管理等；
- 电子监察系统，实现全程电子化监控；
- 信息安全管理系统，实现信息风险预警和防范。

10.2 电子监察

- 10.2.1 交易机构应建立和完善电子监察系统，不断提升电子防腐能力。
- 10.2.2 设置视频服务器，对交易过程实行全程同步覆盖，同步全程录像，并建档留存。
- 10.2.3 对交易过程实行全程网络在线监督和智能监控，实现非正常操作自动停止交易。
- 10.2.4 建立网络信息公开制度，利用交易服务平台，与其他法定信息发布媒体实现同步公开。
- 10.2.5 公布举报电话，强化群众监督。

11 安全要求

- 11.1 交易机构应配备相应的安全保卫人员，定期进行基本技能培训。
- 11.2 建立职业健康安全保障体系，职业健康安全要求应符合 GB/T 28001、GB/T 28002、GBZ 188 的规定。
- 11.3 在出入口等主要部位安装监控、报警装置，监控录像保存、调阅应符合法律规定。
- 11.4 按照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管理。
- 11.5 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。

12 服务质量要求

- 12.1 公开承诺办理时限，限时办结。
- 12.2 建立首问负责和一次性告知制度。
- 12.3 建立“一窗式”受理、“一站式”服务模式，不断提高工作效率。
- 12.4 实现服务项目、服务流程、服务标准、收费标准等相关交易的信息公开。
- 12.5 宜开展预约服务，不断提高工作效率和服务满意度。
- 12.6 不断创新公共资源交易服务方式和管理模式，提高服务效率和服务质量。

13 服务质量监督与评价

13.1 服务质量监督

应建立完善服务质量监督机制，主要包括：

- 采取行政监督、监察监督、新闻监督、社会监督和内部监督等多种形式，不断完善监督形式；
- 建立反馈和投诉制度，采取电话投诉、征求意见卡、服务质量反馈卡、电子评议等多种方式畅通投诉渠道；
- 建立投诉处理机制，对监督监察中发现的问题以及投诉问题，配合相关部门及时调查核实。

13.2 服务质量评价

开展服务质量综合评价和服务满意度调查（调查表参见附录 C），定期公示考评结果，不断提高服务质量和水平。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性附录)
评审专家申请表

表 A.1 评审专家申请表

姓 名		性 别		出生日期		照片
职 称		职 务		是否已 退休		
最高学历		最高学位		健康状况		
职业资格证书 名称		职 业 资 格 注册号				
工作单位				身份证号		
单位地址			单位 电话		邮编	
电子邮件				手机号码		
毕业院校及 所学专业				现从事专业 及年限		
专业类别	主 评 专 业					
工程技术类	<input type="checkbox"/> 房屋建筑 <input type="checkbox"/> 市政公用 <input type="checkbox"/> 园林绿化 <input type="checkbox"/> 水利水电 <input type="checkbox"/> 公路交通 <input type="checkbox"/> 土地开发整理 <input type="checkbox"/> 建筑装饰工程设备和材料 <input type="checkbox"/> 勘察设计及中央空调 <input type="checkbox"/> 消防工程					
工程经济类	<input type="checkbox"/> 工程造价 <input type="checkbox"/> 工程咨询 <input type="checkbox"/> 工程审计					
货物服务类	<input type="checkbox"/> 计算机及网络、监控设备 <input type="checkbox"/> 家具设计与制造 <input type="checkbox"/> 印刷工艺与设备 <input type="checkbox"/> 电器设备 <input type="checkbox"/> 医疗设备与器械 <input type="checkbox"/> 车辆采购、维修与安装 <input type="checkbox"/> 体育器材 <input type="checkbox"/> 教学仪器与设备 <input type="checkbox"/> 物业管理 <input type="checkbox"/> 机械设备 <input type="checkbox"/> 材料 <input type="checkbox"/> 农用物资类 <input type="checkbox"/> 机电类特种设备 <input type="checkbox"/> 教育培训服务 <input type="checkbox"/> 特种压力设备					
专业 工作 经历						
本人签名			单位推荐 意 见	(公章) 年 月 日		
公共资源 交易中心 审核意见	(公章) 年 月 日		监管部门 意 见	(公章) 年 月 日		

附 录 B
(资料性附录)
中介代理服务质量评议表

表 B.1 中介代理服务质量评议表

项目名称	
项目编号	
代理机构	
代理人员	
您对该代理机构编制的招标采购文件质量如何评价	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
您对该代理机构组织的招标采购活动效果如何评价	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
您对代理人员的服务质量如何评价	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
您对代理人员的服务质量如何评价	

附 录 C
(资料性附录)

XXX 公共资源交易机构服务满意度调查表

表C.1 公共资源交易机构服务满意度调查表

被调查单位(章)或个人: 地址: 电话: 填表日期: 年 月 日

调查项目	档次				
	很满意	较满意	基本满意	较不满意	很不满意
服务效率					
服务质量					
服务态度					
礼貌用语					
服务秩序					
服务环境					
仪表仪容					
廉政建设					
评分说明、意见或建议:					

填表人:

备注: 请服务对象在选择满意度等级内划“√”, 有何说明、意见或建议请填在“评分说明、意见或建议”栏内,