

公共资源交易服务满意度评价规范

Evaluation specification of service satisfaction for public resource transaction

地方标准信息服务平台

2023 - 08 - 10 发布

2023 - 11 - 10 实施

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	1
5 评价原则.....	1
5.1 合法公正.....	2
5.2 公开透明.....	2
5.3 自主自愿.....	2
5.4 以评促改.....	2
6 评价方式.....	2
7 评价要求.....	2
8 评价指标体系.....	2
9 评价流程.....	3
9.1 制定评价方案.....	3
9.2 设计问卷.....	3
9.3 数据收集、整理.....	4
9.4 满意度计算.....	4
9.5 评价报告.....	4
10 结果应用.....	5

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省公共资源交易中心提出并归口。

本文件起草单位：湘西州公共资源交易中心、湖南省公共资源交易中心、益阳市公共资源交易中心、湖南省标准化协会。

本文件主要起草人：刘定文、聂磊、董佳瑛、张远斌、李顺、刘岳玲、黄建奇、容柏光、孔祥立、黄霞、刘嘉乐、冷如冰、白冰彦、张心贝。

地方标准信息服务平台

公共资源交易服务满意度评价规范

1 范围

本文件规定了公共资源交易服务满意度评价的总体要求、评价原则、评价方式、评价要求、评价指标体系、评价流程、结果应用。

本文件适用于公共资源交易服务满意度评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务对象 service object

参与公共资源交易活动的项目发起方（包括招标人、采购人、出让人、转让人等）、项目响应方（包括投标人、供应商、意向受让人、竞买人等）、评标（评审）专家、中介机构（包括招标代理机构、采购代理机构、拍卖机构等）等各方主体。

3.2

评价方 evaluators

包含服务对象、公共资源交易平台服务机构和社会监督方（社会监督方包括各级人大代表、政协委员、社会监督员、公共资源交易领域有关专家、新闻媒体、行业协会、第三方评价机构等）。

3.3

服务满意度 service satisfaction

服务对象对公共资源交易平台服务机构提供服务的满意程度。

3.4

服务满意度评价 evaluation of service satisfaction

服务对象对公共资源交易平台服务机构提供服务的满意程度进行的评价活动。

4 总体要求

4.1 公共资源交易平台服务机构应建立完善的满意度评价机制，根据实际工作的需要，定期和不定期开展满意度评价工作。

4.2 公共资源交易平台服务机构应成立评价工作组，明确工作职责，配备相应工作人员。

4.3 公共资源交易平台服务机构应提供评价渠道、评价活动所需设施设备及工作场所。

4.4 应建立结果处理与持续改进机制，达到促进服务质量提升，提高服务对象满意度的评价目的。

5 评价原则

5.1 合法公正

应公正、全面、客观开展服务满意度评价。

5.2 公开透明

除依法不应公开的信息外，评价结果及整改情况等应向社会公开。

5.3 自主自愿

应充分尊重服务对象意愿，自愿参与，不应对其进行强迫或干扰评价行为，且严格保护服务对象的信息。

5.4 以评促改

应坚持问题导向，以评价数据为依据，加强对评价数据的分析和综合挖掘，研判服务对象诉求，提出整改意见，并督促整改落实，约束交易服务不规范行为，实现交易服务质量、服务水平与服务能力的提升。

6 评价方式

6.1 评价方式以线上为主，公共资源交易平台服务机构应开通线上评价渠道，接受社会公开评价。服务对象线上业务办结后，系统可及时推送评价页面，提示服务对象对当次服务进行满意度评价。

6.2 公共资源交易平台服务机构现场可放置电子评价器或通过提供带有评价渠道的办件回执等方式，服务对象现场业务办结后，工作人员应及时提示服务对象对当次服务进行满意度评价。

6.3 公共资源交易平台服务机构现场应配备举报箱等必要的设施，接受社会公开评价或投诉、举报。

7 评价要求

7.1 服务对象可在接受公共资源交易服务后自愿进行满意度评价。

7.2 公共资源交易平台服务机构可阶段性集中开展或委托第三方评价机构开展满意度评价工作。

7.3 第三方评价机构和评价工作人员应熟悉公共资源交易服务业务特点，了解服务满意度评价目的和要求。

8 评价指标体系

8.1 公共资源交易服务满意度评价由两级指标体系构成。

8.2 一级指标由交易信息公开透明情况、交易便利度、服务行为、场所环境四个维度构成。二级指标可根据评价目的和评价对象的实际情况，按照不同交易主体设置。评价指标及其权重设置参考表 1。

8.3 满意程度分为非常满意、满意、基本满意和不满意四个等次，分别对应分值为“100 分、80 分、60 分、40 分”。

表1 评价指标

序号	一级指标及权重	二级指标及权重	适用评价方 ^a
1	交易信息公开透明情况（30%）	1.1 信息公开依法、全面（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		1.2 信息公开渠道多样（20%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		1.3 信息公开方式清晰明了（30%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		1.4 信息查阅方便（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
2	交易便利度（40%）	2.1 业务咨询方式多样、便利（15%）	项目发起方、项目响应方、中介机构、社会监督方
		2.2 项目受理服务高效、便利（35%）	项目发起方、中介机构、社会监督方
		2.3 交易过程便捷、顺利（20%）	项目发起方、项目响应方、中介机构、社会监督方
		2.4 保证金收退及时、合规（15%）	项目发起方、项目响应方、中介机构、社会监督方
		2.5 交易档案查阅便利（15%）	项目发起方、项目响应方、中介机构、社会监督方
3	服务行为（20%）	3.1 工作人员服务公正、廉洁（20%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		3.2 工作人员服务高效率、高质量（30%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		3.3 工作人员服务态度亲和友善、使用文明用语（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		3.4 工作人员协调质疑投诉处理、交易应急情况处置及时（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
4	场所环境（10%）	4.1 干净、整洁、明亮（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		4.2 设施设备齐全（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		4.3 标识标志清晰、醒目（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
		4.4 功能分区合理（25%）	项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方
^a 适用评价方为项目发起方、项目响应方、评标（评审）专家、中介机构、社会监督方。			

9 评价流程

9.1 制定评价方案

9.1.1 应根据评价目的，结合单位实际情况，制定评价方案，内容包括但不限于评价时间、评价范围、职责分工、评价内容、评价方法、评价程序、评价要求、结果应用。

9.1.2 应从合理性、适用性等方面，对评价方案进行优化论证。

9.2 设计问卷

9.2.1 应根据评价目的和评价对象的实际情况，针对不同的交易主体设置相应的问卷。根据测评时间段的关注重点，宜从表 1 中选取评价指标、设置指标权重。在确定评价指标时宜考虑以下内容：

- 科学性：评价问题的设置、数据的采集和计算方法应科学合理；
- 目标性：能反映评价内容、评价目的；
- 公正性：能系统、客观地反映服务成效；
- 可操作性：数据来源应一致、稳定、可靠，数据规范，易收集。

9.2.2 问卷设计应符合以下要求：

- 问题设计应清楚简练、易懂，能集中反映出调查目的；
- 问题的排列应符合逻辑，利于回答；
- 应采用便于数据处理的封闭式问题；
- 调查问卷投入使用前应抽取少量样本在小范围内进行测试。

9.3 数据收集、整理

9.3.1 按月度或季度等定期收集服务对象现场与线上评价数据。

9.3.2 评价周期内收集的有效满意度调查问卷应不少于评价周期内成交的交易项目总数的 10%。

9.3.3 应对评价周期内获得的满意度调查问卷进行筛选核验和数据录入，每份问卷录入前后应对数据完整性、准确性和一致性进行审核，剔除存在前后矛盾、选择不满意但未说明原因或原因明显不符合事实等不可用数据，确保调查问卷的有效性，有效问卷应符合以下要求：

- 问卷填写应客观真实，不弄虚作假；
- 问卷内容填写完整（空白率≤20%），字迹清晰，符合问卷填写要求。

9.3.4 原始调查问卷及数据文档资料应进行存档，存档时间不少于 3 年。

9.4 满意度计算

公共资源交易服务满意度 (X) 根据交易信息公开透明情况 (A1)、交易便利度 (A2)、服务行为 (A3)、场所环境 (A4) 四个一级指标，按式 (1) 计算：

$$X = \sum_{i=1}^4 A_i \times W_i \dots\dots\dots (1)$$

式中：

X ——公共资源交易服务满意度评价值；

A_i ——第i个一级指标评价值；

W_i ——第i个一级指标对满意度的影响权重。

当A_i指标存在二级指标时，其评价值按式 (2) 计算：

$$A_i = \sum_{j=1}^n A_{ij} \times W_{ij} (j = 1, 2, 3, \dots, n) \dots\dots\dots (2)$$

式中：

A_i ——第i个一级指标评价值；

A_{ij} ——第i个一级指标下属第j个二级指标评价值；

W_{ij} ——第i个一级指标下属第j个二级指标对A_i的影响权重。

9.5 评价报告

9.5.1 根据满意度评价得分情况，将测评结果按照从高到低的顺序分为：优秀（得分 90 分及以上）、良好（得分 80 分~89 分）、合格（得分 60 分~79 分）和不合格（得分 60 分以下）四个等级。

9.5.2 应根据评价数据分析结果对评价工作进行全面总结，并撰写评价报告，内容包括但不限于：

- 评价时间、评价范围、评价过程；

- 评价结果（含评价结果分析）；
- 客观指出交易服务工作中存在的问题；
- 对存在的问题提出合理的改进建议。

9.5.3 满意度评价报告应具有真实性、针对性、逻辑性，能系统反应服务对象对交易服务满意度评价总体情况，供决策者使用。

10 结果应用

10.1 公共资源交易平台服务机构应及时公开发布评价结果，接受社会监督。

10.2 公共资源交易平台服务机构应针对评价中反映的问题，分析原因，结合服务对象的需求和公共资源交易服务发展需要，提出改进方案，持续提升公共资源交易服务质量，应重点针对下列情况采取纠正、改进措施：

- 服务对象满意度和评价较低的评价项；
- 某一项服务平均满意度最低的评价项；
- 服务对象提出的不满意的评价项；
- 与上一次调查结果相比，满意度降低的评价项。

10.3 满意度结果应遵循“谁办理、谁负责”原则，及时启动处理程序，安排专人回访，跟进改进结果。

地方标准信息服务平台

