

公共资源交易市场服务标准体系 第1部分：总则

地方标准信息服务平台

2012-12-18 发布

2012-12-20 实施

前 言

DB34/T 1744《公共资源交易市场服务标准体系》分为七个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：工程建设招标投标；
- 第 3 部分：政府采购；
- 第 4 部分：产权转让；
- 第 5 部分：国有土地使用权出让；
- 第 6 部分：特许经营权出让；
- 第 7 部分：政府购买公共服务。

本部分为 DB34/T 1744 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由蚌埠市招标采购管理局、蚌埠市公共资源交易中心提出。

本部分由安徽省质量技术监督局归口。

本部分起草单位：蚌埠市招标采购管理局、安徽省公共资源招标投标服务中心、蚌埠市公共资源交易中心、蚌埠市质量技术监督局。

本部分主要起草人：赵明伟、丁国强、于华、杨军、王旭、刘景森、张浩、郁彬、韩伟文。

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，工程建设招标投标、政府采购、产权转让、国有土地使用权出让、特许经营权出让、政府购买公共服务等已经成为公共资源交易领域的基本法律制度。

党中央、国务院高度重视公共资源交易市场建设。党的十七大提出“要加快形成统一开放竞争有序的现代市场体系”；国务院第五次廉政工作会议提出“要整合各部门分散建立的招标投标市场，加快建设健全统一规范的招标投标和公共资源交易市场”；党的十八大提出“更大程度更广范围充分发挥市场在资源配置中的基础性作用”的新任务、新要求，中纪委在向党的十八大的工作报告中提出“深化现代市场体系建设，建立和完善统一规范的公共资源交易市场，充分发挥市场在资源配置中的基础性作用”。安徽省委、省政府充分认识到公共资源交易市场是现代市场体系建设的重要组成部分，建立统一规范的公共资源现代交易市场是创新公共资源配置管理体制和监督体制的必然要求，是完善社会主义市场经济体制的重要任务；要求“合芜蚌自主创新综合配套改革试验区”先行开展相关体制机制的探索和实践。

近些年来，安徽合肥、蚌埠等地按照“政府引导市场、市场公开交易、交易规范运作、运作统一监管”的工作思路，有效整合原分散在各行业主管部门的交易中心，组建统一的公共资源交易有形市场，完善了相应的综合服务设施，为各类交易主体提供统一、便捷的服务。今年初，安徽省招标局推动省、市、县公共资源交易市场联动建设，取得了明显成效，但目前的公共资源配置方式还不完全适应经济社会的发展需要，影响了公共资源的配置效率，增加了交易成本，迫切需要完整、统一、规范的顶层设计和总体规划作为全省公共资源交易市场的建设、管理和服务依据，不断提高公共资源交易市场建设的协调性、系统性、科学性。近一段时间，蚌埠市招标采购管理局按照安徽省招标局和中共蚌埠市委、蚌埠市人民政府要求，在认真总结三年来实践形成的“蚌埠特色”和深入调查研究、广泛吸收省内外先进做法的基础上，组织起草了《公共资源交易市场服务标准体系》，本标准体系是对安徽省行政区域内公共资源交易市场建设的框架性设计，通过编制发布“公共资源交易市场服务标准体系——安徽省地方标准（DB34/T 1744）”，推进全省公共资源交易市场服务的标准化建设，实现公共资源交易服务“统一协调指导、统一服务平台、统一信息公开、统一流程运作、统一服务标准”的“五统一”目标。

本标准体系重点建立集中统一、设施完备、技术先进、高效规范的公共资源交易市场，优化公共资源交易程序，为交易主体提供优质服务，营造公开、公平、公正的市场环境，保障国家利益、社会公共利益以及各类交易主体的合法权益，可以作为公共资源交易市场建设和验收的依据，也可以作为交易平台服务管理的规范化标准。

公共资源交易市场服务标准体系

第1部分：总则

1 范围

DB34/T 1744 的本部分给出了公共资源交易服务规范性引用文件、术语和定义、基本原则、基本要求、服务内容、设施要求、机构与人员要求、管理要求、信息化建设要求、安全要求、服务质量要求、服务质量监督、投诉与评价的内容。

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 2894 安全标志及其使用导则

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 18883 室内空气质量标准

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

GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全管理实用规则

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

GB/T 28002 职业健康安全管理体系 实施指南

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

机关、事业单位和经授权的其他组织拥有、控制或管理的具有专业性、公益性的以及其他关系社会公共利益、公共安全的资产、资金和资源。

3.2

公共资源交易

指涉及工程建设招标投标、政府采购、产权转让、国有土地使用权出让、特许经营权出让、政府购买公共服务以及其他列入目录管理的公共资源交易活动。

3.3

相近含义术语

招标、采购、转让、出让、购买视为相近含义；投标人、供应商、受让方、受让人、供应方视为相近含义。

4 基本原则

开展公共资源交易服务应坚持以下原则：

- 公开、透明；
- 公平、公正；
- 诚实、信用；
- 依法、高效。

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机构管理，自觉接受监督；
- 建立信息化管理和服务网络，固化流程，强化节点监控；不断提高服务效能，节约社会资源；
- 加强日常安全监督管理，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市场业务流程。公共资源交易市场业务流程应符合图 1 要求。

公共资源交易市场业务基本流程

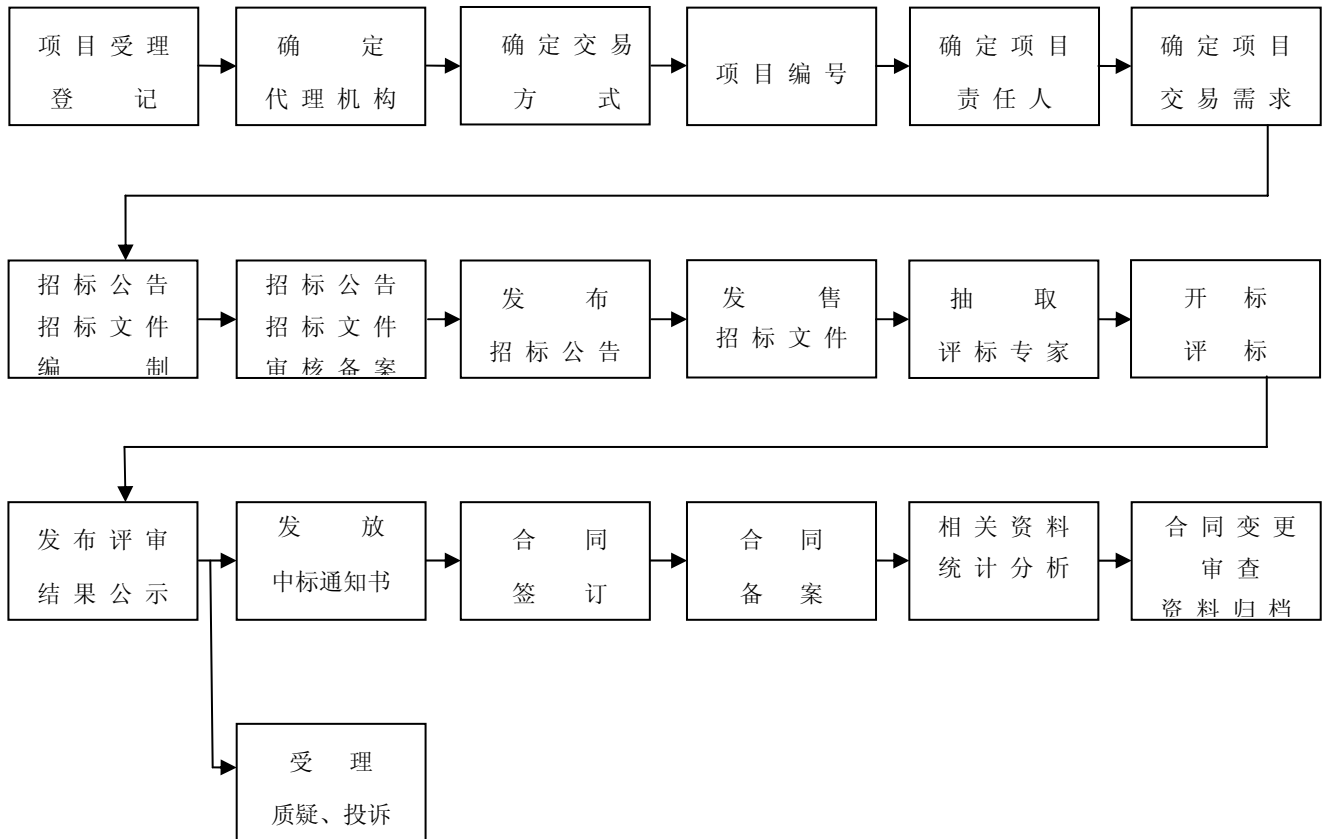


图1

6.2 交易服务内容：工程建设招标投标、政府采购、产权转让、国有土地使用权出让、特许经营权出让、政府购买公共服务。

6.2.1 工程建设招标投标基本流程：项目受理登记、确定代理机构、确定招标方式、项目编号、确定项目负责人、确定项目需求、招标文件（公告）编制、招标文件（公告）备案、发布招标公告、发售招标文件、抽取评标专家、开标评标、发布评审结果公示、发放中标通知书、合同签订、合同备案、相关资料统计分析、合同履行变更审查及资料归档。

6.2.2 政府采购基本流程：项目受理登记、确定代理机构、确定采购方式、项目编号、确定项目负责人、确定项目需求、采购文件（公告）编制、采购文件（公告）备案、发布采购公告、发售采购文件、抽取评标专家、开标评标、发布评审结果公示、发放中标通知书、合同签订、合同备案、相关资料统计分析、合同履行变更审查及资料归档。

6.2.3 产权转让基本流程：项目受理登记、确定代理机构、确定转让方式、项目编号、确定项目负责人、确定转让需求、转让文件（公告）编制、转让文件（公告）备案、发布转让公告、发售转让文件、看样报名、资格审查、组织转让、确定受让方并签订成交确认书、签订产权转让合同、产权转让合同备案、组织结算、出具产权交易凭证、相关资料统计分析、合同履行变更审查及资料归档。

6.2.4 国有土地使用权出让基本流程：项目受理登记、确定代理机构、确定交易方式、项目编号、确定项目负责人、确定交易需求、编制出让公告和出让文件、出让公告和出让文件审核备案、发布出让公告、审查报名、发售出让文件、确定出让底价或标底、开标拍卖竞价、发出中标通知书或成交确认书、签订土地出让合同、成交公示、合同备案、相关资料统计分析、合同履行变更审查及资料归档。

6.2.5 特许经营权出让基本流程：项目受理登记、确定代理机构、确定招标方式、项目编号、确定项目负责人、确定项目需求、出让文件（公告）编制、出让文件（公告）备案、发布出让公告、发售出让文件、抽取评标专家、开标评标、发布评审结果公示、发放中标通知书、合同签订、合同备案、相关资料统计分析、合同履行变更审查及资料归档。

6.2.6 政府购买公共服务基本流程：项目受理登记、确定代理机构、确定购买方式、项目编号、确定项目负责人、确定项目需求、购买文件（公告）编制、购买文件（公告）备案、发布购买公告、发售购买文件、抽取评标专家、开标评标、发布评审结果公示、发放中标通知书、合同签订、合同备案、相关资料统计分析、合同履行变更审查及资料归档。

7 设施要求

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，宜有适当面积的停车场，方便车辆通行和停放。

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 应设立办公区、开标区、评标区等专业功能区并配备相应设施设备，主要包括：公共区域监控录像系统、开标室录音录像系统、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、远程评审系统等，有条件的可配备隔夜评标设施。

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：服务大厅、电子显示大屏、交易服务受理窗口、触摸查询设备、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 的规定。

8 交易机构与人员要求

8.1 交易机构要求

交易机构设置应满足各种交易和服务的要求，包括：项目受理、业务操作、信息服务、交易监控、档案管理、行政综合等职能部门。

8.2 交易机构人员要求

8.2.1 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。

8.2.2 交易机构人员应统一着装、佩戴胸牌，使用文明用语，举止得体。

8.2.3 交易机构人员应遵守以下基本的职业道德和行为规范：

- 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、公平对待交易各方当事人；

- 积极主动做好交易服务，提供公正竞争的环境；
- 严格保守公共资源交易涉密信息。

9 管理要求

9.1 评标专家管理

- 9.1.1 按照专业分类建立评标专家库，根据专家申请（申请表参见附录 A）不断增加专业分类的评标专家数量、优化专家结构。
- 9.1.2 规范评标专家随机抽取的行为，保证评审过程客观、公正。
- 9.1.3 严格执行评标专家回避制度，杜绝与投标人有利害关系的专家进入评标委员会。
- 9.1.4 建立和完善评标专家评价考核制度，实现专家动态管理。

9.2 中介机构管理

9.2.1 公共资源交易代理机构管理

- 9.2.1.1 择优选取具备资质的公共资源交易代理机构，向社会公示后组成代理机构信息库。
- 9.2.1.2 不具备自行办理公共资源交易法定条件的项目单位，从库中随机抽取公共资源交易代理机构，公共资源交易市场为交易代理机构提供进场服务。
- 9.2.1.3 开展公共资源交易代理机构服务质量评议（评议表参见附录 B），完善公共资源交易代理机构场内管理考评细则。
- 9.2.1.4 建立公共资源交易代理业务信息库管理办法，明确入库的基本条件、程序和限制交易、清退出库的情形。

9.2.2 信息技术服务性等类中介机构管理

- 9.2.2.1 通过公开招标确定符合相关资质、业绩要求的中介机构，组成为政府投资项目提供相关服务的中介机构资源库。包括规划、评估、工程与造价咨询、审计与资产评估、产权转让、国有土地使用权出让、矿产勘探及开采权出让、工程勘测、设计咨询、工程监理、工程质量检验与测试、法律服务等类别。
- 9.2.2.2 政府投资咨询服务项目单项服务费用在规定限额以内的，项目单位从中介机构库中随机抽取三家以上通过竞争性谈判方式确定中介机构。
- 9.2.2.3 建立入库中介机构诚信档案，记录中介机构违法违规等不良行为，并及时在公共资源交易网统一发布。
- 9.2.2.4 对中介机构按照优胜劣汰原则，实行末位淘汰和“黑名单”清除出库的动态管理机制。

9.3 小型项目施工企业库管理

- 9.3.1 通过公开招标确定符合相关资质、业绩要求的施工企业入库，建立小型施工企业库。
- 9.3.2 对于单项施工预算金额在规定限额以下的政府投资项目，通过公开随机抽取方式确定中标候选人。
- 9.3.3 建立入库小型项目施工企业诚信档案，明确入库条件、业务安排、权利和义务及违规清除出库的具体规定，实施动态管理。

9.4 各类专业施工企业信息库管理

针对专业性强、技术复杂、潜在投标人少的专业工程项目，建立各类专业施工企业信息库，提高交易效率。

9.5 企业库网上注册管理

9.5.1 建立工程、货物和服务企业库，进行企业信息网上注册，为电子招标投标提供基础。

9.5.2 企业应如实填写信息，除企业保密信息外均上网公示，接受社会监督。

9.5.3 企业信息发生变更，应及时更新企业信息同时上网公示。

9.5.4 企业有违法违规行为的，取消网上注册入库资格并限制一定期限内进场交易资格。

9.6 档案管理

应建立健全档案管理制度，做到电子档案和纸质档案统一，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 公共资源交易服务信息化建设要求

10.1 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 22081、GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064 相关国家标准。

10.2 交易市场应建立公共资源交易网，实现设区的市行政区域内全覆盖；建立电子公共资源交易系统，具备交易平台功能、服务平台功能和监督监察功能，实现网上招标、网上投标、网上开标、网上评标、网上监察，服务与管理同步。

10.2.1 公共资源交易网

建设公共资源交易网作为设区的市统一外网门户，实现信息发布、提供信息服务、完成信息交互。建立各方主体开展业务工作的统一入口和各类报送数据的通道。

10.2.2 电子公共资源交易系统

公共资源交易系统由交易平台、公共服务平台、监督监察平台三部分组成，应具备以下功能：

——交易平台功能：按照公共资源市场服务流程设置，实现工程建设招标投标、政府采购、产权交易、国有土地使用权出让、特许经营权出让、政府购买公共服务等各种交易方式的全过程网上交易；

——公共服务平台功能：与交易服务平台建立连接。实现在线信息查询、咨询投诉、网上办事、会员服务、资信验证与反馈、专家库服务、网上办公、综合管理、资金管理、统计分析等各种网上服务，满足与交易平台之间的信息对接交换、资源共享；

——监督平台功能：与交易平台、公共服务平台对接交换信息，实现监督部门和监察机关在线监督、时效监察、流程监察，行为监察、跟踪督办、风险防控的全程网上监督。

10.2.3 电子公共资源交易子系统

——电子开评标系统：在线申报、项目受理、公告发布、文件发售、网上报名、在线支付、在线答疑、在线投标、网上开标、网上评标、网上公示等；

——产权网上竞价系统：在线申报、项目受理、网上征集、网上登记、网上交易、网上成交、网上公示等；

——国有土地使用权出让系统：在线申报、项目受理、公告发布、文件发售、电子竞价、网上成交、

网上公示等；

- 协议供货系统：在线申报、项目受理、在线采购或电子反拍；
- 远程视频评审系统：网上评标、网上定标；
- 电子监察系统：网上监控、网上监察、预警纠错、绩效评估、决策分析。

10.2.4 电子公共资源交易公共服务平台配套工具

- 辅助评标工具；
- 数字证书安装工具；
- 数字签名离线工具；
- 招标文件制作工具；
- 投标文件制作工具。

10.2.5 电子公共资源交易公共服务平台运行区域

电子公共资源交易公共服务平台由设区的市级以上地方人民政府设立，各县区直接使用市级平台；县区如自己开发系统的，必须按照统一标准建设并与市级系统进行对接，实现互联互通，确保安全高效。

10.2.6 电子公共资源交易公共服务平台接口要求

电子公共资源交易公共服务平台必须为政府电子政务平台、电子监察平台、行政监督部门监管、资金管理与支付等需要数据交互的系统预留数据接口；为各级公共资源交易信息化平台互联互通预留数据接口。

11 安全要求

- 11.1 交易市场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 服务场所内布局合理，标识清晰，环境整洁。
- 12.2 服务中使用普通话，服务用语文明规范，人员统一着装，挂牌上岗。
- 12.3 提供咨询服务和便民服务，仪表大方，礼貌待人。
- 12.4 公开承诺办理时限，限时办结，实行首问负责制。
- 12.5 建立“一站式”服务模式，提高工作效率。
- 12.6 实现服务项目、服务流程、服务标准、收费标准等信息公开。
- 12.7 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、投诉与评价

- 13.1 完善交易市场服务监督形式，定期开展服务满意度调查和服务质量评议。

13.2 建立对交易市场服务质量反馈和投诉制度，公布投诉电话和网上投诉信箱，畅通监督渠道。

13.3 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服务水平。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性附录)
评标专家申请表

姓 名		性 别		照 片
出生日期		政治面貌		
所在地区		职 称		
身份证号码				
从事专业类别		从事年限		
最高学历		最高学位		
执业资格1		注册证书编号1		
执业资格2		注册证书编号2		
近两年内是否接受过评标业务培训				
所属行业		行业主管部门		
手机号码		单位电话		
住宅电话		电子邮箱		
毕业院校及专业				
工作单位				
执业资格注册单位				
家庭地址				
评标专业一	示例：A050201 监理-市政工程-土木工程			
评标专业...				
评标专业六				
工 作 经 历				
起 止 年 月	单 位 及 职 务			证 明 人
专 业 工 作 经 历				
本人签名		单位推荐 意 见	(公章) 年 月 日	
审批部门意见	(公章) 年 月 日			

附录 B

(资料性附录)

公共资源交易代理机构服务质量评议表

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文件(公告)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交易活动效果如何评价	<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
您对代理人员的执业记录如何评价	<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
意见或建议	

附 录 C
(资料性附录)
公共资源交易市场服务满意度调查表

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					
意见或建议:					

填表人:

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