

青岛市政务服务和公共资源交易中心

青政中心字〔2022〕2号

青岛市政务服务和公共资源交易中心 关于印发《青岛市公共资源交易平台服务 “好差评” 工作办法》的通知

各有关部门（单位）：

为进一步优化营商环境，提升青岛市公共资源交易平台服务水平，我中心制定了《青岛市公共资源交易平台服务“好差评”工作办法》，现予以印发，请抓好贯彻落实。

青岛市政务服务和公共资源交易中心

2022年8月19日

青岛市公共资源交易平台服务“好差评” 工作办法

第一条 为认真贯彻《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）精神，进一步提升青岛市公共资源交易平台服务水平，提升各方交易主体满意度和获得感，参照《山东省建立政务服务“好差评”制度工作方案》（鲁政办发〔2020〕10号），结合我市公共资源交易工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称公共资源交易平台服务“好差评”是指评价主体在办理市本级公共资源交易业务过程中，对公共资源交易平台服务机构、交易平台和工作人员服务情况作出的评价。

本办法所称评价主体包括参与公共资源交易活动的自然人、法人和其他组织。

第三条 公共资源交易平台服务“好差评”工作遵循自愿自主、客观真实、公开透明、标准统一的原则，评价主体对有关公共资源交易服务事项、办事流程、服务规范、服务效率、服务便民度，公共资源交易平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等进行评价。任何单位和个人不得强迫或干扰评价主体的评价行为。

第四条 公共资源交易平台服务“好差评”评价事项具体包括业务咨询、主体信息核验、项目登记、场地安排、招标文件编

制、投标文件编制、公告和公示、开标、评标、投标保证金缴退、资料归档等。

第五条 在评价系统设置评价问询表单，包括：服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否精简、操作界面是否友好、服务人员是否专业、有何改进意见等内容，由评价主体自愿填写。

第六条 评价主体根据事实通过主观判断进行评价，对评价事项可评定“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，前三个等级为好评，后两个等级为差评。

评价主体在业务办理后五个工作日内未作出评价的，默认为“非常满意”等级。

第七条 网上服务“一事一评”。评价通过青岛市公共资源交易电子平台系统网上办理的业务，在每个事项办结后自动进入“好差评”环节，评价主体对服务进行评价。

依托青岛市公共资源交易电子平台系统开设“好差评”模块，对电话咨询服务进行评价。

第八条 现场服务“一次一评”。在青岛市公共资源交易大厅服务窗口或服务现场等醒目位置设置服务评价二维码，评价主体到青岛市政务服务和公共资源交易中心办理业务均可进行现场评价。

第九条 社会各界“综合点评”。青岛市政务服务和公共资源交易中心要主动接受社会各界的综合性评价，通过设置意见

箱、监督电话等多种渠道和方式，积极引导社会组织、中介机构、科研院所等对我市公共资源交易服务状况进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议。

第十条 “好差评”实行实名制，评价主体应提供真实联系方式，以便进行情况核实、回访。青岛市政务服务和公共资源交易中心做好信息保密工作，确保评价主体信息安全。

第十一条 青岛市政务服务和公共资源交易中心要建立整改台账，做好“差评”整改回访情况记录，“差评”回访率要达到100%。

第十二条 青岛市政务服务和公共资源交易中心定期对评价结果进行分析研判，及时发现公共资源交易服务的堵点难点，了解评价主体的诉求和期盼，找准改进工作的切入点和着力点，推进服务供给精细化。对评价主体反映强烈、“差评”集中的问题，及时调查研究，督促被评价部门提出解决方案和措施，进行限期整改。

第十三条 各区（市）公共资源交易分大厅、分中心可参照本办法执行。

第十四条 本办法由青岛市政务服务和公共资源交易中心负责解释。

第十五条 本办法自印发之日起施行。

附件：青岛市公共资源交易平台服务“好差评”评价事项清

单

附件

青岛市公共资源交易平台服务“好差评”评价事项清单

评价类别	评价主体	评价对象	详细评价事项	详细评价指标	评价渠道
政府采购	业务咨询人	公共资源交易二处 (业务咨询人员)	电话业务咨询	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(网站首页)
	采购人(采购代理机构)	公共资源交易二处 (平台系统)	项目登记 采购文件编制与采购公告发布 场地预约	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
			开标 评标 中标(成交)公告/废标公告	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
			资料归档	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
政府采购	采购人(采购代理机构)	公共资源交易二处 (见证服务人员)	见证服务	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(交易系统) 线下(非电子化项目)

	评审专家	公共资源交易二处 (平台系统)	评审	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
		公共资源交易二处 (见证服务人员)	见证服务	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(交易系统) 线下(非电子化项目)
	供应商	公共资源交易二处 (平台系统)	获取采购文件	总体评价 获取文件的便利性 获取文件的经济成本	线上(交易系统)
			投标(响应)文件的编制和递交 询问、质疑	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
政府采购	供应商	公共资源交易二处 (平台系统)	开标 评审澄清答疑	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
政府采购	供应商	公共资源交易二处 (平台系统)	中标(成交)公告/废标公告	总体评价 信息的公开性 内容的全面性	线上(交易系统)
		公共资源交易二处 (见证服务人员)	见证服务	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(交易系统) 线下(非电子化项目)
公共服务	交易主体	公共资源交易二处 (平台系统、服务人员)	主体信息核验	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性 服务人员的服务态度	线上(主体信息界面)

工程招投标	业务咨询	公共资源交易一处 (业务咨询人员)	电话业务咨询	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(网站首页)
工程招投标	招标人(招标代理)	公共资源交易一处 (平台系统)	项目登记 招标文件编制与招标公告发布 场地预约	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
工程招投标	招标人(招标代理)	公共资源交易一处 (平台系统、抽取 服务人员)	专家抽取	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 服务人员的服务态度	线下扫码
		公共资源交易一处 (平台系统)	开标 评标 预中标公示(废标公告) 投标保证金收退	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
工程招投标	招标人(招标代理)	公共资源交易一处 (平台系统)	中标公告 资料归档 中标通知书	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
		公共资源交易一处 (见证服务人员)	见证服务	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(交易系统) 线下(非电子化项目)
工程招投标	评标专家	公共资源交易一处 (平台系统)	评标	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)

		公共资源交易一处 (见证服务人员)	见证服务	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(交易系统) 线下(非电子化项目)
工程招投标	投标人	公共资源交易一处 (平台系统)	获取招标文件	总体评价 获取文件的便利性 获取文件的经济成本	线上(交易系统)
			投标文件的编制和递交 缴纳投标保证金 澄清答疑	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
工程招投标	投标人	公共资源交易一处 (平台系统)	开标 评标澄清答疑 退还投标保证金	总体评价 服务指南的清晰度 材料手续的精简性 办事流程的便利性 操作界面的友好性 系统的稳定性	线上(交易系统)
			预中标公示(废标公告)	总体评价 信息的公开性 内容的全面性	线上(交易系统)
			见证服务	总体评价 服务人员的服务态度 服务人员的服务水平	线上(交易系统) 线下(非电子化项目)

注：1. 评价分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，评价界面增加“改进建议”，可上传附件。
2. 总体评价只能选择一个等级，评价主体选择“非常满意”、“满意”、“基本满意”的，评价结束；选择“不满意”、“非常不满意”的，评价系统自动弹出表单，评价主体对详细评价指标分别进行评价，任何一项评价指标为“不满意”、“非常不满意”的，由评价主体填写差评原因及联系人和联系方式，可上传附件。

