ICS 01.040.03
A12

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T 51—2018（2020）

公共资源交易全流程信息推送规范

2018-08-11 发布

2018-09-01 实施

台州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 基本要求.....	1
4 信息推送环节及要求.....	1
5 监督与评价.....	6
6 持续改进.....	6
附录 A（资料性附录） 公共资源交易全流程信息推动服务满意度调查表.....	7

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市公共资源交易管理委员会办公室提出并归口。

本标准起草单位：临海市公共资源交易中心、临海市公共资源交易管理委员会办公室、台州市公共资源交易中心、浙江省方大标准信息有限公司。

本标准主要起草人：金伟、叶开峰、金松、王庆标、邵莎莎、尤建省、朱旭丽、陈旭文、杨梦超。

本标准为首次发布。

公共资源交易全流程信息推送规范

1 范围

本标准规定了公共资源交易全流程信息推送的基本要求、信息推送环节及要求、监督与评价、持续改进等内容。

本标准适用于公共资源交易前、交易中、交易后等环节对服务对象（服务对象包括招标人、投标人，招标人、采购人、业主统称招标人，投标人、供应商、买受人统称投标人）全流程信息推送的服务与管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

公共资源交易平台

实施统一的制度和标准、具备开放共享的公共资源交易电子服务系统和规范透明的运行机制，为市场主体、社会公众、行政监督管理部门等提供公共资源交易综合服务的体系。

2.2

全流程信息推送

交易前、交易中、交易后等公共资源交易全流程过程中，由公共资源交易平台发起，将交易信息主动传递给服务对象的一种方式。

3 基本要求

- 3.1 应根据公共资源交易环节涉及对象，智能、及时推送与交易相应环节信息需求相关的动态信息。
- 3.2 应根据涉及对象相关的招投标项目，项目情况变动时，能实时推送精准信息。
- 3.3 信息推送内容应统一、规范，用语文明，语意简洁，一次性告知服务对象，保证推送服务的一致性。
- 3.4 应根据涉及对象所需内容进行信息推送。
- 3.5 公共资源交易过程中的每一个关键环节、每一个关键点都应留有信息推送的痕迹。

4 信息推送环节及要求

4.1 会员注册

4.1.1 信息推送对象

首次进入公共资源交易平台的服务对象。

4.1.2 信息推送内容

信息推送包括但不限于以下内容：

- a) 提交会员注册后，信息内容至少应告知用户名及密码；
- b) 公共资源交易平台对所提交的注册资料查验，查验通过时，信息内容至少应告知其在公共资源交易平台注册的账号已开通，可以使用注册用户名和密码登陆公共资源交易平台；查验不通过时，信息内容至少应告知其在公共资源交易平台注册的资料不符合要求已被驳回，应尽快使用注册账号和密码登陆公共资源交易平台，修改资料后重新提交；
- c) 用户忘记密码时，在用户准确填写找回密码相应内容后，信息内容至少应告知其注册用户名及密码。

4.2 项目登记

项目登记的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知公共资源交易平台已将其项目受理登记。

4.3 意见征询

4.3.1 意见征询发布资料查验

意见征询发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及意见征询发布资料查验。

4.3.2 意见征询发布

意见征询发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、意见征询已发布以及意见征询发布的网址。

4.4 招标公告

4.4.1 招标文件资料备案审核

招标文件资料备案审核的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：行政监督部门相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及招标文件资料备案审核。

4.4.2 招标文件资料备案审核结果

招标文件资料备案审核结果的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推送内容：审核通过时，信息内容至少应告知其项目的招标文件资料备案已通过审核；审核不通过时，信息内容至少应告知其项目的招标文件资料备案未通过审核，需按照驳回意见修改后重新提交。

4.4.3 招标公告发布资料查验

备案审核通过后，招标公告发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及招标公告发布资料查验。

4.4.4 招标公告发布

招标公告发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、招标公告已发布以及招标公告发布的网址，并告知招标人、招标代理机构其项目已完成招标公告阶段。

4.5 更正（澄清、答疑）公告

4.5.1 更正（澄清、答疑）文件资料备案审核

更正（澄清、答疑）文件资料备案的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：行政监督部门相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及更正（澄清、答疑）文件资料备案审核。

4.5.2 更正（澄清、答疑）文件资料备案审核结果

更正（澄清、答疑）文件资料备案审核结果的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推送内容：审核通过时，信息内容至少应告知其项目的更正（澄清、答疑）文件资料备案已通过审核；审核不通过时，信息内容至少应告知其项目的更正（澄清、答疑）文件资料备案未通过审核，需按照驳回意见修改后重新提交。

4.5.3 更正（澄清、答疑）公告发布资料查验

备案审核通过后，更正（澄清、答疑）公告发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及更正（澄清、答疑）公告发布资料查验。

4.5.4 更正（澄清、答疑）公告发布

更正（澄清、答疑）公告发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、更正（澄清、答疑）公告已发布以及发布的网址。

4.6 专家抽取

专家抽取的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：评标专家；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知发送信息的主体（比如：×××公共资源交易中心）、参与评标的时间、评标大约耗时、评标地点、联系电话等。

4.7 开标结果公告

4.7.1 开标结果公告发布资料查验

开标结果公告发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及开标结果公告发布资料查验。

4.7.2 开标结果公告发布

开标结果公告发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构、投标人；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、开标结果公告已发布以及开标结果公告发布的网址，并告知招标人、招标代理机构、投标人其项目已完成开标结果公告阶段。

4.8 评标结果（中标候选人）公示

4.8.1 评标结果（中标候选人）公示发布资料查验

评标结果（中标候选人）公示发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称以及评标结果（中标候选人）公示发布资料查验。

4.8.2 评标结果（中标候选人）公示发布

评标结果（中标候选人）公示发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构、投标人；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、评标结果（中标候选人）公示已发布以及发布的网址，并告知招标人、招标代理机构、投标人其项目已完成评标结果（中标候选人）公示阶段。

4.9 中标（成交）结果公告

4.9.1 中标（成交）结果文件资料备案审核

中标（成交）结果公告资料备案审核的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：行政监督部门相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称以及中标（成交）结果文件资料备案审核。

4.9.2 中标（成交）结果文件资料备案审核结果

中标（成交）结果文件资料备案审核结果的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推动内容：审核通过时，信息内容至少应告知其项目的中标（成交）结果文件资料备案已通过审核；审核不通过时，信息内容至少应告知其项目的中标（成交）结果文件资料备案未通过审核，需按照驳回意见修改后重新提交。

4.9.3 中标（成交）结果公告发布资料查验

备案审核通过后，中标（成交）结果公告发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及中标（成交）结果公告发布资料查验。

4.9.4 中标（成交）结果公告发布

中标（成交）结果公告发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构、投标人；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、中标（成交）结果公告已发布以及发布的网址，并告知招标人、招标代理机构其项目已完成中标（成交）结果公告阶段。

4.10 合同公告

4.10.1 合同资料备案审核

合同资料备案审核的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：行政监督部门相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及合同资料备案审核。

4.10.2 合同资料备案审核结果

合同资料备案审核结果的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构；
- b) 信息推送内容：审核通过时，信息内容至少应告知其项目的合同资料备案已通过审核；审核不通过时，信息内容至少应告知其项目的合同资料备案未通过审核，需按照驳回意见修改后重新提交。

4.10.3 合同公告发布资料查验

备案审核通过后，合同公告发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及合同公告发布资料查验。

4.10.4 合同公告发布

合同公告发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：招标人、招标代理机构、中标人；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、合同公告已发布以及发布的网址，并告知招标人、招标代理机构、中标人其项目已完成合同公告阶段。

4.11 保证金退还

保证金退还信息推送对象及内容包括：

- a) 信息发送对象：未中标人、中标人；
- b) 信息发送内容：信息内容应至少提醒其投标保证金已退回。

4.12 履约公告

4.12.1 履约公告发布资料查验

履约公告发布资料查验的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：公共资源交易中心相关人员；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称及履约公告发布资料查验。

4.12.2 履约公告发布

履约公告发布的信息推送对象及内容包括：

- a) 信息推送对象：中标人、招标人；
- b) 信息推送内容：信息内容至少应告知项目名称、履约公告已发布以及发布的网址，并告知中标人、招标人其项目已完成履约公告阶段。

5 监督与评价

5.1 监督

5.1.1 应建立服务质量监督制度，应设立监督电话投诉、网上投诉、电子评议、意见箱（簿）等多种方式，畅通监督渠道。

5.1.2 对监督过程中发现的问题，及时调查核实、做出公正处理，并将处理结果向服务对象反馈。

5.2 评价

评价主要分为自我评价、服务对象评价、第三方评价三种形式：

- a) 自我评价：公共资源交易中心应建立信息推送服务自我评价机制，每年对建立的全流程信息推送工作，进行不少于一次的内部审核评价，以确保全流程信息推送有效实施；
- b) 服务对象评价：通过服务对象现场评价、网络测评、电话回访等多种形式，开展对服务质量、服务方式和服务效果的评价，定期开展服务满意度调查（公共资源交易全流程信息推动服务满意度调查表见附录 A）；
- c) 第三方评价：宜由公共资源交易中心委托的专业评价机构组织进行，对全流程信息推送开展第三方测评。

6 持续改进

持续改进应包括以下内容：

- a) 通过数据分析，对服务对象不满意的信息进行分析和处理；
- b) 通过对全流程信息推送实施过程管理，对存在或潜在的问题，采取纠正措施或预防措施；
- c) 通过制定科学、合理的持续改进步骤和方法，验证、分析和评价全流程信息推送实施的效果。

附 录 A
（资料性附录）
公共资源交易全流程信息推动服务满意度调查表

被调查单位（章）或个人：

地址：

电话：

填表日期： 年 月 日

调查内容					
	很满意	较满意	基本满意	较不满意	很不满意
1、信息及时性					
2、信息完整性					
3、信息准确性					
4、获取便捷性					
5、礼貌用语					
6、投诉处理					
评分说明、意见或建议：					
感谢您的大力支持！					

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“评分说明、意见或建议”栏内。