

亳州市公共资源交易监督管理局

关于印发亳州市公共资源交易平台 服务“好差评”管理办法的通知

各县公管局、谯城区政府采购中心，市局、中心各科室：

为深入推进“放管服”改革，不断提升公共资源交易平台服务质量，我局制定了《亳州市公共资源交易平台服务“好差评”管理办法》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



2021年10月13日

亳州市公共资源交易平台服务 “好差评”管理办法

第一条 为进一步深化“放管服”改革，持续优化营商环境，提升公共资源交易服务效率和水平，持续提升服务质量和满意度，结合我市实际，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”是指评价主体在参与我市公共资源交易活动或办理业务过程中，对平台提供服务情况进行评价。

第三条 本办法所称评价主体为平台各交易主体，即参与我市公共资源交易活动的招标人、采购人、代理机构、投标人、供应商等市场主体。

第四条 本办法所称评价对象为通过平台提供公共资源交易服务工作的部门。

第五条 平台服务“好差评”评价重点围绕公共资源交易服务平台业务咨询、项目登记、场地安排、公告和公示信息公开、投标保证金退还、资料归档、系统保障等服务事项的便捷性等进行。

第六条 围绕实现平台服务规范、办事流程优化、办理环节精简、服务信息共享目标，确定平台服务“好差评”评价指标为：

- （一）现场服务规范，提供“一站式”服务；
- （二）网上服务规范，实现“一网通办”；
- （三）压缩业务办理时限，能当场办结、一次办结、限时办结的业务要兑现当场办结、一次办结、限时办结；

(四) 服务人员行为规范, 提供满意服务, 实现同一事项无差别受理、同标准办理。

第七条 平台服务评价等级设置为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”5个等级。事项办结当日未作出评价的默认为“非常满意”等级。“非常满意”“满意”、“基本满意”三个等级为好评, “不满意”、“非常不满意”两个等级为差评。对评价为差评等级的, 由评价主体围绕服务事项的设置、办事流程的优化、办理环节的精简、服务行为的规范、平台服务的改进等方面, 提出具体意见建议。

第八条 围绕服务事项“一事一评”原则, 交易主体在服务事项办结后, 通过亳州市公共资源交易平台进入“好差评”环节, 对服务进行评价。

第九条 为方便对评价意见进行核实确认、回访, 平台服务“好差评”实行实名制评价, 评价主体需提供有效的联系方式, 便于回访。

第十条 平台服务“好差评”反映的问题, 被评价部门应及时回应整改。收到“差评”后, 能当场解决的要当场解决。不能当场解决的, 要在2个工作日内, 主动联系反映问题的评价主体, 沟通了解情况; 对确实存在问题的, 在5个工作日内完成整改反馈; 较为复杂、一时难以解决的, 建立台账, 限期整改; 对缺乏法定依据的, 要做好解释说明。做好“差评”回访整改情况记录, 实名“差评”的回访整改率要达到100%。

第十一条 对已办结的“差评”事项, 由局效能办采取电话回

访方式进行满意度测评。局效能办对被评价部门应解决而未解决、谎报瞒报等问题，随时采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法进行督查。对评价主体反映强烈、“差评”集中的问题，要及时调查研究，督促被评价部门提出解决方案和改进措施，进行限期整改，推动问题解决。对满意度高的部门要给予表扬；对多次被差评、投诉且经核实情况属实的部门，提出批评、责令检查等责任追究。要注重评价主体信息和“好差评”评价数据的保护，确保评价主体信息保密、安全。

第十二条 被评价对象有举证解释和申诉申辩的权利。被评价对象认为收到误评或恶意差评时，可向局效能办进行申诉，同时提供相关证明材料。局效能办按程序核实确定为误评或恶意差评的，相关评价结果不予采纳。同一评价主体一年内作出的评价3次(含)以上被核实为误评或恶意差评的，限制相应评价主体自第3次被核实为误评或恶意差评之日起一年内不得进行评价。

第十三条 本办法由市公共资源交易监督管理局负责解释，各县区公共资源交易监督管理部门可结合实际参照执行。

第十四条 本办法自印发之日起施行。