

DB 4201

武 汉 市 地 方 标 准

DB 4201/T 708—2024

公共资源交易平台运行服务规范

Specification of public resource trading platform run service

2024 - 10 - 14 发布

2024 - 11 - 14 实施

武汉市市场监督管理局 发 布

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 基本原则 2

5 基本要求 2

6 服务流程 3

7 场所与设施 5

8 信息化建设 6

9 安全与应急 7

10 服务质量与监督评价 7

参考文献 8

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。

本文件由武汉东湖新技术开发区公共资源交易监督管理局提出。

本文件由武汉市投资促进局（市政务服务局）归口。

本文件起草单位：武汉东湖新技术开发区公共资源交易监督管理局、武汉市投资促进局（市政务服务局）、武汉市公共资源交易中心。

本文件主要起草人：王朝晖、胡先青、胡广、邓雄林、田娜。

本文件实施应用中的疑问，可咨询武汉市投资促进局，联系电话：027-65771678，邮箱：572529743@qq.com；对本文件的有关修改意见建议请反馈至武汉东湖新技术开发区公共资源交易监督管理局，联系电话：027-65563471，邮箱：602970323@qq.com。

公共资源交易平台运行服务规范

1 范围

本文件规定了公共资源交易平台运行服务的基本原则、基本要求、服务流程、场所与设施、信息化建设、安全与应急、服务质量与监督评价等内容。

本文件适用于公共资源交易平台运行服务机构，主要是武汉市区两级公共资源交易中心所提供的服务。社会资本建设运行的有关公共资源电子交易系统，可参照本文件有关要求执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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：安全标志和安全标记的设计原则
- GB/T 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形 符号 第 1 部分：通用符号
- 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 信息安全控制实践指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共资源交易

涉及公共利益、公众安全的具有公有性、公益性的资源交易活动。

3.2

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。

3.3

公共资源交易平台运行服务机构

通过资源整合共享方式，为公共资源交易相关市场主体、社会公众、行政监督管理部门等提供公共服务的单位。公共资源交易中心是公共资源交易平台主要运行服务机构（以下简称“平台运行服务机构”）。

3.4

公共资源交易电子服务系统

联通公共资源电子交易系统、监管系统和其他电子系统，实现公共资源交易信息数据交换共享，并提供公共服务的枢纽（以下简称“电子服务系统”）。

3.5

公共资源电子交易系统

根据各类公共资源交易特点，按照有关规定建设、对接和运行，以数据电文形式完成公共资源交易活动的信息系统（以下简称“电子交易系统”）。

3.6

公共资源交易电子监管系统

政府有关部门在线监督公共资源交易活动的信息系统（以下简称“电子监管系统”）。

3.7

项目实施主体

公共资源交易项目的招标人、采购人、出让方、转让方、产权人、委托方等部门单位。

3.8

项目竞争主体

公共资源交易项目的投标人、供应商、竞买人、意向受让方等单位和个人。

3.9

中介机构

依法设立，在公共资源交易过程中受招标人、采购人、出让方、转让方、产权人或委托方等委托，为其提供招标代理、采购代理、拍卖等相关服务的中介组织。

4 基本原则

平台运行服务机构应立足公共服务职能定位，不断优化场所、见证、信息、档案、专家抽取等服务，遵循以下原则：

- 依法依规，科学规划。严格执行国家有关法律法规和政策，结合本地公共资源交易实际，合理规划、科学布局，突出特色、注重实效；
- 便民高效，规范运行。精简办事材料，优化办理流程，完善功能标识，高效规范运行；
- 公开透明，强化监督。完善办事指南信息，构建完善咨询投诉、服务评价机制，不断提高业务办理公开透明度，广泛接受社会监督。

5 基本要求

5.1 具备必要的、功能齐备的场所和设施，以及满足交易需求的电子交易系统，建立健全网络信息安全制度，落实安全保护技术措施，保障系统安全稳定可靠运行。

5.2 建立健全平台运行服务规范和内控机制，加强对工作人员的管理，不断提高平台服务质量和效率。

5.3 在电子服务系统和服务场所醒目位置向社会公开平台的服务内容、服务流程、服务规范和监督渠道等，主动接受社会监督。

5.4 加强日常安全管理，制定实施突发性事件应急处理预案。

5.5 积极配合政府有关部门调查处理投诉事项和违法违规行为，承担有关部门交办的其他工作。

6 服务流程

6.1 业务咨询

- 6.1.1 咨询服务方式包括但不限于网上咨询、电话咨询和现场咨询。
- 6.1.2 工作人员应向交易相关主体提供以下咨询服务：
- 提供公共资源交易项目涉及的法律法规及相关规定；
 - 介绍交易业务流程、办事指南、注意事项等；
 - 指引相关主体使用电子交易系统办理相关事项；
 - 其他咨询事项。
- 6.1.3 咨询服务应遵循一次性告知制，不属于平台运行服务机构答复或解决的问题，应解释清楚，并予以引导。

6.2 项目登记

- 6.2.1 应对纳入平台交易的项目实行网上登记，并明确具体的项目服务责任人。
- 6.2.2 在办理项目登记时，工作人员应按照法律法规及相关规定进行必要提示，对确需调整、补充材料的，应一次性告知项目实施主体或其委托的中介机构需调整、补充的材料。
- 6.2.3 项目登记网上填报完成后，工作人员应根据交易项目的内容、规模及其交易方式，告知交易过程中应当注意的事项。

6.3 场地安排

- 6.3.1 应引导项目实施主体或其委托的中介机构在线预约交易场地。
- 6.3.2 应根据项目实施主体或其委托的中介机构的预约，及时确定交易项目的交易场地、交易时间。
- 6.3.3 场地确定后确需变更的，应及时提供变更服务，并调整相应工作安排。
- 6.3.4 项目实施主体或其委托的中介机构预计项目需启动隔夜评标的，应引导其在场地预约前告知。
- 6.3.5 项目采用远程异地评标的，应配合做好主场或者客场的场地安排和服务工作。

6.4 公告和公示信息公开

- 6.4.1 公开的信息包括但不限于招标（采购）公告、中标（定标）候选人公示、中标（成交）结果公告、澄清修改、产权交易（招拍挂）等交易信息。
- 6.4.2 宜在交易场所公共服务区电子展示设备展示公告和公示相关信息。

6.5 交易过程保障

- 6.5.1 在交易实施前，应按照交易项目的特点、流程，做好场所、设施、技术等服务保障的准备工作。
- 6.5.2 应按规定的时间、地点、方式抽取评标（评审）专家。
- 6.5.3 应提示专家将随身携带的通讯及其他相关电子设备妥善保存在规定地点，并按规定的时间和方式，有序引导经身份识别后的专家进入评标区域。交易实施过程中，应按规定的时间启用相关设施、场所，提供必要的技术和其他相关服务，维持交易秩序，确保交易活动按照既定的交易流程顺利完成。
- 6.5.4 有条件的可尝试将数字见证、人脸识别等先进的信息化手段引入交易现场秩序保障管理。
- 6.5.5 如遇不可抗力、交易系统异常等情况，导致交易无法正常进行的，应按规定配合项目实施主体或其委托的中介机构暂停交易。
- 6.5.6 工作人员在交易服务过程中，对发现的不良交易行为应进行记录，并及时报送至有关行政监督

管理部门依法处理；如发现有违法违规行为的，应当保留相关证据并及时向有关行政监督管理部门报告。

6.5.7 交易实施过程中，遇有异议或者投诉的，应按规定及时向项目实施主体或其委托的中介机构，或者有关行政监督管理部门反映，并协助做好有关核查及处理工作。依法应当暂停交易或者终止交易的，应提示并配合项目实施主体或其委托的中介机构按规定进行公告。

6.6 专家管理

6.6.1 专家库类别及适用范围

6.6.1.1 湖北省综合评标（评审）专家库，适用于工程建设项目，以及其他涉及公共利益、公众安全的具有公有性、公益性的资源交易活动的专家抽取工作。

6.6.1.2 湖北省政府采购评审专家库，适用于政府采购项目的专家抽取工作。

6.6.2 专家抽取流程

6.6.2.1 递交申请

项目实施主体或其委托的中介机构根据项目特点情况确定抽取项目的专家专业和数量，同时明确评审时间、地点及回避信息。

6.6.2.2 组织抽取

由专人通过相应专家库系统进行随机抽取。

6.6.2.3 专家补抽

在规定的评标（评审）时间开始前，出现专家请假的情况，或者在规定的评标（评审）时间开始后，出现专家缺席、回避等情形，导致专家数量不符合规定的，应进行补抽。

6.6.3 专家身份识别

6.6.3.1 专家进入评标区前，由评标区工作人员负责核验专家身份证或其他有效证件，督促其存放手机等电子设备和随身物品，经门禁系统自动识别后，进入相应评标室。

6.6.3.2 工作人员应提示经身份识别后的专家仔细核对投标人名单，专家如与投标人存在利害关系应主动申请回避。

6.7 见证服务

6.7.1 平台运行服务机构应以公共资源交易有关法律法规和政策文件为依据，对国家强制性规定招标（采购）的项目全面履行见证职责，对进入公共资源交易服务场所的项目提供全流程见证服务，将其作为对现有监管体系的有益补充。

6.7.2 见证服务应遵循以下要求：

- 分类管理，应根据不同业务类型的交易流程和交易特点，制定针对性强的见证措施；
- 全流程覆盖，应实行“一项目一见证”的服务工作机制，配备专（兼）职工作人员，达到全流程覆盖的工作要求；
- 关键点见证，应对交易过程中关键节点开展重点见证；
- 见证记录，应确保交易项目见证记录清晰、完整，妥善保存见证服务过程中产生的电子文档、纸质资料、音视频等。

6.7.3 数字见证

设置专门的数字见证室，具备“听得见、看得清、能沟通”的基本功能，工作人员在数字见证室通过音视频设备开展见证。如遇特殊情况，可通过呼叫对讲系统进行沟通，由工作人员根据实际情况按规定处理。

6.8 档案管理

6.8.1 应建立健全公共资源交易档案管理制度，将交易服务过程中产生的需存档的资料以及音视频等按有关规定统一归档。

6.8.2 应设专人负责档案管理，归档案卷应齐全、完整、目录清晰。

6.8.3 应设立专门的交易档案场所并配套完善有关设施设备，确保档案存放地点安全通风；档案材料采取防盗、防火、防尘、防潮、防虫等管理措施，维护档案的完整与安全。

6.8.4 应按照相关法律法规规定的期限和要求保存档案。

6.8.5 应依法依规提供档案查询服务，并做好档案查询记录。

6.8.6 应定期进行数据统计，确保数据的采集、整理、汇总等工作的质量和效率，做到数据准确。

7 场所与设施

7.1 场所设置

7.1.1 区域划分

应合理设置公共服务区、交易实施区、评标评审区、办公区等功能区域，各功能区域应边界清晰、标识醒目、设施齐备、干净整洁。

7.1.2 公共服务区

7.1.2.1 应设置咨询服务台，有专人提供业务咨询等服务。

7.1.2.2 应配置信息展示、信息查询等设施，有专人维护管理。

7.1.2.3 应按照各类公共资源交易的基本业务流程设置服务区域，配备相应的工作人员和办公设备。

7.1.2.4 应配备数量合理的桌椅、饮水设施等，并设置公共卫生间。有条件的可配备电脑、复印、打印等设备，适当安装便携式电子产品（如手机、笔记本电脑）的充电设备，并提供免费无线局域网。

7.1.3 交易实施区

应根据公共资源交易的实际类别，设置相应的开标室、谈判室、竞价室、拍卖厅等，并配备相应的服务人员和必需的设施设备。

7.1.4 评标评审区

7.1.4.1 应独立设置，与咨询、办事、开标、竞价、拍卖等公开场所进行物理隔离，并提供满足电子化评标评审需求的设施设备。

7.1.4.2 应配备满足远程异地评标和多点分布式评标（评审）条件的设施设备。

7.1.4.3 应设置门禁系统，门禁以内设置评标室、专家休息室、卫生间、茶水间等；门禁以外相邻区域设置物品储存柜。

7.1.4.4 有条件的可设置评委等候区。

7.1.4.5 有条件的应设置隔夜评标评审场所并配备相关设施。

7.1.5 办公区

7.1.5.1 应设置办公室、会议室、档案室等必要的办公场所，配置相应的设施设备。

7.1.5.2 有条件的可为 CA 证书、银行结算、公证等第三方服务机构提供相应的办公区域和设施。

7.2 标识标志

7.2.1 应在交易服务场所设置清晰的导向标识、门牌标识、禁止标识和安全标志。

7.2.2 应有楼层导向图、功能分区平面图，以及不同人员的通道标识标志。

7.2.3 标识标志应符合 GB/T 2893.1、GB/T 2894、GB/T 10001.1 等要求。

7.3 监控系统

7.3.1 监控系统的布置应满足全覆盖、无死角要求。全部采用高清网络监控，根据监听需要设拾音器，与摄像头音频输入连接。

7.3.2 应对公共服务区、交易实施区、评标评审区进行 24 小时不间断监控。

7.3.3 应对监控范围内的一切声源与图像同步录取，并按照档案管理规定进行存储。

7.3.4 监控系统由前端设备、录音录像设备、控制显示播放设备、传输网络以及管理软件等部分组成，具备音视频信号采集、存贮、传输、监视监听控制和系统管理等功能。

7.3.5 应满足在线音视频监控需要，确保声音清楚、图像清晰，并具备回放功能。

7.3.6 监控系统应确保断电应急保障供电，满足特殊情况下连续监控要求。

8 信息化建设

8.1 软件要求

8.1.1 应按照公共资源交易领域相关法律法规要求，运用先进技术手段，将各类信息资源进行整合和集成，打造一体化信息管理平台，同时符合国家信息安全要求。

8.1.2 电子服务系统、电子交易系统、电子监管系统的数据接口应符合有关规范要求。通过系统对接，实现公共资源交易信息数据交换共享。

8.1.3 电子服务系统应具备数据汇集、共享、查询、办理、用户反馈和提供公共服务等基本功能，包括但不限于法律法规规章、公告公示、交易信息等有关信息数据公开。

8.1.4 电子交易系统应按有关技术规范要求建立或以政府购买服务方式确定，满足各类公共资源在线交易活动，包括但不限于满足用户登录、招标（采购）、投标、开标、评标（包括异地评标）、异议（质疑）、投诉等交易要求，以及项目实施主体、项目竞争主体及中介机构参与交易活动的其他事项。电子交易系统操作流程更新应及时进行公开告知。

8.1.5 电子监管系统应具备调阅项目信息、在线实时监管、投诉处理等基本功能，满足监管需求。

8.2 硬件要求

8.2.1 信息化硬件设施以网络为基础，利用现代信息技术，将公共资源交易的基础业务贯穿起来，为交易软件建设提供保障。

8.2.2 信息化硬件建设遵循先进性、实用性、安全性、可扩充性，追求最优化的系统设备配置等原则。

9 安全与应急

- 9.1 应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。
- 9.2 场所设施应满足消防等工程强制性标准的规定，配备消防器材、应急照明灯和标志，加强消防安全日常监督检查。
- 9.3 制定重大疫情或疾病应对措施，配备常见的心血管等疾病用药。
- 9.4 应建立健全网络信息安全制度，落实安全保护技术措施。
- 9.5 互联网运营网络宜采用主备模式。
- 9.6 各类系统数据宜设置异地备份。
- 9.7 信息和网络安全应符合 GB/T 22081、GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064 等文件要求。

10 服务质量与监督评价

- 10.1 平台运行服务机构应配备一定数量的相关专业人员，能满足为各类公共资源交易提供服务的要求，建立健全内部管理制度，制订完善的服务流程。
- 10.2 应完善服务监督形式，公布投诉方式（电话或信箱等），畅通监督渠道。
- 10.3 应采用自我评价和外部评价相结合的方式，开展服务质量评价，并根据评价结果不断改进服务。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国招标投标法
 - [2] 中华人民共和国招标投标法实施条例
 - [3] 中华人民共和国政府采购法
 - [4] 中华人民共和国政府采购法实施条例
 - [5] 中华人民共和国土地管理法
 - [6] 中华人民共和国矿产资源法
 - [7] 中华人民共和国企业国有资产法
 - [8] 公共资源交易平台管理暂行办法（国家发展改革委等14部委第39号令）
 - [9] 电子招标投标办法（国家发展改革委第20号令）
 - [10] 国务院办公厅关于印发整合建立统一的公共资源交易平台工作方案的通知（国办发〔2015〕63号）
 - [11] 公共资源交易平台系统数据规范V2.0（发改办法规〔2018〕1156号）
 - [12] 公共资源交易平台服务标准（试行）（发改办法规〔2019〕509号）
 - [13] 国务院办公厅转发国家发展改革委关于深化公共资源交易平台整合共享的指导意见（国办函〔2019〕41号）
 - [14] 国家发展改革委等部门关于严格执行招标投标法规制度进一步规范招标投标主体行为的若干意见（发改法规规〔2022〕1117号）
 - [15] 关于印发武汉市公共资源交易见证专家管理办法（试行）的通知（武公管委〔2020〕2号）
 - [16] 省公共资源交易管理委员会关于印发湖北省评标（评审）专家及专家库管理办法的通知（鄂公管委发〔2021〕6号）
 - [17] 关于贯彻落实湖北省评标（评审）专家及专家库管理办法有关工作的通知（武公管办发〔2022〕2号）
-