

建筑市场与招投标简报

第 4 期（总 281 期）

中国土木工程学会 建筑市场与招标投标研究分会编

2014 年 4 月 19 日

目 录

- 1、住房城乡建设部建筑市场监管司 2014 年工作要点
- 2、山东省工程建设项目招标代理机构信用评价管理办法
- 3、江苏省建设工程交易中心服务导则

住房城乡建设部建筑市场监管司 2014 年工作要点

2014 年，住房城乡建设部建筑市场监管司的工作思路是：认真贯彻落实党的十八届三中全会和全国住房城乡建设工作会议会议精神，紧紧围绕深化改革、转型升级的总体部署，以解决完善建筑市场监管和制约行业发展的突出问题为重点，以完善政策法规制度建设为手段，深化行政审批改革，转变市场监管方式，促进行业转型升级。重点做好 4 个方面工作。

一、完善法规制度建设

（一）**推进建筑市场法规建设。**出台《建筑工程施工许可管理办法》（修订），修订《建筑业企业资质管理规定》、《建设工程勘察设计资质管理规定》、《工程监理企业资质管理规定》、《建设工程监理范围和规模标准规定》和《工程建设项目招标代理机构资格认定办法》等规章。

（二）规范合同管理。修订《工程设计合同（示范文本）》、《工程勘察合同（示范文本）》、《建设工程施工专业分包合同（示范文本）》和《建设工程施工劳务分包合同（示范文本）》，明确合同签订双方责任，推动地方开展监理合同备案管理，健全合同履行监管机制，促进各地主管部门依法行政。

二、创新建筑市场监管方式

（三）推进房屋市政工程招投标制度改革。改革非国有资金投资项目招投标方式，赋予建设单位招标自主决策权。合理配置监管资源，重点加强对国有投资工程招投标活动监督，推进招投标监管工作规范化和电子信息化。进一步规范招标代理行为，强化招标代理机构动态监管，研究建立招标代理项目负责人制，明确从业人员行为责任。

（四）实施统一的市场监管。进一步规范建筑企业跨省承揽业务监督管理工作，禁止在市场准入中设置排斥外地企业的歧视性条款，给外地企业与本地企业同等待遇，推进建筑市场实现更高水平的统一开放。研究转包、违法分包等市场违法违规行为的界定标准，严厉查处有市场违法违规行为的企业和责任人，并在全国建筑市场监管与诚信信息平台向社会公布。

（五）规范个人执业资格管理。修订《勘察设计注册工程师管理规定》、《注册建造师管理规定》、《一级建造师注册实施办法》和《注册建造师继续教育管理暂行办法》，研究起草《勘察设计注册工程师继续教育暂行办法》，研究监理工程师分级制度，健全注册管理办法，强化注册人员执业责任监管，完善个人执业制度。

（六）加快全国建筑市场监管信息系统和诚信体系建设。完成全国建筑市场诚信信息平台 and 全国建筑市场监管信息系统融合，推进企业、注册人员、工程项目三大基础数据库和企业诚信信息的关联整合，充分利用全国建筑市场监管信息系统对各地审批的企业和注册人员实施动态监管；加大各地对各类企业、人员不良行为信息公开力度，探索建立建筑市场行为信用评价机制，推进诚信奖惩机制的建立。

三、促进行业发展

（七）加强建筑业改革与发展调研。召开全国建筑业改革与发展工作会议，研究出台进一步促进建筑业发展、转型升级的改革措施。配合有关部门研究建筑业“营改增”的配套政策。研究推进工程项目管理和工程总承包的具体措施，鼓励大型监理企业开展项目管理和工程咨询服务，在大型复杂建设工程中，倡导有能力的设计、施工企业开展工程总承包，提高工程建设效益和水平。

（八）研究改革建筑劳务用工方式。出台《关于进一步加强和完善建筑劳务管理的指导意见》，鼓励大型建筑施工企业培育发展自有技术骨干工人队伍，落实企业的管理责任，推行劳务人员实名制管理，构建有利于形成建筑产业骨干工人队伍的长效机制，提高施工企业的实际施工能力。

（九）研究修订建筑业企业、工程设计、工程招标代理和工程监理企业资质标准。简化资质标准，对业务范围接近或市场需求不大的资质进行合并或取消，减少资质数量，加强对

质量安全、市场行为、信用状况等衡量企业能力指标的考核，弱化企业规模等非关键性要素指标条件。

(十) 参加贸易磋商，推进国际交流合作。继续做好促进对外工程承包的相关工作，积极稳妥地参加建设领域相关的贸易磋商和相关承诺的落实工作，推进国际间双边建筑市场的扩大与开发，促进国际交流合作。

四、积极稳妥推进行政审批制度改革

(十一) 进一步简政放权。结合各类建设工程企业资质管理规定和注册人员管理规定的研究修订，简政放权，做好工程建设项目招标代理机构甲级资格认定、一级注册建造师资格认定拟下放省级住房城乡建设主管部门的工作。

(十二) 推进资质电子化申报和评审。组织开发建设工程企业资质管理系统，全面推行监理企业资质电子化申报和评审，适时启动工程勘察、设计企业资质的电子化申报和评审的试点工作。在电子化审查中，编制专家审查规范性文件，推行专家模块化审核。

(十三) 建立健全行政审批层级监管机制。建立和完善行政审批抽查和复查机制。对下放、委托地方审查的内容和地方审批结论进行定期抽查和复查，重点核查人员重复注册、业绩、初审原始材料及资质延续审查事项的审查结果和审批程序，落实地方初审责任，健全各级行政审批实施部门层级监管制度。

山东省工程建设项目招标代理机构 信用评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为贯彻《招标投标法实施条例》，促进招标投标信用体系建设，健全招标投标失信惩戒机制，科学、公正评价工程建设项目招标代理机构（以下简称招标代理机构），依据《国务院办公厅关于进一步规范招标投标活动的若干意见》及《工程建设项目招标代理机构资格认定办法》（建设部第 154 号部令）等有关法规规定，结合我省实际情况，制定本办法。

第二条 本办法所称招标代理机构信用评价，是指对招标代理机构的综合素质、市场行为、社会信誉进行的综合评价。

第三条 凡在我省工商行政管理部门注册登记，取得工商法人营业执照，并依法取得《工程建设项目招标代理机构资格证书》的招标代理机构，以及在我省从事招标代理活动的省外招标代理机构，均应接受省住房城乡建设主管部门组织的信用评价。

第四条 招标代理机构信用评价坚持公开、公平、公正的原则。信用评价结果记入该企

业信用档案，作为招标代理机构动态管理的依据，并在山东省住房和城乡建设厅网站及有关媒介上向社会公布。

第五条 省住房城乡建设主管部门负责本办法的组织实施，具体工作由省建设工程招标投标管理办公室负责，相关部门参加，组成招标代理机构信用评价委员会，实施具体考核评价工作。各设区的市住房城乡建设主管部门配合评价委员会做好招标代理机构信用评价工作。

招标代理机构信用评价委员会的人员标准、组织程序、工作规则由省建设工程招标投标管理办公室组织制定，并向社会公布。

第二章 评价程序

第六条 省住房城乡建设主管部门每年上半年对招标代理机构上一年度的信用情况进行评价。各招标代理机构应当向企业注册所在地市级住房城乡建设主管部门报送信用评价报告，由企业注册所在地设区的市住房城乡建设主管部门核查申请材料并签署核查意见后，由设区的市住房城乡建设主管部门汇总统一上报省住房城乡建设主管部门进行考核评价。

第七条 信用评价采取审查申请材料和抽查招标代理工程项目内业资料及现场考察办公场所、办公设备、管理规章制度等方式，同时结合招标代理机构市场行为、有无投诉及违规行为等进行评价。企业和个人对评价结果有异议的，可以在公示之日起十日内，书面向省建设工程招标投标管理办公室提出申诉，申请复评。

第三章 评价内容

第八条 信用评价主要内容包括：企业综合素质、市场行为及社会信誉等。

第九条 企业的综合素质包括下列内容：

- （一）企业工商注册情况；
- （二）企业资格条件情况；
- （三）企业专职人员执业情况；
- （四）办公场所及办公设备情况；
- （五）管理规章制度建立及落实情况。

第十条 市场行为及社会信誉包括下列内容：

- （一）招标代理项目履行备案情况；
- （二）各阶段招标代理工作质量情况；
- （三）依法签订招标代理合同履行情况；
- （四）代理项目进场交易情况；
- （五）招标代理从业人员依法执业情况；

- (六) 招投标过程中争议及投诉处理情况；
- (七) 委托人对招标代理工作总体评价情况；
- (八) 省外招标代理机构进省从事招标代理业务办理备案手续情况。
- (九) 国家和省有关招投标方面的法律、法规、规范、规定的执行情况。
- (十) 企业所获荣誉情况。

第十一条 信用评价依据包括下列内容：

- (一) 有关部门表彰决定文件；
- (二) 已生效的行政处罚决定书；
- (三) 已生效的判决书或仲裁裁决书；
- (四) 有关主管部门签发的责令整改通知书；
- (五) 其它具有法律约束力的文件或经有关部门、机构查证属实的材料。

第十二条 招标代理机构申请信用评价时，应提交下列资料：

- (一) 《工程招标代理机构信用评价申请表》（此表可登陆山东省建设工程招标投标管理信息（www.sdzb.gov.cn）下载）；
- (二) 办公场所及设备情况；
- (三) 专职人员身份证、职称证书、工程建设类注册执业资格证书、招标代理专职人员从业证书；
- (四) 本年度招标代理的工程项目清单及每项工程的委托代理合同、中标通知书、业主评价意见；
- (六) 省外招标代理机构注册所在地招投标监管机构出具的市场行为证明；
- (七) 近一年内企业奖罚情况。

上述材料申请表（书面二份、电子文档一份）单独成册，申报材料须提供原件的电子扫描件、扫描件内容必须清晰否则不予认定。

第四章 评价方法和信用等级

第十三条 信用评价采取计分制方式进行。申请企业评价总分为 100 分，其中综合素质满分 40 分、市场行为满分 45 分。企业社会信誉部分采用加分制，最高分为 15 分。

综合素质主要分为：法定资格条件、企业内部管理和市场主体评价（详见：减分项目及分值）。

市场行为主要分为：严重不良行为、一般不良行为和轻微不良行为（详见：减分项目及分值）。

第十四条 信用等级分为 A 级（优秀企业）、B 级（合格企业）、C 级（基本合格企业）、D 级（不合格企业）四种。

年内评价得分 100 分的代理机构，信用等级为 A 级（优秀企业）。评价得分 80 分（含 80 分）以上的代理机构，信用等级为 B 级（合格企业）。评价得分 60-79 分的代理机构，信用等级为 C 级（基本合格企业）。评价得分 59 分以下的代理机构，信用等级为 D 级（不合格企业），年度不参加评价的招标代理机构信用等级为 D 级（不合格企业）。A 级代理机构，本年度评价未得满分，按照评价得分重新确定信用等级。

第五章 信用等级管理

第十五条 招标代理机构信用评价实行一票否决制，凡严重违反国家招标投标法律法规和达不到法定资质标准条件的，招标代理机构信用等级均为不合格（D 级）。

第十六条 信用等级评为 A 级和 B 级的招标代理机构，各级住房城乡建设主管部门应当向社会公开推介。招标人或委托单位选择工程招标代理机构时应当择优参考。

信用等级为 C 级的招标代理机构限期整改，限期没有整改的企业信用等级降为 D 级。

信用等级为 D 级的招标代理机构，作为信用等级不合格单位向社会公布。应当依法给予行政处罚的，由住房城乡建设主管部门依据国家和省有关招标投标法律、法规、规章给予相应的行政处罚。

第十七条 建立招标代理机构信用评价档案管理制度，各级住房城乡建设主管部门对年度信用评价及相关资料及时进行存档，并将信用等级评价结果通过政府网站向社会公布。

第十八条 信用评价参评部门及其工作人员应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，违者按照有关法规、规定严肃处理。

第六章 附 则

第十九条 本办法由省住房城乡建设主管部门负责解释。

第二十条 本办法自 2014 年 3 月 15 日起施行，有效期至 2016 年 3 月 14 日。

附件 1：信用评价标准和评分细则（略）

附件 2：工程招标代理机构信用评价申请表（略）

江苏省建设工程交易中心服务导则

(2014年)

第一章 总 则

第一条 为进一步加强建设工程交易服务规范化、标准化建设，优化服务功能，固化服务流程，完善服务标准，全面提升交易服务质量，依据《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《国务院办公厅转发建设部国家计委监察部关于健全和规范有形建筑市场若干意见的通知》（国办发[2002]21号）、《江苏省建设工程交易中心基本条件和分类标准》等规定，制定本导则。

第二条 本导则适用于全省各类建设工程交易中心（以下简称“交易中心”）。

第三条 交易中心主要职能是：提供符合专业标准的交易场所和文明规范的现场服务；建设满足交易监管和服务需要的电子招标投标系统，提供技术支持和信息服务；提供交易业务咨询与受理服务，维护交易秩序，见证交易过程，归集交易档案，记录交易结果；进行交易数据统计整理、汇总及分析，为交易各方主体和建筑市场发展提供服务；协助有关部门进行诚信数据库和评标专家库建设、运行与维护；接受本地建设行政主管部门的领导和上级建设行政主管部门的业务指导、监督，积极配合本地行业主管部门和职能部门开展工作。

第四条 交易中心开展服务工作应当坚持优质、便捷、文明、规范原则。

第五条 交易中心开展服务工作应当符合以下要求：

- （一）遵守国家法律、法规和有关规定；
- （二）有健全的交易服务规程；
- （三）有完善的交易服务标准；
- （四）有严格的内部管理制度；
- （五）有完备的电子招标投标软硬件保障能力；
- （六）有完整的突发性事件应急处理预案。

第二章 交易场所

第六条 交易中心应当合理划分交易场所功能区，主要包括交易服务大厅、开标区、评标区、视音频监控室、档案室、机房等。各功能区应当相对独立，减少相互干扰，配备一定数量的视音频采集设备，实现各个区域视音频采集全覆盖。

第七条 交易服务大厅是集中办理招标投标业务的场所，提供信息发布、业务咨询、投标保证金办理、开评标室预约、电子信息采集、CA 数字认证、招标代理业务办理、评标专家抽取和语音通知、中标通知书打印、交易服务费收取等服务。

交易服务大厅应当配置大型 LED 彩色电子显示屏、触摸查询机等信息发布、查询设备。各服务窗口配置显示设施公开服务事项和窗口编号，配备服务评价器及排队叫号机等。

第八条 交易服务大厅应当为电子招标投标软件服务商提供驻场办公场所。除工作日驻场服务外，服务商还应当提供 24 小时热线电话服务。

第九条 交易服务大厅应当提供文印、工具、查询、自助上网、银行、生活等便民服务（服务内容详见附件 1）。便民服务确需收费的，应当公开收费标准。

自助上网服务应当配置不少于 2 台计算机，且网络通畅。

第十条 交易服务大厅应当设置等候区。可设置总服务台，提供引导、咨询服务，维护服务大厅秩序。

第十一条 开标室按照大、中、小设置，并有明显标识。门外配置显示设施用于开标项目信息发布。

大、中、小开标室内应当配置会议桌椅，分别不少于 100 个、60 个、30 个座位，并配置投影仪、投影幕布、音箱、标准时间授时系统、会议系统、身份证识别设备、手推车等。

主席台摆放主持人、招标人、监管人等席卡，配置麦克风。主席台一侧单独设置辅助开标席位，配置计算机、打印机和 UBS 接口。

开标室视频采集设备应当在厅顶对角线上安装。

第十二条 评标区域应当封闭管理，设置评标区门禁系统。根据需要，封闭评标区内可设置评标专家等候室、评标专家餐厅、24 小时连续评标休息场所等。

封闭评标区外应当设置语音答辩室、评标现场见证室。

第十三条 评标专家及工作人员应当将通讯设备存入电子储物柜，经门禁系统确认身份后进入评标区域。

第十四条 评标室数量应当充分满足日常评标需要，并按照大、中、小设置，分别提供不少于 9 人、7 人、5 人评标席位。每个评标室配置计算机、打印机、投影仪、投影幕布、会议桌椅、评标区内传呼电话、时钟、音频答辩系统、远程视音频协调系统等。电子评标（远程异地评标）计算机位应当独立设置，一人一位，数量符合规定要求。视频采集设备参照开标室配置。

第十五条 语音答辩室数量应当满足日常答辩需要，每个答辩室配置变声电话、桌椅、计算机等设备，提供项目答辩人变声答辩、网上答辩、计算机同步演示 PPT 等服务。

第十六条 评标现场见证室通过视音频系统为招标人、纪检监察人员、监管服务人员、社会监督员提供评标现场监督、见证服务。见证室应当配置投影设备、音箱等，并设置多个见证机位，每个机位的视音频应当在大屏幕上整合、交互。每个机位配置计算机、麦克风、

耳机等，满足对讲需要。

第十七条 根据需要，评标区可为评标专家评标期间提供休息、就餐、必要的对外通讯等服务，有条件的可设置满足 24 小时以上连续标评的场所，并配置相应的设施。

远程异地评标，就餐时间已到评标工作尚未结束的，副场交易中心应当为副场评标专家提供就餐服务。

第十八条 电子监控室对交易场所内所有视音频数据进行收集、存储，分类输出，提供视音频监控、查询、刻录等服务，监控视音频数据保存应当不少于 90 天。

第十九条 交易中心应当设置带有门禁系统的独立机房，配置服务器、数据存储、硬件防火墙、IPS 防入侵设备、双机热备份软件、UPS 电源等设备，满足设备存放和运行要求，并配备监控、报警、温湿度检测、消防灭火等系统，以防火、防盗、防雷、防爆炸、防静电。

第二十条 档案室面积应当符合交易规模标准，配置密集架、电子档案存放柜、防磁柜、除湿机、用于检索档案的专用计算机等设施，提供档案收集、整理、存贮、查阅等服务。

第二十一条 交易中心主体建筑物周边应当设置明显的交通指示牌，场所内电梯厅口、楼梯口、人流通道口应当设置详细的功能布局指引标志，标识标牌统一，并可分别设置开标区、评标区和交易中心工作人员专用通道。

第二十二条 交易场所室内环境应当布局合理、整洁有序、设施完好、空气清新。场所内可张贴体现公正廉洁交易的主体文化用语和宣传画。

第三章 交易服务

第二十三条 交易中心应当公开交易服务指南和服务标准，按照建设工程交易流程（详见附件 2）提供信息、评标专家抽取和通知、开评标、电子交易等服务。

第二十四条 信息服务。建立交易中心门户网站，按规定及时发布交易过程中应当公开信息，包括交易信息、企业信息、信用信息、政务信息等（详见附件 3）。

门户网站应当设置交易信息、通知公告、工作动态、办事指南、政策法规、信用平台、政务公开、机构设置、保证金管理、曝光台、网上下载等栏目，为信息公开、信息整合、信息查询、信息交互提供服务。也可设置场景式网上服务大厅，依据服务标准对各类服务事项提供网上办理服务。

门户网站应当在首页设置电子招标投标系统、招标代理管理、评标专家管理、诚信管理等登录入口。

第二十五条 评标专家抽取和通知服务。交易中心应当建立评标专家计算机随机抽取和语音通知系统，在监管部门监督下协助招标人或招标代理机构抽取和通知评标专家。

评标专家库的管理、应急使用等关键环节，应当实行两级密码管理。任何单位和个人不得单独使用系统。

远程异地评标预约及评标专家抽取、通知按《关于印发〈江苏省房屋建筑和市政基础设施工程电子招标投标管理办法〉和〈江苏省房屋建筑和市政基础设施工程远程异地评标管理办法〉的通知》（苏建招办[2013]4号）文件规定执行。

第二十六条 开标服务。在项目投标截止时间的半小时前，服务人员应当将项目开标时间、地点等信息公布至主要通道口和相应开标室门口。校准开标室授时系统，保证时间精确；整理开标室设施、设备，保证现场整齐有序、视音频清晰。

开标前服务人员可使用规范性语言提醒交易各方主体准备开标，如：“各位代表，我是交易中心工作人员***，本次开标由我为您提供服务。下面，请主持人主持开标会议。谢谢！”。服务人员应当为开标会议提供全程见证和服务，发现问题及时报告。

第二十七条 评标服务：

（一）评标准备。评标前做好评标室及评标区门禁、见证室等功能区设备调试。见证招标人或招标代理机构将投标文件及相关资料送入指定评标室，见证评标专家身份及到达时间，统一保管评标专家通讯工具。

（二）现场服务。评标前服务人员应当使用规范性语言提醒评标专家准备评标，如：“各位评标专家，我是交易中心工作人员***，本次评标由我为您提供服务。下面，请开始评标。谢谢！”。服务人员应当为评标工作提供全程见证和服务，按规定严格限制进入评标室和评标现场见证室人员，发现不规范行为应当及时劝阻、记录并向监管人员报告。

（三）远程评标服务。全程协助异地交易中心开展远程评标工作，做好本地评标现场见证和服务，及时传送相关资料。

第二十八条 电子交易服务。交易中心应当按照“公共服务平台、项目交易平台、行政监管平台”的电子招标投标系统建设要求，依法提供电子招标投标系统和技术服务，具备满足该系统正常运行所需的硬件和软件，并为各类、各级平台互联互通预留数据接口。

门户网站应当公布电子招标投标系统操作手册的文档或视频资料，供交易各方主体下载学习。

第二十九条 交易中心应当做好招投标电子文件制作工具、电子开评标系统、CA数字证书、数字签名、专业工具等软件服务商的组织协调工作，保证交易各方主体择优选择电子交易工具。

交易中心应当与电子交易工具服务商签订合同，明确各自权利和义务，引导服务商有序竞争。

第三十条 统计、档案服务：

（一）交易中心可以对交易数据进行综合分析，根据需要可实时发布交易月报、年报、交易动态指导手册等统计分析信息，并保证数据真实、准确、完整。

（二）交易中心应当有专职档案管理人员，具体负责交易过程中见证档案资料（含视音频资料等）的收集、整理、装订、归档、入库工作，档案保密、移送、销毁应当符合相关规

定。保持档案室整洁，建立台帐，查阅档案应当履行手续，并逐步实现档案管理、使用的电子化。

第三十一条 礼仪服务。工作人员应当统一着装，挂牌上岗，仪表端庄大方，工作场所使用普通话和规范性服务语言。礼仪服务要求详见附件 4、附件 5。

第四章 安全与保障

第三十二条 交易中心应当建立设备定期巡检和维护制度，对交易场所内各类设备统一管理，专人负责，及时更新。

第三十三条 交易中心应当按照《电子招标投标办法》（国家发改委 20 号令）、《关于印发〈江苏省建设工程招标投标信息系统安全管理规定〉（试行）的通知》（苏建招办[2012]3 号）要求，加强网络信息日常管理和技术防控，设置电子招标投标安全内审员，定期对电子招标投标系统、网络、电话进行安全检测，防止发生泄密、窃密情况。

第三十四条 交易中心应当建立电子交易数据变更管理制度，严格数据变更的初审和复审手续，确保交易数据的真实和安全。

第三十五条 交易中心应当建立电子开评标应急系统，系统应当部署在专用服务器上，配置发电机组和专用计算机设备，保证在断电、断网等紧急情况下正常开标、评标。

第三十六条 交易中心应当与电子交易工具服务商签订保密协议，明确安全责任，保证交易安全、稳定运行。

第三十七条 交易中心应当配备相应的安全保卫人员，做好日常巡查、安防工作，并通过视音频录像等装置加强交易场所内外安全。

按照有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，加强场所内消防安全日常监督管理。

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；建立并落实职业健康安全保障体系，符合有关规定；建立健全投标保证金管理制度，保证资金安全。

第五章 内部管理

第三十八条 交易中心机构设置应当满足交易和服务需求，做到定岗、定责、定人。可根据服务事项综合设置内部岗位，主要包括：信息发布、政策法规咨询、评标专家抽取、开评标现场服务、信息技术支持、网站管理、硬件维护、数据统计、档案管理、综合文秘、财务会计、便民服务、后勤保障、卫生保洁等岗位。

第三十九条 工作人员应当满足交易服务需要，人员配备不低于《关于房屋建筑和市政基础设施工程贯彻招标投标法实施条例的意见》（苏建规字[2013]4 号）的附件 3《江苏省建设工程交易中心基本条件和分类标准（修订）》文件规定。

第四十条 建立服务公开承诺、首问负责、岗位 AB 角、限时办结、功能区管理、责任追究等制度，实现“一站式受理、一次性告知、一条龙服务”。

第四十一条 加强财务管理，财务收支、交易综合服务费收取等符合相关规定。

第四十二条 交易综合服务费应当确保一定比例用于交易场所建设和服务标准化建设，参照有关行业建立服务质量星级化体系，通过培训或引进专业服务人员实现星级化服务。

第四十三条 加强廉政风险防控，对关键环节实行分级管理，预防和控制廉政风险的发生。

第四十四条 加强文化建设，通过团队主题文化的构建、培育和宣传，形成核心价值理念，并以适当形式在场所内外展示，营造积极向上的文化氛围，树立良好的服务形象。

第六章 监督与评价

第四十五条 交易中心应当创新和完善社会监督评价机制，建立社会监督员制度，聘请一批信誉好、素质高的社会各界人员，对交易中心社会满意度进行测评，定期公示评价结果。

第四十六条 交易各方主体可通过电子评价器对服务大厅窗口人员、开评标区服务人员进行服务质量评价。交易中心也可以通过网上信箱、投诉电话、发放问卷调查表或上门走访等形式征集各方主体意见和建议，建立交易服务质量反馈和投诉制度，不断完善服务方式，提升服务质量。

第四十七条 积极开展创建文明单位、廉政文化示范点、工人先锋号、青年文明号、巾帼文明岗等活动，加强自身宣传和推介，形成凝心聚力的正能量。

第四十八条 建立健全内部考核管理机制，服务质量评价结果应当与处（科）室和个人评先评优挂钩。

第四十九条 交易中心对本导则的贯彻落实情况，将逐步列入建设工程交易中心类别核定的标准。

第五十条 本导则由江苏省建设工程招标投标管理办公室负责解释，自发布之日起施行。

附件：1、便民窗口服务事项

2、建设工程交易流程图

3、信息服务内容

4、礼仪服务要求

5、礼仪服务内容

6、主题文化用语（摘录）

便民窗口服务事项

一、免费服务：

（一）工具服务：印油、剪刀、笔、橡皮、胶水、起钉器、美工刀、大小型订书机、直尺、计算器、透明胶带、双面胶带、环形针、大头针、复写纸、包装纸。

（二）查询服务：交易信息查询、业务办理查询、交易服务指南、电子交易操作手册、交易月报。

（三）生活服务：茶水、茶叶、常用药品、卫生纸、手机充电、杂志、报刊等。

（四）自助上网服务：自助上网查询、办事，资料上传下载，无线上网。

（五）银行服务：进驻银行窗口提供自助取款、业务转账信息查询等。

二、商务服务：

设商务服务区，提供文件复印、打印、传真、扫描，技术标软件、刻录光盘、饮料、方便食品等服务。

建设工程交易流程图



附件 3

信息服务内容

一、信息发布。公开发布以下信息：

（一）交易信息。招标公告、招标文件（资格预审文件）、资格预审未入围信息、最高限价、澄清答疑、企业诚信评分结果、评标结果、中标结果、直接发包结果等交易信息。

（二）企业信息。重点公开各类投标企业基本信息，包括资质、人员、业绩、获奖、财务、不良记录等，以及企业诚信评分排名等信息；涉及商业秘密的企业信息不得公开。

（三）政务信息。以适当形式公开政务信息、服务承诺、服务人员、收费标准、工作流程等交易中心内部信息，可编制交易服务指南，印制成册或制作成网页，供交易各方主体查询使用。

（四）。按规定公开曝光交易各方主体各类违法、违规行为记录。

二、信息提醒。

通过电子招标投标系统，以手机短信等方式自动对交易各方主体提供交易信息、答疑澄清、数据库资料更新的通知、提醒等服务。

附件 4

礼仪服务要求

一、首问负责。

首问责任人对服务对象提出的问题或要求，无论是否属于自己职责范围内，都要给予一个满意的答复。接受咨询时耐心细致、解答全面；不属于本职岗位的，应当指引办事窗口或协助其咨询；主动提供办事指南、申请表格等资料或者告知摆放位置。尽可能全程跟踪或帮办服务，并掌握办理情况和办理结果。

二、文明服务。

接待服务对象时积极主动，面带笑容，热情周到。不冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

受理业务应当认真、仔细、耐心，对材料不齐或不符合规定的办理事项，当场一次性书面告知服务对象。对服务对象提出的意见、建议和批评等应当虚心接受，耐心解释，重大问题及时向上级领导或相关部门报告。

使用规范性会务礼仪做好开评标会议及日常会务服务。

三、文明办公。

办公桌上及柜内、抽屉内物品摆放整齐。工作场所不大声喧哗、嬉笑、打闹，不抽烟、打牌、吃东西、听耳麦、串岗、上网聊天、玩游戏、看与工作无关的视频等，不做与工作无关的事。

四、文明用语。

工作场所应当使用普通话和规范性服务语言。

五、文明接待。

使用规范性接待礼仪做好人员接待、电话接听、现场引导等接待。

礼仪服务内容

基本仪态

1、站姿：站立时，身体应与地面垂直，重心放在两个前脚掌上，挺胸、收腹、收颌、抬头、双肩放松。双臂自然下垂或在体前交叉，眼睛平视，面带笑容。

2、坐姿：腰背挺直，肩放松。女士着裙装入座时，应将裙子后片拢一下，并膝或双腿交叉向后，保持上身端正，双手放在膝盖或椅子扶手上。男性膝部可分开一些，但不要过大，一般不超过肩宽。在正式场合，入座时要轻柔和缓，起座要端庄稳重，不可猛起猛坐。

3、走姿：轻而稳，胸要挺，头要抬，肩放松，两眼平视，面带微笑，自然摆臂。

着装礼仪

1、女士着装

(1) 办公室服饰的色彩不宜过于夺目，应尽量考虑与具体的职业分类相吻合，坦露、花哨、反光的服饰是办公室所忌用的；

(2) 较为正式的场合，应选择女性正式的职业套装，较为宽松的职业环境，可选择造型感稳定、线条感明快、富有质感和挺感的服饰；

(3) 穿裙子时，袜子的颜色应与裙子的颜色相协调，袜子口避免露在裙子外面；

(4) 年轻女性的短裙至膝盖上 3—6 厘米，中老年女性的裙子要及膝下 3 厘米左右；

(5) 鞋子要舒适、方便、协调而不失文雅；

(6) 女性饰物种类繁多，选择范围比较广，饰物的佩带要与体形、发型、脸型、肤色、服装和工作性质相协调。

2、男士着装

(1) 男士穿着西装时务必整洁、笔挺，正式场合应穿着统一面料、统一颜色的套装，在正式场合下不能脱外套；

(2) 衬衫的领子要挺括，不可有污垢、油渍，衬衫下摆要塞进裤子里，系好领口和袖扣，衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露；

(3) 领带结要饱满，与衬衫领口要吻合，领带的长度以系好后大箭头垂到皮带扣为宜；

(4) 穿西装一定要穿皮鞋，鞋的颜色不应浅于裤子，鞋要上油擦亮；

(5) 袜子一般应选择黑色、棕色或藏青色，与长裤颜色相配任何时候，忌黑皮鞋配白袜子；

(6) 男士只能佩戴戒指、领饰、项链等，注重少而精，以显阳刚之气。

会务礼仪

1、小型会议提前半天做好会场布置，大型会议提前一天做好会场布置。

2、根据会议需要摆成圆桌型或报告型，参会人数较多一般应采用报告型，参会人较少一般采用圆桌型。

3、确保茶具整洁无损坏，席卡无错漏、台布无污迹，地面无杂物，检查计算机、投影仪、麦克风等设备，会前反复调试，保证不出故障。做好茶水准备，或直接准备矿泉水。

4、会议桌、椅摆放整齐，在一条直线上。茶具摆在座位右上方，摆放位置在一条直线上，会议材料统一放置于参会人员正中位置。

5、会议室做好会标指引，会议室内会标悬挂在主席台上方正中，字体庄重、醒目。

6、主席台座次顺序：首先确定 1 号位置，面向听众席以 1 号为基准按照先左再右的次序确定主席台嘉宾座位。圆桌型会议或小型会议以面门为上并按前述次序确定嘉宾座位。

7、如需要，提前准备会议签到簿、参会须知、会场座次表等材料，摆放在会议室门口。

8、会议开始前，安排专人分别于门的两侧，迎接领导、贵宾到来。以标准站姿站立，来宾进门后要主动上前引路，引至预定座位。

9、会中站立服务，注意观察参会人员需要，每隔 15 分钟为参会人员斟换茶水，为参会人员指引洗手间等。

10、倒茶：将适量茶叶放入纸杯中，倒开水至茶杯 2/3 处，递茶时应右手扶杯身，左手托杯底，双手奉上，并且要面带微笑，添茶时要特别注意，若在主席台上，切不可站在领导前面添茶而使背部面向台下观众，而应绕到领导右后方添茶，换茶杯也是一样。

11、会议主持礼仪

(1) 主持人应衣着整洁，大方庄重，精神饱满，切忌不修边幅，邋里邋遢。

(2) 走上主席台应步伐稳健有力，行走的速度因会议的性质而定，对快、热烈的会议步频应较慢。

(3) 入席后，如果是站立主持，应双腿并拢，腰背挺直。持稿时，右手持稿的底中部，左手五指并拢自然下垂。双手持稿时，应与胸齐高。坐姿主持时，应身体挺直，双臂前伸。两手轻按于桌沿，主持过程中，切忌出现搔头、揉眼、拦腿等不雅动作。

(4) 主持人言谈应口齿清楚，思维敏捷，简明扼要。

(5) 主持人应根据会议性质调节会议气氛，或庄重，或幽默，或沉稳，或活泼。

(6) 主持人对会场上的熟人不能打招呼，更不能寒暄闲谈，会议开始前，可点头、微笑

致意。

12、会议发言礼仪

(1) 应衣冠整齐,走上发言席应步态自然,刚健有力,体现出胸有成竹、自信自强的风度与气质。

(2) 发言时应口齿清楚,讲究逻辑,简明扼要。

(3) 如果是照稿发言,应时常抬头扫视一下会场,不能低头读稿,旁若无人。

(4) 发言时一般不应超过规定时间。

(5) 发言完毕,应对听众的倾听表示谢意。

13、会议结束时安排专人引导参会人员有序退场。

14、会后及时整理会场及材料,关闭会议设备等,保持会议室整洁。

接待礼仪

1、当面接待亲切热情

(1) 双手递接名片。接受他人名片时,应认真看一遍或有意识地谈一下名片的内容,不可接过名片后看都不看就塞入口袋,或到处乱扔,并道谢;递交名片时,应用双手恭敬地递上,且名片的正面应对着对方;

(2) 上级来访,接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记;领导了解情况,要如实回答;如领导是来慰问,要表示诚挚的谢意。领导告辞时,要起身相送,互道“再见”。

(3) 下级来访,接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外,对反映的问题要认真听取,一时解答不了的要客气地回复。来访结束后,要起身相送。

2、电话接待认真细致

(1) 电话铃一响,拿起话筒首先自报家门,然后,再询问对方来电的意图等;

(2) 电话交流要认真理解对方意图,并对对方的谈话作必要的重复和附和,以示对对方的积极反馈;

(3) 应备有电话记录本,重要的电话应做记录;

(4) 电话内容讲完,应等对方结束谈话后再以“再见”为结束语;对方放下话筒之后,自己再轻轻放下,以示对对方的尊敬。

3、引导来宾言行得体

(1) 到办公室来的客人与领导见面,通常由办公室的工作人员引见、介绍;

(2) 在引导客人去领导办公室的路途中,工作人员要走在客人左前方数步远的位置,忌把背影留给客人;

(3) 在陪同客人去见领导的这段时间内,不要只顾闷头走路,可以随机讲一些得体的话

或介绍一下本单位的大概情况；

(4) 在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打；

(5) 进入房间后，应先向房里的领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方；

(6) 介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的；把男同志介绍给女同志；如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍；

(7) 介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

4、乘车行路注重引导

(1) 让领导和客人先上，自己后上；

(2) 要主动打开车门，并以手示意，待领导和客人坐稳后再关门，一般车的右门为上、为先、为尊，所以应先开右门，关门时切忌用力过猛；

(3) 在乘车的座位上很讲究，我国一般是右为上，左为下。陪同客人时，要坐在客人的左边。

5、乘坐电梯相互尊重

(1) 注意安全。当电梯关门时，不要扒门，或是强行挤入。在电梯人数超载时，不再挤入。

(2) 注意出入顺序。电梯厅门前应先按电梯呼梯按钮。与不相识者同乘电梯，进入时要讲先来后到，出来时则应由外而里依次而出，不可争先恐后。与领导、来宾、女士同乘电梯，当电梯内有人时，应后进后出；当电梯内无人时，应先进后出。先进去是为了控制电梯，后出来也是为了控制电梯。

(3) 轿厢到达厅门打开时，先进入电梯要一手按“开门”按钮，另一手按住电梯侧门，礼貌地说“请进”，请领导、来宾进入电梯轿厢。

(4) 进入电梯后，若电梯行进间有其它人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下；电梯内尽量侧身面对他人。

(5) 到达目的楼层，一手按住“开门”按钮，另一手并做出请出的动作，可说：“到了，您先请！”。

6、与人握手饱含真情

(1) 目光注视对方，微笑致意，不可心不在焉、左顾右盼，不可戴帽子和手套与人握手。

(2) 在正常情况下，握手的时间不宜超过3秒，必须站立握手，以示对他人的尊重、礼貌。

(3) 注意顺序：一般讲究“尊者决定”，即待女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之

后，男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。若一个人要与许多人握手，那么有礼貌的顺序是：先长辈后晚辈，先主人后客人，先上级后下级，先女士后男士。

服务用语

- 1、接待前问候：您好，请坐！请问您需要办理什么业务？
- 2、接受咨询时：您好，请问有什么需要帮忙吗？
- 3、受理业务不能办理时：对不起，按照***项程序规定，这是不能办理的，请您原谅。
- 4、服务对象手续不全时：对不起，按规定您还缺***，请您补齐后再来，谢谢！
- 5、服务对象对所办业务不清楚时：您好，我来介绍一下交易办事程序。
- 6、业务繁忙时：您好，请您先看一下我们的服务指南，稍候为您办理！
- 7、服务对象当面提出意见时：谢谢您为我们提出宝贵意见，我们虚心接受，以后不断改进。
- 8、接听电话时，拿起话机首先自我介绍，然后再询问来电意图。主要用语：“您好，我是中心***，请讲”，“您好，有事吗”，“我能转告吗”，“请稍等”。
- 9、服务对象离开时：再见/请慢走！
- 10、禁止使用不规范语言、激化矛盾、损害交易中心形象话语。如“我不管，问别人去”、“别罗嗦，快点讲”、“我还没上班，等会再说”、“我要下班了，你快点”、“我刚才已经说过，你怎么还问”、“你这人真笨”、“你的记性真差”、“我就这样的，你能把我怎么样”、“你去告好了”、“不知道”等。

附件 6

主题文化用语（摘录）

- 1、知足天地宽，贪得宇宙隘。——（清）龚自珍
- 2、宽一分民受赐不止一分，取一文我为人不值一文。——（清）张伯行
- 3、身后有余忘缩手，眼前无路想回头。——（清）曹雪芹
- 4、苟非吾之所有，虽一毫而莫取。——（宋）苏轼
- 5、智者见利而思难，暗者见利而忘患。——（北齐）刘昼
- 6、门如市，心如水，一尘不染；提得起，放得下，百事敢为。——（明）谈迁
- 7、非礼之财莫取，非礼之事莫为。——（明）冯梦龙
- 8、宁可清贫自乐，不作浊富多忧。——（宋）释道元

- 9、清泉绝无一尘染，长松自是拔俗姿。——（宋）苏舜钦
- 10、名节重于泰山，利欲轻于鸿毛。
- 11、立志廉为本，修身洁乃先。
- 12、一身正气为人，两袖清风处事。
- 13、公开是防腐的良药，暗箱是犯罪的温床。
- 14、非物不取、非是不为、非理不说、非道不行。
- 15、勤以为民，廉以养德，淡以明志，静以修身。
- 16、见小利，不能立大功；存私心，不能谋公事。
- 17、律己如同走钢丝，一步一步须慎行。
- 18、心正则廉洁，身正则刚直，行正则威严。
- 19、脑中常念“紧箍咒”，心中常亮“红绿灯”。
- 20、以事明鉴明心智，以人为鉴正言行。
- 21、廉以修身，俭以养德；淡以明志，宁以致远。
- 22、一身正气敢碰硬，两袖清风不染尘。
- 23、心无私欲，自然会刚；心无邪曲，自然会正。
- 24、大事小事秉公办事，小节大节廉字为节。
- 25、修身，则心如幽泉净；纵欲，必足陷污泥潭。
- 26、淡如秋菊何妨瘦，清到梅花不畏寒。
- 27、宁以正气清贫谈笑，勿以名利金钱折腰。
- 28、莲出泥而不染，竹挺拔且有节。
- 29、宁走百步远，不留一念贪。
- 30、廉则年如一日，好过；贪则日似一年，难熬。
- 31、业务能力一面旗、工作热情一团火、依法监管一把尺、优质服务一站式。
- 32、责任引领思维、责任规范行为、责任在于细节、责任凝聚力量。
- 33、服务零障碍、沟通零距离、办事零推诿、质量零缺陷。
- 34、我的工作我负责，我的岗位请放心。
- 35、常思常想常律己，做人做事做公理。
- 36、贤能兴家，廉可避祸。
- 37、物质的贪婪愈烈，精神的空虚愈重。
- 38、受贿如同吸毒，绝不能有第一次。
- 39、权力失去监督是祸害，私欲失去控制是灾难。
- 40、勤政，一身充实；廉政，一身轻松；勤政加廉政，一生追求。
- 41、不屈于利称之富有，不屈于名可谓高贵。

- 42、哪里有理性和智慧，哪里就有尊严；哪里有责任和美德，哪里就有尊重。
- 43、临清流则慕廉洁，睹松竹则思节操。
- 44、不论在阳光下，还是在月光下，人都该留下自己正直的身影。
- 45、竹以直而美，人以正而尊，党以廉而强。
- 46、芝兰生于幽谷，不以无人而不芳。君子修道立德，不为窘困而改节。
- 47、公生明,廉生威,诚生信,勤生效。
- 48、挡不住今天的诱惑，将失去明天的幸福。
- 49、清廉者平安一生，贪婪者自毁一生。
- 50、处事公正，不为权势丧志，不为钱财动心。

中国土木工程学会建筑市场与招标投标研究分会

地址：北京市海淀区首体南路 20 号国兴家园 5 号楼 803 室（邮编 100044）

电话：010—88354308 传真：010—88354146

邮箱：zhaobiaotoubiao4081@sina.com

网址：进入 <http://www.cces.net.cn> 查找“建筑市场与招标投标分会”
