

# 浙江省发展和改革委员会文件

浙发改公管〔2021〕440号

---

## 省发展改革委关于印发《浙江省公共资源交易平台服务标准（试行）》的通知

各有关单位：

为贯彻落实国家关于深化公共资源交易平台整合共享的指导意见，加快推进公共资源交易平台服务标准化。我委商有关部门制定了《浙江省公共资源交易平台服务标准（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

浙江省发展和改革委员会

2021年12月21日

# 浙江省公共资源交易平台服务标准（试行）

# 目录

1 范围.....	5
2 规范性引用文件.....	5
3 术语和定义.....	7
3.1 公共资源交易.....	7
3.2 浙江省公共资源交易平台体系.....	7
3.3 公共资源交易平台运行服务机构.....	8
3.4 公共资源交易电子服务系统.....	8
3.5 公共资源电子交易系统.....	8
3.6 公共资源交易电子监管系统.....	8
3.7 竞得人.....	9
4 基本原则与要求.....	9
4.1 总则.....	9
4.2 基本原则.....	9
4.3 基本要求.....	10
5 服务内容及流程要求.....	11
5.1 业务咨询.....	11
5.2 项目登记.....	12
5.3 场地安排.....	12
5.4 公告和公示信息公开.....	13
5.4.1 信息公开.....	13
5.4.2 公开方式.....	13
5.4.3 协助处理异议、质疑，或者投诉、举报.....	14

5.5	交易过程保障	14
5.6	资料归档	15
5.7	数据统计和分析	16
5.8	档案查询	16
5.9	行为规范	17
6	场所、设施与人员要求	17
6.1	基本要求	17
6.2	场所设置	18
6.2.1	公共服务区域	18
6.2.2	交易实施区	19
6.2.3	评标评审区	19
6.3	标识标志	20
6.4	监控系统	20
6.5	人员要求	20
7	信息化建设要求	21
7.1	信息资源内部共享	21
7.2	信息资源外部共享	22
7.3	专家库	22
8	安全要求	22
8.1	信息和网络安全	22
8.2	场所安全	23
9	监督管理	24
10	服务质量与监督评价	25

## 1 范围

本标准规定了浙江省公共资源交易平台服务的术语和定义、基本原则与要求、服务内容及流程要求、场所、设施与人员要求、信息化建设要求、安全要求、监督管理、服务质量与监督评价。

本标准适用于本省行政区域内的公共资源交易平台运行服务机构，主要用于规范各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，可参照本标准有关要求执行。

## 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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

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

《中华人民共和国招标投标法》

《中华人民共和国招标投标法实施条例》

《中华人民共和国政府采购法》

《中华人民共和国政府采购法实施条例》

《中华人民共和国土地管理法》

《中华人民共和国矿产资源法》

《中华人民共和国企业国有资产法》

《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）

《电子招标投标办法》（国家发展改革委第20号令）

《公共资源交易平台系统数据规范（V2.0）》（发改办法规  
〔2018〕1156号）

《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）

《公共资源交易领域基层政务公开标准指引》（发改办法规  
〔2019〕752号）

《公共资源交易平台服务标准(试行)》（发改办法规〔2019〕  
509号）

《浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省整合建立统一的公共资源交易平台实施方案的通知》（浙政办发〔2016〕16号）

《浙江省人民政府办公厅转发省发展改革委关于深化公共资源交易平台整合共享实施方案的通知》（浙政办发〔2020〕3号）

《浙江省公共资源交易目录（2020年版）》（浙发改公管〔2020〕368号）

《浙江省公共资源交易服务平台数据标准V4.0》

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

#### 3.1 公共资源交易

公共资源交易是指涉及公共利益、公众安全的具有公有性、公益性的资源交易活动，包括但不限于工程建设项目招标投标、土地使用权和矿业权出让、国有产权交易、政府采购、医药采购、机电设备国际招标、农村集体产权交易、无形资产交易、碳排放权交易、用能权交易、司法机关和行政执法部门开展的涉诉、抵债或罚没资产处置等。

#### 3.2 浙江省公共资源交易平台体系

浙江省公共资源交易平台体系是指按照统一规则、统一平台、统一管理要求建立的，为交易主体、社会公众、政府部门等提供在线一门式交易服务和线下统一标准服务的公共资源交

易平台体系，由浙江省公共资源交易服务平台及工程建设项目招标投标、土地使用权和矿业权出让、国有产权交易、政府采购等交易平台和各设区市公共资源交易平台（以下统一简称“分平台”）组成，各设区市公共资源交易中心保留的分中心统一纳入市级公共资源交易分平台。省级行业部门指定的其它交易平台，其电子交易系统与浙江省公共资源交易服务平台对接后构成浙江省公共资源交易平台体系的组成部分。

### 3.3 公共资源交易平台运行服务机构

公共资源交易平台运行服务机构（以下简称“平台运行服务机构”）是指由本省各级政府推动设立或政府通过购买服务等方式确定的，运用资源整合共享方式，为公共资源交易相关市场主体、社会公众、行业主管部门等提供公共服务的单位。

### 3.4 公共资源交易电子服务系统

公共资源交易电子服务系统（以下简称电子服务系统）是指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。

### 3.5 公共资源电子交易系统

公共资源电子交易系统（以下简称电子交易系统）是根据工程建设项目招标投标、土地使用权和矿业权出让、国有产权交易、政府采购等各类交易特点，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。

### 3.6 公共资源交易电子监管系统

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

### 3.7 竞得人

本标准所称竞得人包括中标人、成交供应商、受让人等。

## 4 基本原则与要求

### 4.1 总则

4.1.1 按照公共资源“一网交易”的总体要求，浙江省公共资源交易服务平台负责对上、平行和向下对接数据，提供“一网交易”服务，分平台承担具体交易功能，实现统一规则、统一平台、统一管理。

4.1.2 各平台运行服务机构应立足公共服务职能定位，建立健全公共资源交易电子系统，不断优化见证、场所、信息、档案、专家抽取和交易流程等服务，积极开展交易大数据分析，为宏观经济决策、优化营商环境、规范交易市场提供支撑。

### 4.2 基本原则

平台运行服务机构建设和运行应当遵循以下原则：

1) 依法依规，科学规划。严格执行国家有关法律法规和政策，结合公共资源交易实际，合理规划、科学布局，突出特色、注重实效。

2) 便民高效，规范运行。精简办事材料，优化办理流程，量化服务指标，完善功能标识，高效规范运行。

3) 公开透明，强化监督。完善办事指南信息，实行公共资源交易全过程信息公开，保证各类交易行为动态留痕、可追溯。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。大力推进部门协同监管、信用监管和智慧监管，充分发挥市场主体、行业组织、社会公众、新闻媒体外部监督作用，确保监督到位。

4) 规则统一，资源共享。按照统一的技术标准，采取“互联网+”方式，整合各公共资源交易电子系统，共享交易信息、信用信息、专家、场所等资源，加快推进公共资源交易电子化。

5) 公益为主，市场运作。公共资源交易服务确需收费的，不得以营利为目的。深入推进公共资源交易市场体制机制创新，简化交易环节，切实降低市场交易成本，提升服务质量和效率。

### 4.3 基本要求

4.3.1 遵守国家法律、法规、规章及相关政策规定。

4.3.2 具备必要的、功能齐备的场所和设施，应充分利用现有场所资源，为公共资源交易活动提供必要的现场服务；为公共资源交易行业主管部门依法监督交易提供必要条件。

4.3.3 具有满足交易需要的电子交易系统，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。

4.3.4 建立健全平台运行服务制度和内控机制，加强对工作人员的管理，不断提高平台的服务质量和效率。

4.3.5 在浙江省公共资源交易服务平台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。

4.3.6 加强日常安全管理，制定实施突发性事件应急处理预案。

4.3.7 及时通过浙江省公共资源交易服务平台向公共资源交易行业主管部门、省大数据中心推送相关交易信息等。

4.3.8 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。

4.3.9 法律法规规章另有规定的，从其规定。

## 5 服务内容及流程要求

### 5.1 业务咨询

5.1.1 咨询服务方式应包括但不限于网上咨询、电话咨询和现场咨询。

5.1.2 咨询服务应遵循首问负责制和一次性告知制。

5.1.3 平台运行服务机构工作人员应向交易相关主体提供以下咨询服务：

- 1) 提供公共资源交易项目涉及的法律法规及相关规定。
- 2) 介绍交易业务流程、办事指南、告知承诺、注意事项等。
- 3) 指引相关主体使用交易系统办理事项流程。
- 4) 其他咨询事项。

5.1.4 不属于平台运行服务机构答复或解决的问题，工作人员应解释清楚，并予以引导。

## 5.2 项目登记

5.2.1 纳入平台交易项目的登记方式应包括网上登记、现场登记，鼓励实行网上登记。

5.2.2 平台运行服务机构工作人员在办理项目登记业务时，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，应一次性告知需调整、补充的材料。

5.2.3 相关文件资料齐备后，工作人员应根据交易项目的内容、规模及其交易方式，对交易项目的实施主体或其代理机构申请的场所、时间等予以确认，及时办结项目登记，并告知交易过程中应当注意的事项。

5.2.4 平台运行服务机构应为纳入平台交易项目明确具体的服务责任人。

5.2.5 如交易项目的实施主体或其代理机构提出申请，平台运行服务机构可为其提供交易文件标准化模板，但不得对交易文件进行审批、核准、备案。

## 5.3 场地安排

5.3.1 平台运行服务机构应当根据交易项目的实施主体或其代理机构的申请，及时确定交易项目的交易场地和评标评审场地。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。

5.3.2 平台运行服务机构应做好交易过程中的各项准备工作，场地及设施应符合本标准第6部分的要求，以满足交易项目需求。

5.3.3 平台运行服务机构可根据项目类型，确定是否需要到现场办理业务；确需现场办理登记、交易和评审等应及时确定场地。

## 5.4 公告和公示信息公开

### 5.4.1 信息公开

平台运行服务机构应通过各分平台将下列信息，及时在浙江省公共资源交易服务平台上发布，涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私以及其他依法应当保密的信息除外。

1) 各类公共资源交易政策法规。

2) 平台的服务项目、服务流程、服务标准、收费标准和监督渠道等信息。

3) 各类公共资源交易公告、变更信息、资格审查结果、交易过程信息、成交信息、履约信息等依法应公开的交易信息。

4) 公共资源交易活动中的投诉举报处理结果、行政处罚等监管信息。

5) 其他依法应当进行公开的信息。

### 5.4.2 公开方式

平台运行服务机构应在项目登记办结后，按照交易项目的交易方式或者交易阶段，根据交易项目的实施主体或其代理机

构的委托，协助其在指定媒介发布交易公告和公示信息；并同步发布到浙江省公共资源交易服务平台，公告内容应保持一致。

#### 5.4.3 协助处理异议、质疑，或者投诉、举报

在法定时限内，遇有对公告和公示信息的形式、内容、期限等提出异议、质疑，或者投诉、举报的，平台应按规定及时引导向交易项目的实施主体或其代理机构，或者有关公共资源交易行业主管部门提出，并协助做好有关核查及处理工作。

### 5.5 交易过程保障

5.5.1 在交易实施前，平台运行服务机构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。同时，宜采用短信、电话或者其他方式通知项目的实施主体或其代理机构做好交易实施的相关准备工作。

5.5.2 交易实施过程中，平台运行服务机构应按规定的时间准时启用相关设施、场所，提供必要的技术和其它相关服务，并协助交易项目的实施主体或其代理机构维持交易秩序，确保交易活动按照既定的交易流程顺利完成。

5.5.3 平台运行服务机构应按规定的时间和方式，有序引导经身份识别后的评标评审专家进入评标评审区域，并要求和协助其随身携带的通讯及其它相关电子设备妥善保存在规定地点。

5.5.4 平台运行服务机构应遵守国家法律法规及本省有关评标评审专家的规定，协助交易项目的实施主体依法从专家库

中随机抽取评标评审专家，特殊情况按相关规定办理。

5.5.5 在交易场所进行交易的，应见证交易过程，对交易活动现场、评标评审情况等录音录像，并按规定确保评标评审过程严格保密。

5.5.6 交易实施过程中，遇有异议、质疑，或者投诉、举报的，平台运行服务机构应配合交易项目的实施主体或其代理机构，或者公共资源交易行业主管部门做好引导、核查及处理工作。依法应当暂停交易或者终止交易的，平台应提示并配合交易项目的实施主体或其代理机构按5.4.1的规定进行公告，并采取短信或者其他方式通知所有相关主体。

5.5.7 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，应按规定配合交易项目的实施主体或其代理机构暂停交易；如发现有违法违规行为的，应当保留相关证据并及时向公共资源交易行业主管部门报告。

5.5.8 平台运行服务机构应建立健全不良交易行为发现处置机制，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，并及时报送至公共资源交易行业主管部门依法处理。

## 5.6 资料归档

5.6.1 平台运行服务机构应协助各公共资源交易行业主管部门建立健全公共资源交易档案管理制度，按照“一项一档”的要求，将交易服务过程中产生的电子文档、纸质资料以及音频、

视频等按有关规定统一归档。公共资源交易全过程鼓励采用电子方式进行归档。

5.6.2 平台运行服务机构应设专人负责档案管理，归档案卷应齐全、完整、目录清晰。

5.6.3 平台运行服务机构应按照相关法律法规规定的期限和要求保存档案，确保档案存放地点安全、保密。对期限没有明确规定的，平台运行服务机构应保存不少于15年。

5.6.4 交易相关主体违反规定拒绝提供归档资料的，应及时向公共资源交易行业主管部门报告。

## 5.7 数据统计和分析

5.7.1 平台运行服务机构应建立交易数据统计、分析制度，保障数据质量，按要求及时统计并向浙江省公共资源交易服务平台和公共资源交易行业主管部门推送统计、分析数据。

5.7.2 应通过浙江省公共资源交易服务平台，向社会公开各类交易信息，接受社会监督。

5.7.3 鼓励建立大数据分析系统，开展大数据分析工作，强化数据共享，为市场主体、社会大众、行业主管部门提供大数据分析服务。大数据分析系统应符合有关数据规范。

## 5.8 档案查询

5.8.1 平台运行服务机构应建立档案查询制度，依法依规提供档案查询服务。

5.8.2 平台运行服务机构应做好档案查询记录，并确保档

案的保密性、完整性。

5.8.3 平台运行服务机构协助各公共资源交易行业主管部门按规定的范围和频率及时向档案馆移交相关档案。

## 5.9 行为规范

平台运行服务机构及其工作人员不得从事以下活动：

1) 未经授权行使任何审批、备案、监管、处罚等行政监督管理职能。

2) 从事或强制指定招标、拍卖、政府采购代理、工程造价等中介服务。

3) 强制非公共资源交易项目进入平台交易。

4) 干涉市场主体选择依法建设和运行的公共资源电子交易系统。

5) 非法扣押企业和人员的有关证照资料。

6) 通过设置注册登记、设立分支机构、资质验证、投标（竞买）许可、强制担保等限制性条件阻碍或者排斥市场主体进入公共资源交易市场。

7) 违法要求企业法定代表人到场办理有关手续。

8) 泄露应当保密的公共资源交易信息。

9) 非法干预评标评审活动。

10) 其他违反法律法规规定的情形。

## 6 场所、设施与人员要求

### 6.1 基本要求

6.1.1 场所设施建设应遵循集约利用、因地制宜、避免重

复建设的原则，按相关规定和标准配备必要的服务和办公设施，以及公共资源交易电子服务系统软硬件设备。

6.1.2 充分利用现有公共资源交易中心、土地使用权和矿业权交易中心、产权交易所、政府采购中心以及其他交易场所，满足拍卖、评标评审、交易验证、签订协议以及其他有关现场业务办理需要。

6.1.3 公共服务、交易实施、评标评审、办公等功能区域，应当边界清晰、标识醒目、设施齐备、干净整洁。

6.1.4 有条件的交易场所，可为第三方服务机构等提供相应的办公区域和设施。第三方服务包括但不限于CA证书、银行结算、其他商务服务等。

6.1.5 应保持清洁卫生，做好公共秩序的维护。

## 6.2 场所设置

### 6.2.1 公共服务区域

6.2.1.1 平台运行服务机构应设置咨询服务台，有专人提供业务咨询等服务。

6.2.1.2 平台运行服务机构应配置信息展示、信息查询和信息服务等设施，有专人维护、管理和服务。

6.2.1.3 平台运行服务机构应按照各类公共资源交易的基本业务流程设置服务窗口，配备相应的服务人员和办公设备。

6.2.1.4 平台运行服务机构应设置休息等候区域，并配备必要的设施。

6.2.1.5 平台运行服务机构应设置公共区域视频监控系统，实施 24 小时监控。

## 6.2.2 交易实施区

6.2.2.1 平台运行服务机构应根据公共资源交易的不同类别及其特点，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。

6.2.2.2 开标室、谈判室、竞价室、拍卖厅等交易场所，应当设置音频视频监控系统，对在现场办理的交易活动全过程进行录音录像。

## 6.2.3 评标评审区

6.2.3.1 评标评审区域应与咨询、办事、开标、竞价、拍卖等公开场所进行物理隔离，有必要的，可设置专家抽取终端和专家专用通道。

6.2.3.2 平台运行服务机构应设置音频视频监控、门禁等系统，门禁以内宜设置评标评审室、谈判室、磋商室、询标室、资料中转室、专家用餐室、公共卫生间等，并配置相应的服务人员和必需的设施设备；有条件的交易场所，应配备隔夜评标评审场所和设施。

6.2.3.3 门禁以外相邻区域宜设置物品储存柜、监督室、专家抽取室、封标室、见证室等。

6.2.3.4 评标评审区入口处宜设置通讯检测门，并与门禁系统联动运行。

6.2.3.5 鼓励设置专用交易场所，支持远程异地评标评审等交易活动。推动优质专家资源跨地区、跨行业共享，实现多地协调，统一调度。

### 6.3 标识标志

6.3.1 全省平台运行服务机构逐步实现统一冠名。

6.3.2 平台运行服务机构应在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。

6.3.3 平台运行服务机构应有楼层导向图、功能分区平面图，以及不同人员的通道标识标志。

6.3.4 标识标志应符合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》的要求。

### 6.4 监控系统

6.4.1 平台运行服务机构应设有业务监控和安全保障监控设备，并配备专职人员维护，保证正常运行。

6.4.2 平台运行服务机构业务监控应自业务开始至结束，对监控范围内的一切声源与图像同步录取，录音录像保存期限应符合相关规定。

### 6.5 人员要求

6.5.1 应忠于职守，廉洁奉公，严格遵守国家法律、法规以及有关行政规章制度。

6.5.2 应具备较高的政治素质和业务能力，符合专业岗位任职要求。

6.5.3 严格落实首问责任制和一次告知制度，不断提高服务意识和水平。

6.5.4 应定期接受专业培训，不断提高履职能力。

6.5.5 应统一使用工作牌，举止得体，仪表大方，用语文明。

6.5.6 应遵守法律法规和规章制度，不得泄露公共资源交易涉密信息。

## 7 信息化建设要求

### 7.1 信息资源内部共享

7.1.1 平台运行服务机构应按照统一的规范标准对系统进行改造升级、开放接口，与浙江省公共资源交易服务平台对接。共享市场主体信息、交易信息、专家信息、信用信息和监管信息等信息，并实现各类信息的动态更新。

7.1.2 平台运行服务机构的服务内容、服务流程、工作规范、收费标准和监督渠道等业务指导信息发生变化的，应于正式实施前交换至浙江省公共资源交易服务平台。

7.1.3 平台运行服务机构协助公共资源交易行业主管部门将公共资源交易活动当事人资质资格、信用奖惩、项目审批和违法违规处罚信息，自作出行政决定之日起7个工作日内上网公

开，并交换至浙江省公共资源交易服务平台。

## 7.2 信息资源外部共享

7.2.1 浙江省公共资源交易服务平台应分别与省大数据中心、投资项目在线审批监管平台、信用浙江网对接，交换共享公共资源交易信息、项目审批核准信息和信用信息。

7.2.2 浙江省公共资源交易服务平台连通国家公共资源交易平台电子服务系统，为交易主体、社会公众、行政监管部门等提供综合服务。

## 7.3 专家库

7.3.1 省发展改革委应会同行业主管部门按照全省统一的专业分类标准建立专家库，健全专家选聘与退出机制。专家信息接入综合服务系统，建立浙江省综合性评标专家库。

7.3.2 公共资源交易项目依法需要评标评审的，应当从专家库中随机抽取专家。任何单位和个人不得以明示、暗示等任何方式指定或者变相指定专家。法律法规另有规定的，按有关规定执行。

7.3.3 平台运行服务机构依托浙江省综合性评标专家库、浙江省政府采购评审专家库等规定的专家库抽取符合条件的专家。

7.3.4 统筹公共资源交易评标评审专家资源，通过远程异地评标评审等方式加快推动优质专家资源跨地区、跨行业共享。

# 8 安全要求

## 8.1 信息和网络安全

8.1.1 应建立健全网络信息安全制度，落实安全保护技术措施。

8.1.2 信息系统安全等级保护备案应通过等保三级认证。

8.1.3 互联网运营网络宜采用主备模式。

8.1.4 各类系统数据宜设置异地备份。

8.1.5 信息和网络安全应符合GB/T 22081《信息技术安全技术信息安全控制实践指南》、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》的要求。

8.1.6 平台运行服务机构和有关行业主管部门在公共资源交易数据采集、汇总、传输、存储、公开、使用过程中，应加强数据安全。涉密数据的管理，按照有关法律规定执行。

## 8.2 场所安全

8.2.1 应建立健全安全保卫制度，配备安全保卫人员，定期进行安全检查。

8.2.2 应按有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，加强消防安全日常监督检查。

8.2.3 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 监督管理

9.1 建立多层次监管体系，省发展改革委作为省公共资源交易平台综合管理部门，负责统筹协调推进整合共享和综合监管工作；各行业主管部门按照行业监管要求各司其职、各负其责，加强行业领域公共资源交易监管，依法查处交易中违规行为。

9.2 健全行业主管部门与纪检监察、审计部门协作配合机制，纪检监察部门对行业主管部门履行职责实施监督监察，审计部门加强对公共资源交易、平台运行和相关部门履行职责的审计监督。

9.3 发挥浙江省公共资源交易服务平台的统一管理和协调功能，加强监督考核，从数据对接频率、数据对接质量、质疑投诉情况等方面，加强对分平台的考核力度。

9.4 强化行业自律，加强社会监督。

9.5 强化信用监督，建立公共资源交易领域信用信息应用机制，将公共资源交易过程中形成的行政处罚、违规违约及其他不良行为的信用信息纳入信用信息系统并实施动态管理，推动信用信息在平台准入、动态监管中的应用，形成以信用监管为基础的守信激励和失信惩戒机制。

9.6 开展智慧监管，依托平台电子系统及时在线下达指令，实现市场主体、中介机构和交易过程信息全面记录、实时交互，确保交易记录来源可溯、去向可查、监督留痕、责任可究。运用大数据、云计算等现代信息技术手段，对公共资源交易活动

进行监测分析，及时发现并自动预警围标串标、弄虚作假等违法违规行为，加大对重点地区、重点领域、重点环节的监督执法力度，增强监管的针对性和精准性。

## 10 服务质量与监督评价

10.1 平台运行服务机构应具有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 应公开承诺办理时限，限时办结，建立“一站式”服务模式，提高工作效率。

10.3 应完善服务监督形式，建立服务质量监督的反馈和投诉制度，公布投诉方式（电话、信箱等），畅通监督渠道。

10.4 应建立服务质量评价机制，采用自评价和外部评价相结合的方式，开展服务质量综合评价和服务满意度调查，定期公示评价结果，并根据评价结果不断改进服务。

10.5 市场主体或社会公众认为公共资源交易活动侵犯其合法权益的，或平台运行服务机构及其工作人员存在违法违规行为的，可以向有关行业主管部门投诉、举报。

