

唐河县公共资源交易中心文件

唐资交[2019]9号

唐河县公共资源交易中心 关于印发《工作人员守则》、《服务承诺制》 等相关工作制度和办事流程的通知

中心各股室：

为加强中心制度建设、方便各交易主体进行项目交易，结合中心实际，特制定本相关工作制度及办事流程。请各股室认真执行。

唐河县公共资源交易中心
2019年10月23日



工作人员守则

- 一、严禁在执行公务时和工作日中午喝酒；
- 二、严禁接受交易各方当事人请吃和钱物；
- 三、严禁到竞标单位或中介机构报销应由个人支付的各种费用；
- 四、严禁接受交易各方当事人赠与的礼品，确因特殊情况接受并无法归还的，要及时上交中心办公室，并登记造册，统一上缴县纪委；
- 五、严禁泄露公共资源交易秘密；
- 六、严禁私设小金库和截留、挪用保证金等款物；
- 七、严禁在业务活动和人际交往中耍特权，服务不到位；
- 八、严禁出现损害中心机关形象的违法违纪行为。

服务承诺制

高效服务。坚持首问责任制、一次性告知制和限时办结制等制度，热情为交易各方提供办事指南、办事指引等咨询服务，切实增强服务理念，提升服务水平。同时，通过强化科技支撑，逐步实现传统招投标方式向电子招投标的过渡，提升服务效能。

依法交易。严格依法办事，坚持依法交易，认真贯彻落实国家、省、市关于公共资源交易的相关法律法规、政策性文件和规章制度，及时、公开发布交易信息，规范交易流程，杜绝暗箱操作。

公平交易。坚持公开、公平、公正和诚实信用的交易原则，为公共资源交易各方提供优质、高效、便捷的“一站式”服务。依法管理、秉公办事，不泄露交易各方的涉密信息资料，自觉接受社会监督。

廉洁交易。严格遵守《廉政准则》等规定，所有参与和涉及公共资源交易活动的工作人员，严格执行廉洁自律有关规定，不得接受与交易活动有关的单位或个人的宴请、礼金、补贴及各类有价证券，不得参加与交易活动有关的各类娱乐、消费活动等。

首问负责制

第一条首问负责制是指当事人向唐河县公共资源交易中心（以下简称县资源中心）各科室（单位）申请办理有关事项或要求提供相关服务时，由首次接待的工作人员按相关规定负责处理的责任制度。首次接待当事人的县资源中心工作人员为首问负责人。

第二条县资源中心各科室（单位）及其工作人员应当强化服务意识，遵守职业道德和工作纪律，认真履行工作职责、热情接待，耐心解答，认真处理当事人申请办理的事项。

第三条对当事人申请办理的事项，首问负责人应根据不同情况作如下处理：

（一）当事人申请办理事项属于首问负责人本职工作范围内的，能立即办理的，应立即办理；不能立即办理的，首问负责人应一次性告知当事人办理程序和需提交的全部材料，并在规定期限内答复办理。

（二）当事人申请办理事项不属于首问负责人本职工作范围，但属于县资源中心工作范围的事项，首问负责人应告知其负责办理的科室（单位）及责任人或主动为其指路、指门、指人。

（三）当事人申请办理事项不属于县资源中心工作范围的，首问负责人应向当事人说明情况，做好解释。

第四条首问负责人应将当事人反映的问题、申请办理事项及所作的答复或处理意见等记录清楚、归档保存。

第五条首问负责人在工作中发现当事人申请办理的事项涉及重大社情民意的，应及时向县资源中心有关领导报告。

第六条县资源中心办公室负责对各科室（单位）履行首问负责制情况实施监督、考评。

第七条因首问负责人失职失责造成当事人申请办理事项得不到及时妥善处理，造成不良后果的，根据《唐河县公

公共资源交易中心过错追究制》等有关规定，追究相关科室（单位）和首问责任人的责任。

第八条本制度由县资源中心办公室负责解释。

第九条本制度自公布之日起施行。

一次性告知制

第一条 一次性告知制是当事人向县资源中心各科室（单位）申请办理有关事项或要求提供相关服务时，承办人应一次性向当事人告知办事程序、有关规定及注意事项的工作制度。县资源中心相关科室（单位）的经办人员为承办人。

第二条 县资源中心工作人员应当熟悉单位职责，熟练掌握与所在岗位相关的法律、法规、政策和各项工作技能，积极为当事人提供全面的咨询服务，耐心解答当事人提出的有关问题，履行一次性告知义务。

第三条 县资源中心各科室（单位）应根据工作职责和相关法规要求，列出办理各类事项和提供相关服务时的办理程序、办理依据、所需材料、办理时限等，制作明细单，在当事人申请办理事项时一次性告知对方。

第四条 当事人申请办理事项涉及县资源中心多个科室（单位）或申请事项法律、法规规定不明确或情况特殊的，承办人应帮助其咨询了解或请示有关领导，并将结果及时告知当事人。

第五条 当事人电话咨询有关事项时，承办人应一次性告知其办理程序、有关规定和注意事项，并作好电话记录。

第六条 承办人一次性告知当事人可采用口头或书面形式。

第七条 县资源中心办公室负责对各科室（单位）履行一次性告知制情况实施监督、考评。

第八条 承办人未履行一次性告知义务，致使当事人申请办理事项得不到及时妥善处理，造成不良后果的，根据《唐河县公共资源交易中心过错追究制》等有关规定，追究相关科室（单位）和承办人的责任。

第九条 本制度由县资源中心办公室负责解释。

第十条 本制度自公布之日起施行。

限时办结制

第一条限时办结制是指县资源中心承办科室（单位）或承办人依据相关法律法规、内部规定、上级交办事项所要求的时间，对待办事项应在规定时间内予以办结的制度。

第二条限时办结应遵循准时、规范、高效、负责的原则。各科室（单位）应结合工作实际，列出本科室（单位）的工作职责及完成时限，并制定确保时限落实的具体措施。

第三条承办科室（单位）或承办人作出受理决定后，在当事人手续完备、材料齐全、符合规定的情况下，凡法律法规、政策文件和相关部门有明确时限要求的，应在规定时限内按时办结并予以答复；在不违反法律法规及有关规定的情况下，能提前办结的，尽量提前办结。

法律法规、政策文件和相关部门无明确时限要求的，各科室（单位）应根据具体情况，确定办结时限；能够当场办结的，应当场办结。

第四条限时办结的时限以工作日计算（法律法规另有规定的除外），其办理时限从收到当事人递交的文件、资料或申请之日起计算。

文件、资料不齐全或不符法定形式的，承办科室（单位）应当按规定一次性告知当事人补充文件、资料，其办理时限从收到补充文件、资料之日起计算。承办科室（单位）告知当事人补充文件、资料有遗漏的，其办理时限从其第一次收到补充文件、资料之日起计算。

第五条承办科室（单位）对申请办理事项因特殊情况不能按时限办结或予以答复，需要延期的，应按照请示报告制度上报有关领导审批，并告知当事人延期办理的原因和办结时限。

第六条对上级机关和领导交办的有规定时限的事项，应在规定时限内办结；如遇特殊情况不能按期办结的，应向上级机关和领导说明情况，并根据实际情况尽快办结。

第七条县资源中心办公室负责对中心各科室（单位）履行限时办结制情况实施监督、考评。

第八条因承办科室（单位）或承办人失职失责，致使当事人申请办理事项得不到及时妥善处理，造成不良后果的，根据《唐河县公共资源交易中心过错追究制》等有关规定，追究相关科室（单位）和承办人的责任。

第九条本制度由县资源中心办公室负责解释。

第十条本制度自公布之日起施行。

责任人管理制度

为了进一步明确交易中心工作人员的职责，责任到人，提高工作效能，确保交易工作优质高效、有序运转，根据相关文件精神，制定本制度。

一、项目责任人岗位的设置

为做好项目入场交易的现场管理和服务保障工作，每个项目在办理入场交易申请时，由中心指定一名项目责任人，负责该项目交易全过程的工作协调、现场管理、服务保障和见证性监督工作。

二、项目责任人的确定

针对申请入场交易项目热点及技术要求，根据中心工作人员情况（思想素质、业务水平、工作能力及当前工作量）综合考虑后确定项目责任人。

三、项目责任主要工作职责

（一）负责对交易项目的前期调研工作。及时与招标（采购、转让）人进行沟通协调，准确掌握交易项目的特点和各项要求，做好项目交易前的准备工作；

（二）按照招标（采购、转让）公告发布的有关规定，负责对入场交易项目的招标（采购、转让）公告信息的核实，并在唐河县公共资源交易网上发布；

（三）按照规定的操作规程，负责将交易项目在交易各环节产生的数据信息录入系统，确保交易项目各种信息传递及时、准确、畅通；

（四）根据工作过情况，合理确定好项目开、评标时间、场地；

（五）负责开标、评标的现场管理，维持正常的工作秩序。负责开、评标工作的见证性监督，对交易过程中出现的违纪违规行为及时制止并上报。确保项目交易规范有序、公正公平；

（六）负责开标、评标场地、设备和交易操作系统的

日常检查，做好相关技术服务和保障工作；

(七) 负责与招标人在评标结束后，按规定要求及时做好投标文件以及评标过程中所产生的原始资料等进行封存，并按规定要求启封；

(八) 负责核实交易鉴证书（或成交确认书）内容，并使用中心统一印制的专用纸张打印《交易鉴证书》（或成交确认书）；

(九) 负责交易项目开标、评标资料的汇总、整理和归档；

(十) 配合有关行政监督部门、纪检监察部门对投标人（供应商）提出的质疑、投诉进行调查处理；

(十一) 负责中心各项规章制度在项目交易过程中的落实。

四、项目责任人工作要求

(一) 项目责任人必须熟练掌握法律、法规。以及相关行业政策和中心操作过程，严格按照规程从事各类交易活动，并自觉接受监督检查；

(二) 项目责任人在交易活动中应为交易当事人提供优质服务，使用文明用语，实行文明办公。交易过程中，如与交易当事人发生争议，应耐心做好解释工作，不得与交易当事人争吵，并及时向股室负责人和主管领导报告处理；

(三) 项目责任人必须严格遵守岗位责任制度，对不符合交易规程的行为要及时纠正和制止，必要时应当向股室负责人和主管领导报告；

(四) 项目责任人应当坚守岗位，不得无故脱岗、离岗，确需暂时离开工作岗位的。应当向股室负责人请假，不得影响交易活动的正常进行；

(五) 交易项目完成后，项目负责人应当按项目归档资料清单，及时将交易资料汇总成册，做到清晰、完整，并移交到档案室；

(六) 项目责任人应当自觉维护中心及自身形象，廉洁

自律，不徇私情，并自觉接受社会各界监督，不断提高自身工作水平。

五、对项目责任人的监督检查

(一) 中心负责人对项目负责人的工作进行日常监督检查，中心办公室对项目负责人的工作进行不定期抽查和年度检查考核；

(二) 监督检查采取现场检查、运用操作系统检查和调阅档案资料等方法进行，股室应将日常检查情况及时向分管领导和中心绩效考核办报告；

(三) 项目责任人履行职责情况将作为个人年度目标任务绩效考核的重要依据。

六、对项目负责人的考核考评

(一) 项目责任人由下列情形之一的，当月绩效考核时可评定“优秀”，在年度考核时可优先评选“优秀项目责任人”。

1、业务精通，工作认证，服务细致，项目交易零差错，表现突出，群众反映良好；

2、在重点项目、大型复杂项目的交易中，工作认真负责，完成任务出色；

3、工作责任心强，在交易过程中，能及时发现制止违规违纪行为，表现突出，得到良好反响；

4、专业知识扎实，实践经验丰富，在相关业务考核、竞赛等活动中成绩优秀，获得名次的；

5、其它有重大贡献的。

(二) 项目责任人有下列情形之一的，当月绩效考核时评定为“基本合格”。

1、未按程序及相关要求使用设备和交易管理操作系统等，造成设备或系统在开、评标等交易过程中不能正常运行，影响交易活动的；

2、开标、评标、竞争性谈判、拍卖等交易活动现场管理不到位，造成现场秩序混乱，影响交易活动正常进行的；

3、项目交易的相关资料收集、整理、保管和移交工作出现差错，导致交易项目档案资料缺损、错漏的；

4、违反中心内部管理规定，被中心领导或绩效考核办等检查发现的。

（三）项目责任人由下列情况之一的，当月绩效考核时评定为“不合格”。

1、入场交易登记审查不严，对不符合条件的项目办理入场受训、造成不良影响的；

2、工作时间擅自离岗、脱岗或工作失误，造成项目交易活动延误的；

3、未按规定检查公告、公示等交易信息内容及备案情况，信息发布工作出现差错，造成不良影响的；

4、见证性监督不到位，发现违规违纪行为不及时制止和报告，造成不良影响的；

5、违反请示报告制度，自作主张，越权行使职权，问题处置不当，造成不良影响的；

6、违反偷笑文件及评标资料封存及启封制度，造成投标文件、评标资料丢失或相关内容泄露的；

7、项目交易的相关资料保管不好，发生资料档案丢失的；

8、工作推诿，办事拖沓，致使交易活动超出规定办结时限，造成不良影响的；

9、违反保密纪律，擅自传递和泄露项目交易活动的相关信息，造成不良影响的；

10、作风松散、服务意识差、工作态度生硬，引起交易当事人投诉，严重影响中心形象，经查情况属实的；

11、违反法律法规，为围标、串标等违法违规行为提供便利，甚至参与其中的；

12、利用职务之便收受礼品谋取私利的；

13、因工作失误造成不良影响，损害中心形象的。

14、其它违反法律法规和工作纪律的行为；

项目责任人有上述（5）、（6）款所列情形之一，情节严重的，给予相应的行政处分。

投诉问责制

第一条投诉问责制是县资源中心工作人员违反有关规定，造成不良影响和后果，被当事人投诉，应当进行问责的制度。

第二条执行投诉问责，应坚持严格要求、实事求是，权责一致、惩教结合，依靠群众、依法有序的原则。

第三条投诉问责工作在县资源中心党组的统一领导下进行，组织实施。

第四条受到问责的县资源中心工作人员，同时需要追究纪律责任的，依照有关规定给予党纪政纪处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

第五条实行问责的方式，根据情节轻重可分为：

- (一) 批评教育；
- (二) 诫勉谈话；
- (三) 通报批评；
- (四) 停职检查；
- (五) 调整工作岗位；
- (六) 降职使用；
- (七) 引咎辞职或责令辞职；
- (八) 免职；
- (九) 辞退或开除。

以上问责方式根据具体事实情节，可单独使用，也可合并使用。

第六条有下列情形之一的，可以从轻或减轻问责：

- (一) 主动采取措施，有效避免损失或者挽回影响的；
- (二) 过错轻微，主动赔礼道歉并已获得谅解的；
- (三) 积极配合问责调查，并且主动承担责任的；
- (四) 由于不可抗力导致过错后果发生的；
- (五) 其他可以从轻或减轻问责的情形。

第七条有下列情形之一的，应当从重或加重问责：

- (一) 干扰、阻碍、不配合问责调查工作的；
- (二) 弄虚作假、隐瞒事实真相的；
- (三) 打击、报复、陷害投诉人、检举人、调查人及其他相关人员的；
- (四) 其他应当从重或加重问责的情形。

第八条当事人投诉应采用书面形式，并提交必要的证明材料。

经调查，认定当事人投诉事项有事实依据的，应当予以受理；没有事实依据的，不予受理。

第九条参与调查的县资源中心工作人员与被问责对象有利害关系、可能影响公正处理的，应主动回避。问责对象也可以申请其回避。

第十条县资源中心党组是问责决定机关。在经调查且提出问责事项后，由县资源中心党组集体讨论，按照干部和工作人员管理权限作出有关决定。

第十一条经县资源中心党组决定，需对县资源中心工作
人员问责的，应当制作《问责决定书》。

《问责决定书》的具体内容包括：被问责人的基本情况、
问责事实、问责依据、问责方式、批准机关、生效时间、当
事人的申诉期限及受理机关等。

第十二条县资源中心党组作出问责决定后，应当安排专
人与被问责人谈话，做好其思想工作；涉及职务变动、岗位
调整的，应督促其做好工作交接等后续工作。

第十三条被问责人对问责决定不服的，可在收到《问责
决定书》之日起 15 个工作日内，向县资源中心党组提出书
面申诉。县资源中心党组应当在收到被问责人书面申诉之日
起 30 日内作出处理决定。

第十四条被问责的县资源中心工作人员申诉期间，不停
止问责决定的执行。

第十五条本制度由县资源中心办公室负责解释。

第十六条本制度自公布之日起施行。

过错追究制

第一条过错追究制是指县资源中心责任科室（单位）、直接责任人，在工作中未按照县资源中心相关规定履行职责、造成过错，应当追究责任的制度。

第二条过错追究应坚持实事求是、客观公正、有责必问、有错必纠和教育与惩处相结合的原则。

第三条县资源中心办公室负责对违反行政效能建设有关规定的 ([u>工作人员进行过错追究。

第四条违反县资源中心效能建设相关制度，有下列情形之一的，追究相关人员、科室（单位）的过错责任；情节较轻的，对直接责任人、科室（单位）负责人进行批评教育，并责令其限期整改；情节较重，造成不良影响或后果的，取消科室（单位）和直接责任人评优评先资格，对直接责任人和科室（单位）负责人进行诫勉谈话；情节严重，造成恶劣影响或后果的，对科室（单位）及负责人和直接责任人予以通报批评并取消评优评先资格：

（一）工作时间脱岗或科室（单位）无故无人值班的；

（二）未按规定建立首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度并组织实施的；

（三）工作人员态度恶劣，故意刁难当事人的；

（四）未按规定时限和要求对本科室（单位）应归档资料进行整理装订归档的、造成档案资料遗失的；

（五）对重大或紧急事项，未按规定及时请示、上报并妥善处置，造成工作延误的；

（六）其他违反县资源中心有关效能建设制度规定的情形。

第五条有下列情形之一的，可以从轻、减轻或免于处理：

（一）主动赔礼道歉，当事人已谅解的；

（二）有效阻止不良后果发生的；

（三）主动挽回损失的；

(四) 其他可以从轻、减轻或免予处理的情形。

第六条有下列情形之一的，应当从重或加重处理：

- (一) 一年内出现两次以上应予以过错追究行为的；
- (二) 干扰、阻挠过错追究调查、处理的；
- (三) 打击、报复、陷害投诉人、检举人、控告人、证人、调查人及其他相关人员的；
- (四) 拒不执行县资源中心依法作出的处理决定的；
- (五) 违反县资源中心有关效能建设制度规定情形，导致受理项目超时，造成损失的；
- (六) 其他应当从重或加重处理的情形。

第七条过错追究调查审结一般应在 15 日内完成，情况复杂的，经县资源中心主任批准，可以适当延长，但延长期限不得超过 10 日。

第八条被追究过错责任的科室（单位）和人员，依法享有陈述权、申辩权；对处理决定不服的，可以提起申诉。

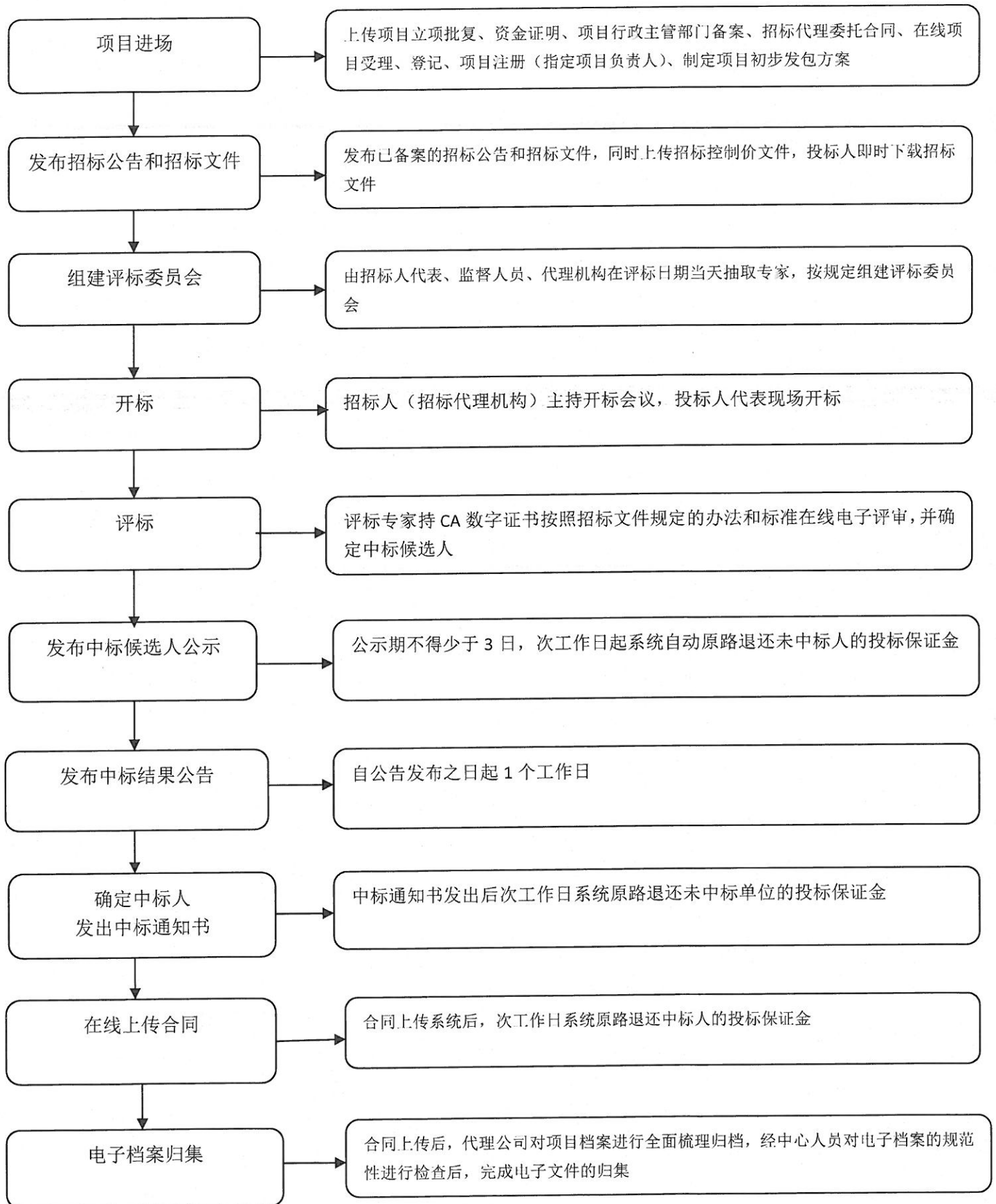
第九条本制度由县资源中心办公室负责解释。

第十条本制度自公布之日起施行。

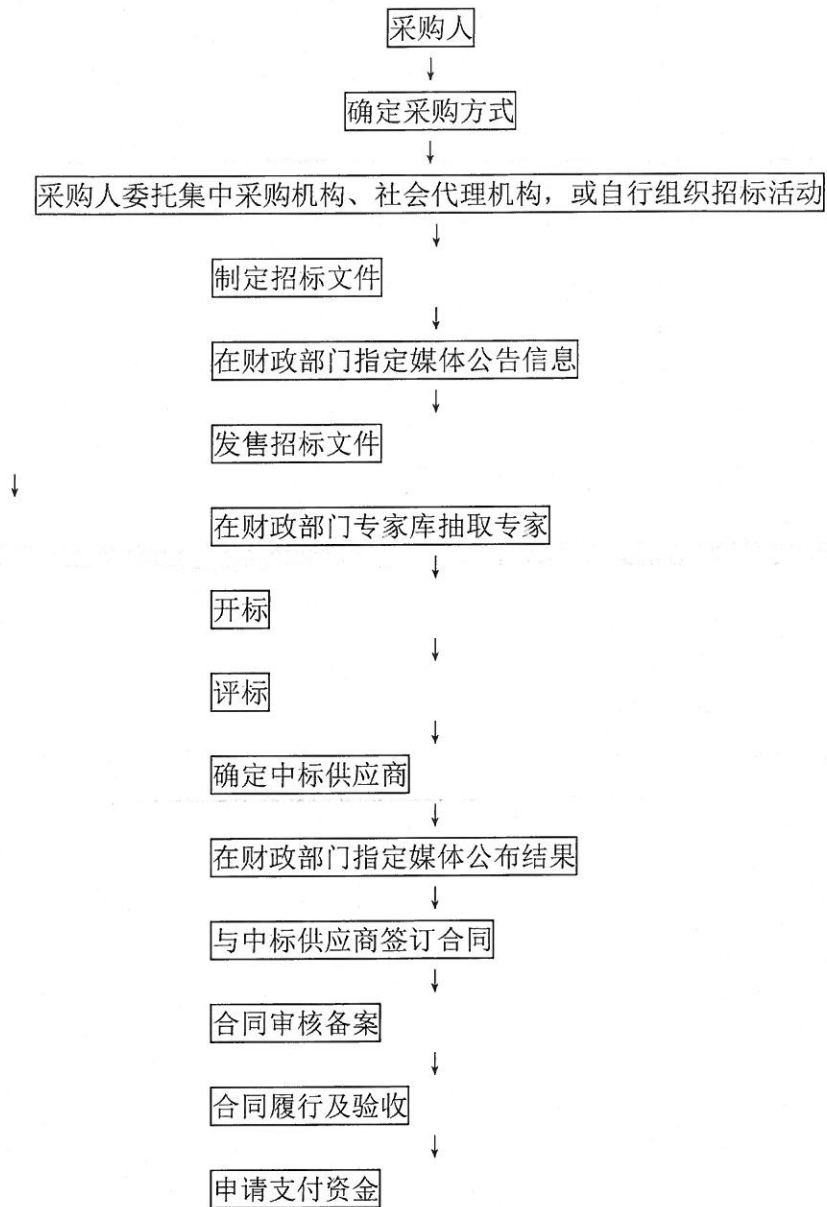
工程建设项目进场交易流程图



工程建设项目全流程电子化交易流程图



政府采购流程图



政府采购项目全流程电子化交易流程图

