四平市公共资源交易中心

服务质量评价和满意度调查报告

一、调查的基本情况

本次调查问卷主要针对于四平市公共资源交易中心，发放的人员涉及到招标人（采购人）、招标（采购）代理机构、投标人（供应商）、评标专家、行政监管人员、平台工作人员等。本次共发放问卷120份，回收116份，回收率96.7%，经过对问卷回答质量的筛查，共获得有效问卷116份，有效率100%。从问卷发放的人员来看，招标代理机构占比最大，共60份，约占51.7%，其次为其他人员（包含评标专家、行政监督人员、平台工作人员），共35份，约占30.2%，招标（采购人）15份，约占12.9%，投标单位6份，约占5.2%。

二、调查结果

对公共资源交易中心提供服务的整体满意度较高，对平台网站板块设置、平台的程序规范性服务和投诉处理流程等方面，有存在基本满意的情况。

三、建议

（一）进一步提高工作人员的业务水平和能力

加强工作人员的理论学习，提高专业知识水平，定期开展业务培训，不断更新专业知识储备。也可以通过开展业务交流会，交流工作经验，促进工作人员之间互相学习。

（二）提高工作人员的服务意识

公共资源交易中心工作人员应树立良好的服务意识，以“为人民服务”为宗旨，坚持使用文明用语，迎来送往热情周到。

（三）加强软硬件设施建设

以方便交易各方主体为前提，加快电子化系统的建设和完善，进一步简化交易流程，保持交易咨询、网上咨询等服务的及时和畅通。统一人员着装，提升工作人员整体形象。建立健全交易流程，简单明了，方便多层次人群阅读。

（四）建立健全问责机制

建立健全中心服务考核制度，对于少数工作人员可能存在的违规违纪行为，要防范于未然，健全问责机制，坚决杜绝违法违纪问题的发生。