

4.3.1.3 招标代理服务费用由招标代理机构和招标人根据招标代理业务性质、委托招标代理业务范围、委托招标项目的技术复杂程度、招标代理服务成本投入、招标代理服务质量与专业深度、市场物价水平和
服务供需状况等因素协商确定。

4.3.1.4 采用电子招标投标(以数据电文形式,依托电子招标投标系统完成全部或部分招标投标交易活
动)的,招标代理委托合同中应同时明确实施电子招标投标的范围,电子交易平台和招标代理机构的权
责划分等内容。

4.3.2 组建招标代理项目组

4.3.2.1 承接招标项目后,招标代理机构应依据项目特点和技术经济需求、招标人管理要求等,组建由
专业技术人员组成的招标代理项目组,实施招标代理相关工作。

4.3.2.2 在招标代理服务期限内,招标代理项目组中的关键成员应相对固定。由于特殊原因,招标代理
机构需更换招标代理项目组关键成员的,应使用具备相似资格能力和经验的人员代替。

4.3.3 收集分析基础信息

4.3.3.1 招标代理机构应获取实施招标代理所需的基础资料和信息,包括招标项目前期批复资料、技术
经济资料、资金落实情况、招标人实施招标的初步设想和要求、招标人联系机构等。

4.3.3.2 依据招标项目基础资料,招标代理机构应判断招标项目是否已经具备法律法规规定的必要招
标条件。招标项目尚不具备招标条件的,招标代理机构应告知招标人,说明原因和下一步工作建议,并
保留相关记录。

5 服务阶段与内容

5.1 招标代理服务包括常规服务和增值服务。

5.2 招标代理常规服务阶段与服务内容见表 1。

3

GB/T 38357—2019

表 1 招标代理常规服务阶段与服务内容

序号	服务阶段	服务内容
1	招标准备	拟订招标方案
2	资格预审	编制资格预审文件
		发布资格预审公告
		发售资格预审文件
		资格预审文件澄清与修改
		接收资格预审申请文件
		组织资格审查
3	招标投标	通知资格预审结果
		编制招标文件
		发出投标邀请书或发布招标公告
		发售招标文件
		组织潜在投标人踏勘现场
		组织召开投标预备会
4	开标、评标与定标	组织开标
		组织评标
		中标候选人公示
		协助定标
		发布并公告中标结果
		协助签订合同
5	合同签订及后续服务	退还投标保证金
		编制招标投标情况报告
		招标资料收集及移交
		协助处理异议
		协助处理投诉

实行公开招标(资格后审)以及邀请招标的项目,招标代理常规服务阶段与服务内容不包括资格预
审阶段。

5.3 招标代理机构还可提供相关增值服务,其服务内容包括但不限于:

- a) 编制工程量清单或最高投标限价;
- b) 组织或参与合同谈判,根据谈判结果编写或修改拟在合同文件中补充、细化的条款;
- c) 提供合同交底、合同条款应用解释等服务;
- d) 提供招标相关法律法规咨询服务;
- e) 开展或协助开展市场专题调研;

4

GB/T 38357—2019

- f) 负责或协助进行合同履行管理、争议和纠纷处理;
- g) 代为支付货款,组织产品验收;
- h) 协助进行集中招标计划管理、供应商关系管理、集中招标电子交易平台业务运维、提供数据统
计和采购策略分析支撑等全供应链管理服务。

提供增值服务的,由招标代理机构和招标人另行协商。

6 服务提供

6.1 招标准备

6.1.1 招标代理机构应编制招标方案,经招标人审核确认后作为项目实施招标代理服务的依据。

6.1.2 招标方案包括但不限于以下内容:

- a) 招标项目概况;
- b) 招标项目适用的法律法规;
- c) 招标内容和标段/标包划分方案;
- d) 招标方式;
- e) 资格审查方式;
- f) 招标项目特点、难点分析;
- g) 招标工作关键环节说明及解决方案(投标人资格条件、评标办法、合同类型等);
- h) 招标工作进度计划;
- i) 招标代理项目组人员构成及任务分工;
- j) 项目风险分析及应对措施;
- k) 需要招标人提供的配合条件;
- l) 采用电子招标投标的,招标项目实施电子招标投标的范围;
- m) 其他事项。

6.1.3 编制招标方案应重点关注以下事项:

- a) 标段/标包的划分应考虑招标项目各专业的衔接与配合以及项目建设管理的实际需要,避免造
成招标范围的重叠或遗漏;
- b) 投标人资格条件的设置应符合项目实际需求和市场竞争特点;
- c) 合同计价模式应符合招标项目的技术、经济特点,以及招标人对项目风险的管理能力和意愿。

6.1.4 实施集中招标的,招标方案应明确集中招标的具体组织模式,包括中标人数量、每个中标人对应
的中标份额及有效期等。

6.2 资格预审

6.2.1 编制资格预审文件

6.2.1.1 资格预审文件一般包括以下内容:

- a) 资格预审公告;
- b) 申请人响应资格预审,提出资格预审申请的法人、其他组织或自然人)须知;
- c) 资格审查办法;
- d) 资格预审申请文件格式;
- e) 招标项目概况。

6.2.1.2 编制资格预审文件应重点关注以下事项:

- a) 符合法律法规要求,不存在歧视性、排斥性条款;

5

GB/T 38357—2019

- b) 内容完整,文字严谨、规范,避免出现文件前后不一致、条款存在歧义或重大漏洞等现象;
- c) 关键条款的设置符合招标项目特点和实际需要,有利于申请人的充分竞争。

6.2.2 发布资格预审公告

6.2.2.1 实行公开招标(资格预审)的项目,招标代理机构应编制资格预审公告,经招标人审核确认后在
国家指定的媒介或相关媒介上发布。

6.2.2.2 资格预审公告一般包括以下内容:

- a) 招标项目名称、内容、范围、规模、资金来源;
- b) 申请人资格能力要求,以及是否接受联合体参与资格预审;
- c) 获取资格预审文件的时间、方式;
- d) 递交资格预审申请文件的截止时间、方式;
- e) 招标人及其招标代理机构的名称、地址、联系人及联系方式;
- f) 采用电子招标投标的,申请人访问电子招标投标交易平台的网址和方法;
- g) 其他依法应当载明的内容。

6.2.2.3 资格预审公告发布后,需调整招标内容、申请人资格条件等实质性内容的,招标代理机构应在
资格预审公告刊发媒介上重新发布资格预审公告或发布变更公告。

6.2.2.4 发布资格预审公告应重点关注以下事项:

- a) 内容完整,充分披露项目相关信息以及对申请人的资格条件要求;
- b) 在不同媒介上发布的资格预审公告内容应一致;
- c) 资格预审文件中包括的资格预审公告与各媒介发布的公告内容应一致。

6.2.3 发售资格预审文件

6.2.3.1 经招标人对文件内容审核确认后,资格预审文件方可发售。发售的资格预审文件扉页应加盖
招标代理机构单位印章(单位公章或经公安机关登记备案的招标代理业务专用章,采用电子招标投标
的,指单位电子公章)。

6.2.3.2 招标代理机构应按照资格预审公告规定的时间、地点和方式,安排专人发售资格预审文件。招
标代理机构不得以任何不合理方式限制申请人购买资格预审文件。

6.2.3.3 除直接发售纸质文件外,招标代理机构可通过信息网络或其他媒介发售资格预审文件,但应保
证通过不同途径发售的资格预审文件内容一致。当不同媒介发售的资格预审文件内容不一致时,应明
确以何种媒介形式为准。

6.2.3.4 资格预审文件发售结束后,招标代理机构应汇总购买各标段/标包资格预审文件的申请人
名单,并报送招标人。

6.2.3.5 购买某标段/标包资格预审文件的申请人少于法律法规规定开标数量的,招标代理机构应通知
招标人,协助招标人分析原因并提出应对措施。

6.2.4 资格预审文件澄清与修改

6.2.4.1 经招标人审核确认后,招标代理机构可对已发出的资格预审文件进行必要的澄清或修改。发
出的资格预审文件的澄清与修改应加盖招标代理机构单位印章。

6.2.4.2 需多次澄清或修改资格预审文件的,招标代理机构应按时间顺序对发出的资格预审文件澄清
或修改进行编号,并明确以发出时间在后的资格预审文件澄清或修改文件为准。

6.2.4.3 招标代理机构应将资格预审文件的澄清或修改提供给所有获取资格预审文件的申请人,并负
责收集申请人收到澄清或修改后回复的确认函件。因申请人联系方式发生变化而导致上述澄清或修改
无法送达申请人的,或已经送达申请人但无法取得其回函确认的,招标代理机构应予以记录并载明

6

GB/T 38357—2019

原因。

6.2.4.4 采用电子招标投标的,招标代理机构应将资格预审文件的澄清或修改通过电子交易平台予以
公告,并以有效方式通知所有已获取资格预审文件的申请人从电子交易平台获取。

6.2.5 接收资格预审申请文件

6.2.5.1 招标代理机构应按照资格预审文件规定的时间和地点安排专人接收资格预审申请文件,并向
申请人出具签收凭证。

6.2.5.2 资格预审申请文件签收凭证应如实记载以下内容:

- a) 招标项目名称及所申请标段/标包;
- b) 申请人名称;
- c) 申请文件递交时间;
- d) 申请文件密封情况;
- e) 其他需要记载的事项。

资格预审申请文件签收凭证经申请人代表和招标代理机构工作人员共同签字后,双方各持一份并
存备查。

6.2.5.3 资格预审申请文件递交截止后,招标代理机构应汇总各标段/标包递交资格预审申请文件的申
请人名单,并报送招标人。

6.2.5.4 某标段/标包递交资格预审申请文件的申请人少于法律法规规定开标数量的,招标代理机构应
通知招标人,协助招标人分析原因并提出应对措施。

6.2.5.5 招标代理机构应妥善保管已接收的资格预审申请文件,防止丢失、损坏或泄密。

6.2.5.6 采用电子招标投标的,招标代理机构应通过互联网接收申请人以数据电文形式递交至电子交
易平台的资格预审申请文件,电子交易平台在收到资格预审申请文件时自动实时向申请人发出的确认
回执通知,可视资格预审申请文件的签收凭证。

6.2.6 组织资格审查

6.2.6.1 招标代理机构应协助招标人组建资格审查委员会,办理评审专家的随机抽取、通知等资格审查
组织工作。

6.2.6.2 招标代理机构应向资格审查委员会提供资格审查所需的资料和信息,提供或协助招标人提供
评审所需的工作和生活条件。在资格审查委员会提出要求时,招标代理机构可对资格预审文件中的相
关条款和内容进行解释或说明,或协助资格审查委员会完成资格审查的部分辅助性工作。

6.2.6.3 资格预审申请文件中有含义不明确的内容、明显文字或计算错误,资格审查委员会认为需要申
请人作出必要澄清或说明的,招标代理机构应协助资格审查委员会完成相关工作。

6.2.6.4 招标代理机构收到资格审查委员会完成的资格审查报告后,应对资格审查报告进行形式复核,
发现问题应告知资格审查委员会进行修改完善。形式复核一般包括:

- a) 审查报告内容及所附文件、表格的完整性和清晰程度;
- b) 资格审查委员会成员签字的齐全程度;
- c) 涂改处签字情况及计算的正确程度;
- d) 推荐的合格申请人数量与资格预审文件规定的符合程度。

6.2.6.5 资格审查报告经形式复核无误后,招标代理机构应将其装订成册,并报送招标人。

6.2.6.6 资格评审工作应全过程录音录像备查。

6.2.6.7 采用电子招标投标的,招标代理机构应负责收集资格审查委员会通过电子交易平台编写完
成的数据电文形式的资格审查报告。

7

GB/T 38357—2019

6.2.7 通知资格预审结果

6.2.7.1 资格审查工作结束后,招标代理机构应编写资格预审结果通知书,分别告知所有递交资格预
审申请文件的申请人通过或未通过资格审查。

6.2.7.2 资格预审结果通知书应经招标人审核确认,并加盖招标代理机构单位印章后发出,不得存在内
容错误或发送遗漏等情况。

6.3 招标投标

6.3.1 编制招标文件

6.3.1.1 招标文件一般包括以下内容:

- a) 招标公告或投标邀请书;
- b) 投标人须知;
- c) 评标标准和方法;
- d) 合同条款及格式;
- e) 工程量清单或报价清单;
- f) 图纸(如有);
- g) 技术标准和要求;
- h) 投标文件格式。

6.3.1.2 编制招标文件应遵守 6.2.1.2 对资格预审文件编制的相关要求。

6.3.2 发出投标邀请书或发布招标公告

6.3.2.1 实行公开招标(资格后审)的项目,招标代理机构应编制招标公告,经招标人审核确认后在国家
指定的媒介或相关媒介上发布。

6.3.2.2 招标公告一般包括以下内容:

- a) 招标项目名称、内容、范围、规模、资金来源;
- b) 投标人资格能力要求,以及是否接受联合体投标;
- c) 获取招标文件的时间、方式;
- d) 递交投标文件的截止时间、方式;
- e) 招标人及其招标代理机构的名称、地址、联系人及联系方式;
- f) 采用电子招标投标的,潜在投标人访问电子招标投标交易平台的网址和方法;
- g) 其他依法应当载明的内容。

6.3.2.3 发布招标公告应遵守 6.2.2.3 和 6.2.2.4 对资格预审公告发布的相关要求。

6.3.2.4 实行公开招标(资格预审)的项目,招标代理机构应向所有已通过资格预审的申请人发出投
标邀请书,邀请其参与投标。实行邀请招标的项目,招标代理机构应向招标人依法确定的特定潜在投标人
发出投标邀请书,邀请其参与投标。

6.3.2.5 实行公开招标(资格预审)的项目,投标邀请书一般包括以下内容:

- a) 邀请参与投标的项目名称、标段;
- b) 获取招标文件的时间、方式;
- c) 递交投标文件的截止时间、方式;
- d) 招标人及其招标代理机构的名称、地址、联系人及联系方式;
- e) 采用电子招标投标的,潜在投标人访问电子招标投标交易平台的网址和方法;

f) 确认收到投标邀请书的方式和时间；

- g) 其他依法应当载明的内容。
- 6.3.2.6 实行邀请招标的项目,投标邀请书一般包括以下内容:
- a) 邀请参与投标的项目名称、标段;
 - b) 招标内容、范围、规模、资金来源;
 - c) 投标人资格能力要求,以及是否接受联合体投标;
 - d) 获取招标文件的时间、方式;
 - e) 递交投标文件的截止时间、方式;
 - f) 招标人及其招标代理机构的名称、地址、联系人及联系方式;
 - g) 采用电子招标投标的,潜在投标人访问电子招标投标交易平台的网址和方法;
 - h) 确认收到投标邀请书的方式和时间;
 - i) 其他依法应当载明的内容。
- 6.3.2.7 投标邀请书应经招标人审核确认后方可发出,并加盖招标代理机构单位印章。投标邀请书不得存在内容错误或发送遗漏等情况。
- 6.3.2.8 招标代理机构应收集潜在投标人收到投标邀请书后回复的确认函件,确认其是否参与投标。回函确认截止后,招标代理机构应汇总各标段/标包确认参与投标的潜在投标人名单,并报送招标人。
- 6.3.2.9 回函确认参与投标的潜在投标人少于法律法规规定开标数量的,招标代理机构应通知招标人,协助招标人分析原因并提出应对措施。
- 6.3.3 发售招标文件
- 发售招标文件应遵守 6.2.3.1~6.2.3.5 对资格预审文件发售的相关要求。
- 6.3.4 组织潜在投标人踏勘现场
- 6.3.4.1 招标人要求组织踏勘现场的,招标代理机构应在招标文件中明确踏勘现场的时间、地点和相关注意事项。
- 6.3.4.2 踏勘现场过程中,招标代理机构应组织相关人员向潜在投标人介绍项目现场内外实施条件和有关情况,收集潜在投标人在踏勘现场过程中提出的问题。踏勘现场组织工作应安全有序,并提醒潜在投标人采取必要的安全保护措施。需要招标人在踏勘过程中提供协助的,招标代理机构应提前联系招标人安排相关事宜。
- 6.3.5 组织召开投标预备会
- 6.3.5.1 招标人要求组织召开投标预备会的,招标代理机构应预定投标预备会召开场所,准备会议所需设备、设施,并在招标文件中明确召开投标预备会的时间、地点和相关注意事项。
- 6.3.5.2 针对潜在投标人在踏勘现场过程中提出的问题及对招标文件提出的其他疑问,招标代理机构应进行汇总、分析,提出初步答复建议,与招标人沟通协商后,在投标预备会上予以口头解答,并在会后整理形成书面文件,作为招标文件澄清与修改的组成部分,按照 6.3.6 的要求发出。口头解答与书面文件不一致的,以书面文件为准。需要设计单位或其他单位协助答复问题的,招标代理机构应提请招标人予以协调。
- 6.3.6 招标文件澄清与修改
- 6.3.6.1 经招标人审核确认后,招标代理机构可对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改。发出的招标文件的澄清与修改应加盖招标代理机构单位印章。
- 6.3.6.2 招标文件澄清与修改应遵守 6.2.4.2~6.2.4.4 对资格预审文件进行澄清与修改的相关要求。

6.3.7 收取投标保证金

- 6.3.7.1 招标人要求投标人提交投标保证金的,招标代理机构应在招标文件中明确投标保证金的金额、形式、退还投标保证金的时间和方式以及其他需要投标人了解和注意的事项。
- 6.3.7.2 招标人委托招标代理机构收取投标保证金的,招标代理机构应负责核对投标保证金的实际到账或缴纳情况,出具投标保证金到账或缴纳明细表。
- 6.3.7.3 招标代理机构应对收取的投标保证金妥善保管,不得侵占、挪用或延迟退还。
- 6.3.8 接收投标文件
- 6.3.8.1 招标代理机构应按照招标文件规定的时间和地点安排专人接收投标文件,并向投标人出具签收凭证。
- 6.3.8.2 投标文件签收凭证记载的内容见 6.2.5.2 规定。投标文件签收凭证经投标人代表和招标代理机构工作人员共同签字后,双方各持一份并存档备查。
- 6.3.8.3 在投标截止时间前投标人声明撤回或修改投标文件的,招标代理机构应按照招标文件要求检查投标人出具的书面撤回或修改通知的签字、盖章情况,以及修改后投标文件的密封情况,经确认无误后予以接收并向投标人出具签收凭证。
- 6.3.8.4 招标代理机构应妥善保管已接收的投标文件,防止丢失、损坏或泄密;移动投标文件时,应采取必要的措施确保移动后的投标文件完好无损。
- 6.3.8.5 采用电子招标投标的,投标文件的递交应遵守 6.2.5.6 资格预审申请文件递交的有关要求。
- 6.4 开标、评标与定标
- 6.4.1 组织开标
- 6.4.1.1 招标代理机构应按照招标文件公布的时间和地点公开组织开标,并邀请所有投标人的法定代表人或其授权代表参加。
- 6.4.1.2 在投标截止时间前,招标代理机构应完成各项必要的开标准备工作,包括开标现场条件、开标会议资料、开标工作人员的准备与安排。
- 6.4.1.3 在投标截止时提交投标文件的投标人少于法律法规规定开标数量的,不得开标;招标代理机构应报告招标人并将接收的投标文件原封退回投标人。招标代理机构应协助招标人分析原因并提出应对措施。经招标人同意,招标代理机构应依法重新组织招标或采用其他采购方式。
- 6.4.1.4 招标代理机构应按照招标文件规定的程序组织开标,并安排专人做好书面开标记录,如实记录以下内容:
- a) 开标时间、地点;
 - b) 招标项目及标段/标包名称;
 - c) 投标人名称;
 - d) 投标报价和其他开标时公布的主要内容;
 - e) 标底(如有);
 - f) 开标过程需要说明的其他问题。
- 招标代理机构应组织相关人员在开标记录上签字确认,并存档备查。
- 6.4.1.5 开标会议应全过程录音录像备查。
- 6.4.1.6 采用电子招标投标的,招标代理机构应组织投标人参加电子开标的代表通过电子交易平台在线签到。开标记录由电子交易平台自动生成,投标人代表可通过互联网在线办理电子签名确认。

- 6.4.2 组织评标
- 6.4.2.1 招标代理机构应协助招标人组建评标委员会,办理评标专家的随机抽取、通知等评标组织工作。
- 6.4.2.2 组织评标应遵守 6.2.6.2~6.2.6.7 组织资格审查的相关要求。
- 6.4.3 中标候选人公示
- 6.4.3.1 依法必须进行招标的项目,招标人对评标结果进行确认后,招标代理机构应负责办理中标候选人公示手续,按照国家指定的媒介和期限公示中标候选人相关信息。
- 6.4.3.2 中标候选人公示应载明以下内容:
- a) 中标候选人排序、名称、投标报价、质量、工期(交货期),以及评标情况;
 - b) 中标候选人按照招标文件要求承诺的项目负责人姓名及其相关证书名称和编号;
 - c) 中标候选人响应招标文件要求的资格能力条件;
 - d) 提出异议的渠道和方式;
 - e) 招标文件规定公示的其他内容。
- 6.4.4 协助定标
- 在投标有效期届满之前,招标代理机构应告知招标人法律法规及招标文件中有关定标的原则、方法和期限要求,并协助招标人依法确定中标人。
- 6.4.5 发布并公告中标结果
- 6.4.5.1 中标人确定后,招标代理机构应在投标有效期内向中标人发出中标通知书。中标通知书应经招标人审核确认,并根据约定的委托授权范围加盖招标人单位印章或招标代理机构单位印章。
- 6.4.5.2 中标通知书应告知投标人已中标,并明确中标价格、履约期限等内容,不得出现错误或发送遗漏等情况。需要进行合同谈判的,中标通知书还应明确合同谈判的有关事宜。
- 6.4.5.3 招标代理机构应按照国家指定的媒介公告中标结果,公告内容包括中标人名称、中标价。
- 6.4.5.4 招标人无法在投标有效期内确定中标人的,招标代理机构应事先告知招标人存在的风险及补救建议。
- 6.4.5.5 采用电子招标投标的,招标代理机构应通过电子交易平台以数据电文形式向中标人发出中标通知书。
- 6.5 合同签订及后续服务
- 6.5.1 协助签订合同
- 6.5.1.1 在中标通知书发出之后,招标代理机构应告知招标人法律法规及招标文件中有关合同签订的原则、期限和其他要求,并协助招标人与中标人签订合同。
- 6.5.1.2 招标代理机构应完成下列内容:
- a) 准备双方需签订的合同文件草稿;
 - b) 协助招标人核实中标人按照招标文件要求提交履约保证金的情况;
 - c) 协助招标人对合同文件的构成及内容、盖章签署等情况进行校核。
- 6.5.1.3 招标人和中标人无法在规定时间内完成合同签订,招标代理机构应事先告知招标人存在的风险及补救建议。
- 6.5.1.4 采用电子招标投标的,招标代理机构应协助招标人通过电子交易平台以数据电文形式与中标人签订合同。

6.5.2 退还投标保证金

- 6.5.2.1 招标人委托招标代理机构收取投标保证金的,招标代理机构应在法律法规规定期限内向中标人和未中标的投标人足额退还投标保证金。
- 6.5.2.2 以现金、支票、汇票或转账形式递交投标保证金的,招标代理机构应同时退还投标保证金利息。投标保证金的利息计算办法,以及退还的时间、程序和方法应在招标文件中明示。
- 6.5.2.3 以保函形式递交投标保证金的,如果投标人要求退还保函,招标代理机构应予以退还;出现投标保证金不予退还的情形时,招标代理机构应根据招标人要求协助其向出具保函的金融机构、担保机构或其他机构进行索赔。
- 6.5.3 编制招标投标情况报告
- 6.5.3.1 招标代理机构应负责编制招标投标情况的书面报告,并协助招标人在法律法规规定期限内进行提交。
- 6.5.3.2 招标投标情况书面报告包括但不限于以下内容:
- a) 招标项目基本情况;
 - b) 招标过程简述;
 - c) 资格预审情况说明(如有);
 - d) 评标情况说明;
 - e) 中标候选人公示情况;
 - f) 异议及投诉处理情况(如有);
 - g) 中标结果;
 - h) 其他需要说明的事项;
 - i) 附件:资格审查报告(如有)、评标报告等。
- 6.5.3.3 招标投标情况书面报告内容应完整、真实,并经招标人审核确认。
- 6.5.4 招标资料收集及移交
- 6.5.4.1 招标代理机构应设置专人负责收集、整理和保存招标活动中形成的相关文件和资料,并在招标工作结束后,将需要移交给招标人的文件资料原件整理成册,与招标人办理交接手续。
- 对于原件已移交给招标人的文件资料,招标代理机构可留存其复印件或扫描件。
- 6.5.4.2 招标代理机构根据企业存档需要自行收集且无须移交给招标人的文件资料,其保存期限不宜少于 5 年,自招标项目招标代理工作完成之日起计算。鼓励采用电子文档形式保存上述文件资料。
- 6.5.4.3 招标代理机构应与招标人协商确定资格预审申请文件和投标文件是否向申请人、投标人进行返还,并在资格预审文件和招标文件中予以明确。如无需返还,招标代理机构应在招标工作结束后将资格预审申请文件和投标文件移交招标人归档保存。
- 6.5.5 协助处理异议
- 6.5.5.1 在招标投标过程中,招标代理机构应协助招标人处理潜在投标人、投标人或其他利害关系人提出的异议。
- 6.5.5.2 针对资格预审文件或招标文件、评标结果或招标投标活动的其他情况提出异议的,招标代理机构应在收到异议后,将异议的内容同步反馈给招标人,提出分析意见和处理建议,报招标人审核确认后,再按照法律法规规定时限向异议提出人作出答复。
- 无法按照法律法规规定时限向异议提出人作出答复的,经招标人同意,招标代理机构应向异议提出人发出书面通知,说明正在对异议事项进行调查并将尽快予以答复。
- 6.5.5.3 招标代理机构协助处理 6.5.5.2 所述异议时应重点关注以下事项:

- a) 对异议的合法性进行审查;
 - b) 对有效异议进行逐条判断分析,属于异议提出人理解有误的问题,应详细作出解释;属于确实存在歧视或理解易产生歧义的问题,或存在其他违法违规情况的,应依法予以改正;
 - c) 针对评标结果提出的异议,可提请招标人征询评标委员会意见。
- 6.5.5.4 针对开标过程提出的异议,招标代理机构应协助招标人当场作出答复,并制作记录,提出异议的投标人代表、招标人代表、记录人等有关人员在记录上签字确认。
- 6.5.5.5 采用电子招标投标的,招标代理机构应通过电子交易平台以数据电文形式接收和协助处理异议。
- 6.5.6 协助处理投诉
- 申请人、投标人或其他利害关系人向有关部门提出投诉并得到受理的,招标代理机构应配合该部门依法开展的调查取证以及投诉处理工作。
- 7 服务评价与改进
- 7.1 自我评价
- 招标代理机构应建立服务评价制度,对招标代理服务质量、进度、从业人员能力与水平等进行定期自我评价,并对评价结果进行统计分析。评价内容主要包括:
- a) 招标成果文件符合有关法律法规规定及与招标项目特点相匹配的程度,存在重大疏漏或错误的情况;
 - b) 招标代理进度满足招标代理委托合同约定的程度;
 - c) 招标结果达到招标方案设定的预期目标情况;
 - d) 招标代理从业人员的专业技术能力和职业道德素质水平;
 - e) 招标代理从业人员的服务态度、服务工作质量和处理问题的能力等。
- 7.2 外部评价
- 7.2.1 招标代理机构应建立招标人满意度评价制度,明确招标人满意度评价标准。可根据 GB/T 19039 规定的方法对招标代理服务质量、进度、从业人员能力与水平等指标开展评价(评价内容见 7.1),也可定期自行收集、整理和分析招标人评价或反馈意见,并形成报告。
- 7.2.2 招标代理机构应建立客户投诉处理制度,明确处理投诉的人员、处理方式和反馈期限等程序。在资格预审文件和招标文件中应公开投诉受理电话,认真处理招标人、投标人或评标专家提出的投诉意见,记录投诉处理过程和结果,并及时将处理结果反馈投诉人。
- 7.3 服务改进
- 招标代理机构应结合自我评价和外部评价的结果完善招标代理服务质量管理体系,了解、分析、评价本企业存在的服务改进以下工作的不足和缺陷,提出改进服务管理的措施,持续提高招标代理服务质量。服务改进应从服务 3 个方面实施:
- a) 定期评审服务质量方针、目标;
 - b) 对服务中出现的合格现象,采取纠正、预防措施;
 - c) 定期召开评审会议,对服务质量管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。