

江西腾标认证有限公司

招标代理服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC138-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了招标代理服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施招标代理服务认证活动,也适用于各类提供招标代理服务的组织(含专业招标代理公司、工程咨询公司、项目管理公司及开展招标代理业务的其他组织)规范其自身的服务行为,或寻求相关方对其符合性的确认。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 38357—2019 招标代理服务规范

《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》

《电子招标投标办法》(国家发展改革委等八部委令第20号)

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》(国认监发〔2026〕3号)

3 术语和定义

GB/T 38357—2019、GB/T 19001—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 招标代理服务 bidding agency service

指招标代理服务组织(简称服务组织)受招标人委托,在招标人委托的范围内,依法从事招标项目的前期咨询、招标方案策划、招标文件编制、发布招标公告(或投标邀请书)、组织开标评标、协助定标、合同签订指导,以及处理异议、投诉和招标资料归档等专业化服务活动的总称。

3.2 服务接触点 service contact point

在服务过程中,服务组织与招标人、投标人、评标专家等发生直接或间接互动的具体环节,如:前期需求沟通与方案汇报、招标文件初稿审核、开标现场组织、评标过程服务、中标结果通知、异议答复、资料移交等。

3.3 服务特性 service characteristic

招标代理服务过程中固有的、可被招标人及其他相关方感知的特征,如“咨询专业性、文件规范性、流程公正严谨性、结果及时性、档案清晰性、信息保密性”。

4 服务要求

4.1 项目前期策划与咨询

4.1.1 服务组织应在项目启动前与招标人深入沟通，了解项目基本情况、采购需求、预算及时间要求。招标人体验感知：他们很专业地评估了项目背景和采购目标，理解了我们的核心诉求。

4.1.2 应根据项目特点，提供合法合规的招标采购方案建议，包括招标方式选择、标段划分、投标人资格条件设置建议等。招标人体验感知：方案建议很专业，既符合法规又贴合项目要求，能提供多种备选方案供选择。

4.1.3 编制项目总体进度计划，并明确各环节时间节点。招标人体验感知：他们给出了明确的时间计划和里程碑节点，让我对项目进度心中有数。

4.1.4 对招标过程中可能出现的风险（如流标、投诉、违规操作等）进行分析，并提供应对预案。招标人体验感知：他们有风险预判意识，提前告知了可能遇到的问题和应对方案。

4.2 招标文件编制与发布

4.2.1 编制的招标文件（含资格预审文件）内容应完整、严谨，符合国家法律法规和标准要求，不得设置不合理的条件限制或排斥潜在投标人。招标人体验感知：文件草稿条款表述非常严谨、无歧义，找不到任何法律硬伤。

4.2.2 招标文件经招标人确认后，应按规定及时、准确地发布招标公告或投标邀请书，确保信息覆盖。招标人体验感知：发布流程很规范，公告写得清晰，吸引了足够多的优质投标人。

4.2.3 对投标人在规定时间内提出的疑问，应及时、准确地进行书面澄清或修改，并在法定时限内通知所有潜在投标人。招标人体验感知：他们对投标人提出的疑问解答得清晰、准确，回复很及时。

4.2.4 对于质疑和异议，应依法、依规进行规范答复。招标人体验感知：他们在处理异议时特别专业，回复的合规性和严谨性让我非常放心。

4.3 开标、评标组织与服务

4.3.1 开标过程应严格按照法定程序进行，公开、透明，记录完整。招标人体验感知：开标现场组织得井井有条，所有程序都公开透明，感觉很公正。

4.3.2 评标专家的抽取应符合规定，并做好专家身份核实、通讯工具隔离等保密工作。招标人体验感知：专家抽取过程很规范，对专家的管理也很严谨，杜绝了人为干扰。

4.3.3 评标现场组织有序，为评标委员会提供专业、高效的服务，确保评标工作顺利进行。招标人体验感知：评标现场后勤保障很好，流程规范，专家们很满意。

4.3.4 评标结束后，评标报告应及时、准确地递交给招标人。招标人体验感知：评标报告内容详实、逻辑清晰，评委的评审意见一目了然。

4.4 定标、合同及结果告知

4.4.1 在收到评标报告后，应主动提醒并协助招标人依法确定中标人。招标人体验感知：他们会主动提醒我定标的时间节点，并告知相关的注意事项。

4.4.2 中标结果确定后，应按规定及时、准确地向中标人和未中标人发出中标通知书和结果通知书。招标人体验感知：中标通知书和未中标通知下发也很及时，没有延误。

4.4.3 应协助招标人与中标人进行合同谈判，并指导合同签订。招标人体验感知：合同洽谈时，他们能从法律和项目执行角度给出专业的建议，帮助双方达成一致。

4.5 异议、投诉处理与资料归档

4.5.1 应设立专门渠道接收投标人的询问、质疑和投诉，并在规定时限内依法作出答复。招标人体验感知：他们有法定的处理流程，解答很专业，对稳定投标人情绪很有帮助。

4.5.2 所有招标活动中的文档（包括招标文件、投标文件、评标报告、合同、音视频资料等）应完整、规范地归档保存，并按规定移交招标人。招标人体验感知：移交的资料非常齐全，目录清晰，查找起来很方便。

4.5.3 招标代理服务档案应保存不低于法定年限。招标人体验感知：他们明确告知了资料的保存期限和保管方式，让我很放心。

4.6 信息保密与廉洁自律

4.6.1 应对招标活动中获取的招标人商业秘密、投标人信息、评标过程信息等严格保密。招标人体验感知：从未发现过信息泄露的问题，感觉在保密方面很可靠。

4.6.2 服务组织应坚持廉洁自律，从业人员不得接受投标人的吃请、财物等，不得泄露招投标相关信息。招标人体验感知：他们的工作人员纪律严明、态度专业，没有吃拿卡要的行为。

4.6.3 使用电子化招投标平台时，应确保系统的稳定、安全，数据加密传输。招标人体验感知：整个招标流程全部在线完成，系统很稳定，不用跑现场也很方便。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、GB/T 38357 及《电子招标投标办法》要求的招标代理服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合招标代理服务特点，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法（包括前期咨询、文件编制、开标评标组织、异议处理等各环节的作业规范、操作规程）；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；

d) 监视、测量和分析；

e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如电子招投标平台运营维护、法律顾问、部分专家抽取系统维护等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质与能力，并签订保密与数据安全协议。

5.2 特定要求

5.2.1 机构治理与合规管理

组织应明确其招标代理服务的业务范围，并建立包含招标人、监管部门和投标人视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标**：招标文件一次性通过率（ $\geq 95\%$ ）；项目按时完成率（ $\geq 98\%$ ）；投标人异议/投诉率（ $\leq$ 合同数的 5%，且无有效投诉）；客户满意度评分（ ≥ 90 分）；
- b) **合规与廉洁指标**：因服务组织责任导致的招标活动违法违规事件数（应为 0）；从业人员因廉洁问题被查处的次数（应为 0）；受到行业主管部门有效行政处罚数（应为 0）；与员工 100% 签署廉洁从业承诺书。

5.2.2 人员管理与培训

组织应具备满足招标代理服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置**：具备合法经营资质。项目负责人应具备高级职称或同等专业能力，并具有 5 年（含）以上招标代理从业经验。项目组成员应熟悉招投标法律法规、项目管理知识及相关行业知识；
- b) **培训体系**：建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（法律法规、职业道德、平台操作）、在岗技能提升培训（新法解读、典型案例分析、异议处理技巧）、定期考核；
- c) **廉洁与保密教育**：建立常态化的廉洁自律教育与保密培训制度，入职即签订《廉洁从业承诺书》和《保密承诺书》。

5.2.3 信息保密与电子化平台管理

组织应建立并实施信息保密与电子化平台管理制度，包括但不限于：

- a) **保密管理**：指定信息保密责任人，建立覆盖招标文件信息、投标人信息、评标专家信息、评标过程信息的保密管理制度。所有信息传输、存储应采取必要的加密措施；
- b) **电子平台**：配备功能完善、安全高效的电子招投标交易平台（自有或受控使用的第三方平台），平台应符合《电子招标投标办法》要求，具备公告发布、文件下载、答疑澄清、线上投标、线上开标、电子评标、数据分析等功能。平台应通过国家相关管理部门的三星级以上检测认证。系统应具备完善的日志审计、数据备份与恢复机制。

5.2.4 服务过程控制与交付

组织应建立并实施服务过程控制与交付制度，包括但不限于：

- a) **标准化作业规程（过程控制）**：制定并保持覆盖《项目启动与策划》、《招标文件编制与校核》、《公告发布》、《开标组织》、《评标组织》、《定标与结果通知》、《异议处理》、《档案归档》等完整流程的标准化作业指导书（SOP）。SOP 应明确各环节的法律依据、操作要求和时限；
- b) **质量管控与复核（质量控制规范）**：建立“编制-复核-审定”的三级质量管控制度。所有对外发布的招标文件、澄清修改文件等，必须经过三级审核。对文件常见的法律风险点、文字歧义等进行检查；
- c) **全流程记录**：提供完整的招标活动全流程记录，包括项目委托合同、招标文件、答疑纪要、开标记录、评标报告、中标通知书、投诉处理决定、存档资料清单等，确保服务全过程可追溯。

5.2.5 廉洁风险防控与合规审查

组织应建立并实施廉洁风险防控与合规审查管理制度，包括但不限于：

- a) **风险防控**：指定廉洁风险防控责任人，识别招标代理服务全流程中的关键廉洁风险点（如文

件编制中的倾向性设置、专家抽取中的泄密、评标过程中的影响等），建立廉洁风险清单并制定防控措施；

b) **合规审查**：建立合规审查机制，重大项目或非常规项目应经过内部法规部门和独立法律顾问的合规性审查；

c) **应急预案**：制定突发事件的应急预案，如投标人现场质疑、评标专家失联或拒评、系统故障导致流标等。

5.2.6 客户投诉与满意度管理

组织应建立并实施客户投诉与满意度管理制度，以满足客户需求和增强客户满意，包括但不限于：

a) 设立公开的投诉受理渠道，并在承诺的期限内（如 12 小时内响应，24 小时内提出解决方案）完成对投诉的调查、核实、处理与反馈；

b) 所有投诉和异议应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；

c) 每年至少开展一次已服务客户的满意度调查（覆盖招标人、投标人、专家等相关方），分析调查结果，发布并公示服务改进报告。

5.2.7 持续改进与行业研究

组织应制定并实施服务改进与行业研究管理制度，以满足市场需求和增强公信力，包括但不限于：

a) 对服务中出现的任何不合格项（如文件内容出错、流程违法违规、客户投诉、重大异议等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；

b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审，定期评估并改进服务体系和操作流程；

c) 鼓励服务创新和行业研究，如开展电子化招标、远程异地评标、评定分离等模式的探索与研究；参与行业标准制定或研讨，提升专业权威性。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的招标代理服务要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.6 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

- d) 用表 A. 1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E, 得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 评价期间，因服务组织责任导致发生严重违法违规招标行为，被县级以上监管部门行政处罚或通报的；
 - 2) 评价期间，因服务组织责任导致发生重大信息安全泄露事件，并经证实的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6. 1. 1. 3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6. 1. 2 管理要求审核准则

- 6. 1. 2. 1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B. 1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。
- 6. 1. 2. 2 获得认可的认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。
- 6. 1. 2. 3 招标代理服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。
- 6. 1. 2. 4 招标代理服务的特定管理要求（5. 2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
特定要求	基本水平				最佳实践

6. 1. 2. 5 应根据附录 B 表 B. 1、B. 2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6. 2 认证结果

6. 2. 1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6. 2. 2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
----	----------	-------------	------

1	60-79	二级及以上	A
2	80~90	三级及以上	AA
3	90及以上	四级及以上	AAA

附录 A

表 A.1 招标代理服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 前期策划 (18.0)	4.1.1 需求分析 (3.0)	能准确分析项目需求，并形成清晰的采购方案。	3.0		
2		4.1.2 方案建议 (3.0)	建议的方案（采购方式、资格审查方式、评标办法）合法且科学。	3.0		
3		4.1.3 进度计划 (2.0)	提供了明确的招投标进度计划表。	2.0		
4		4.1.4 风险提示 (2.0)	主动告知了项目潜在风险和应对措施。	2.0		
5		4.1.5 法规解读 (2.0)	对相关法规的解释专业、清晰。	2.0		
6		4.1.6 整体体验 (2.0)	对项目前期策划与咨询服务整体感到满意。	2.0		
7	4.2 文件编制 (20.0)	4.2.1 条款严谨 (3.0)	招标文件条款无歧义、无法律硬伤。	3.0		
8		4.2.2 条件合规 (3.0)	资格条件设置科学、无倾向性。	3.0		
9		4.2.3 内容完整 (3.0)	文件包含所有必备内容（公告/投标人须知/采购需求/合同条款/评标办法等）。	3.0		
10		4.2.4 格式规范 (2.0)	文件排版规范，易读性强。	2.0		
11		4.2.5 答疑及时 (3.0)	对投标人的疑问解答及时、准确。	3.0		
12		4.2.6 澄清规范 (2.0)	澄清修改文件发布规范，通知到位。	2.0		

13		4.2.7 整体体验 (2.0)	对招标文件编制与发布服务整体感到满意。	2.0		
14	4.3 开评标组织 (22.0)	4.3.1 开标透明 (3.0)	开标过程公开、透明，记录完整。	3.0		
15		4.3.2 专家抽取规范 (3.0)	专家抽取过程严格、保密。	3.0		
16		4.3.3 评标服务专业 (3.0)	评标现场组织有序，服务专业高效。	3.0		
17		4.3.4 专家管理严格 (3.0)	评标专家管理严格，通讯工具隔离到位。	3.0		
18		4.3.5 报告提交及时 (2.0)	评标报告递交及时、完整。	2.0		
19		4.3.6 异常处理得当 (2.0)	对开标评标中的异常情况处理得当。	2.0		
20		4.3.7 整体体验 (2.0)	对开标、评标组织与服务整体感到满意。	2.0		
21	4.4 定标与合同 (15.0)	4.4.1 定标提醒 (2.0)	能主动提醒定标时间与注意事项。	2.0		
22		4.4.2 结果告知及时 (3.0)	中标/未中标通知下发及时。	3.0		
23		4.4.3 合同指导专业 (3.0)	合同谈判和签订指导专业、细致。	3.0		
24		4.4.4 收费标准明确 (2.0)	服务费收取清晰、合理。	2.0		
25		4.4.5 整体体验 (2.0)	对定标、合同及结果告知服务整体感到满意。	2.0		
26	4.5 异议与归档 (15.0)	4.5.1 异议响应快 (3.0)	对质疑/异议的响应十分及时。	3.0		
27		4.5.2 异议答复专业 (3.0)	对异议的答复依法依规、表述严谨。	3.0		

28		4.5.3 档案整理规范 (3.0)	移交的招标资料目录清晰、内容完整。	3.0		
29		4.5.4 资料保存承诺 (2.0)	明确了资料的保存期限和方式。	2.0		
30		4.5.5 整体体验 (2.0)	对异议处理与资料归档服务整体感到满意。	2.0		
31	4.6 保密与廉洁 (15.0)	4.6.1 信息保密 (3.0)	严格保密招投标过程中的信息。	3.0		
32		4.6.2 廉洁自律 (3.0)	从业人员纪律严明，无吃拿卡要。	3.0		
33		4.6.3 平台安全 (2.0)	招投标平台系统稳定、安全。	2.0		
34		4.6.4 流程透明 (2.0)	关键环节信息透明度高。	2.0		
35		4.6.5 系统操作便捷 (2.0)	电子化平台操作简便、易用。	2.0		
36		4.6.6 整体体验 (2.0)	对信息保密与廉洁自律服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100	—	

附录 B

招标代理服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了招标代理服务管理成熟度的等级划分准则。

B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 招标代理服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 机构治理与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解招标投标法。	明确了管理目标（如文件通过率、投诉率），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目组、部门。建立了系统化的法规库和合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性合规风险（如新法实施对项目的影响）。	提供3年以上合规与绩效数据。能根据法规变化预测监管趋势并推动行业自律。企业被评为行业合规标杆。
5.2.2 人员管理与培训	缺乏系统培训。关键岗位（项目负责人）资质不全。无廉洁从业承诺制度。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。有廉洁承诺书范本。	建立了覆盖全员的标准化能力管理与廉洁教育体系。关键岗位（项目负责人、法务）持证上岗率100%。所有人员100%签署廉洁从业承诺书。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工流动性低。建立了廉洁风险预警和案例警示教育机制。	满足第四级要求。建立了员工专业能力与项目质量的相关性分析。企业被认为是行业人才高地。
5.2.3 信息保密与平台管理	无系统性的信息保密制度。仅使用邮箱等非专用工具。平台运行不稳定。	建立了初步的信息保密制度。有基础的办公自动化系统。有电子招投标平台但功能不全。	建立了标准化的信息保密管理体系。使用功能较完善的电子招投标平台（三星级以上）。系统有日志审	满足第三级要求。并能基于日志进行安全风险分析，持续优化保密和安全策略。通过了第三方信息安全	满足第四级要求。信息保密和平台安全体系成熟稳定。实现零信息泄露事件。平台技术领先，支持远程

			计、备份恢复机制。	认证。	异地评标等高级功能。
5.2.4 服务过程控制与交付	未建立标准化作业指导书。作业凭经验。质量依靠项目负责人个人把关。	建立了初步的作业指导书和基本的质量检查记录（如文件互审）。	建立并实施了标准化的服务全过程管理体系。有覆盖全流程的SOP。建立了编制-复核-审定三级质控。交付记录完整可追溯。异议处理有固定流程。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如常见差错类型、高频投诉点）优化SOP和质检重点。能运用因果图等方法进行原因分析。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、闭环化（如系统自动流转、强制留痕）。形成可复用的标准招标文件库和范本库。
5.2.5 廉洁风险防控与合规审查	未建立成文的廉洁风险防控制度。法律审查凭个人专业素养。	建立了初步的廉洁风险防控制度。重要文件有简单的法律审查记录。	建立了标准化的廉洁风险管理体系和合规审查机制。有廉洁风险清单和防控措施。建立了独立的法律顾问合规审查流程。	满足第三级要求。能基于历史案例和外部事件进行风险评估，动态更新风险清单。审查结果用于系统改进。	满足第四级要求。廉洁风险防控体系成熟稳定。实现零违法违规事件。在行业内输出最佳实践。
5.2.6 客户投诉与满意度	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立了标准化的投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展对多方客户的满意度调查。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。满意度调查结果用于系统改进。	满足第四级要求，客户忠诚度极高，有效投诉率低于行业标准。建立了主动的客户期望管理和超前服务机制。
5.2.7 持续改进与行业研究	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结，有改进意识。	建立了标准化的持续改进与创新制度。定期组织项目复盘和管理评审。有鼓励创新的激励机制。参与行业研讨。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功复现数据。能主动发起改进项目，如开发自动编标工具、推行远程异地评标系统。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，在模式创新（如评定分离）和行业标准制定方面引领行业。

表 B.2 招标代理服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 机构治理与合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.3 信息保密与平台管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制与交付	20	4	8	12	16	20
5.2.5 廉洁风险防控与合规审查	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户投诉与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与行业研究	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施招标代理服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4（服务过程控制与交付）、5.2.5（廉洁风险防控与合规审查） 中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。