

# 招标代理机构服务质量测评研究

景泽东

中化商务有限公司, 四川 成都

收稿日期: 2024年1月2日; 录用日期: 2024年2月27日; 发布日期: 2024年3月27日

## 摘要

随着我国市场经济的快速发展, 招标代理机构在采购过程中扮演的角色越来越重要。国家相继出台多项法律法规和管理办法, 招标代理机构服务质量和招采程序逐步规范完善, 同时随着政策和环境的调整也面临新的机遇和挑战。本文针对新形势下招标代理机构服务现状, 从组织筹划、文件编制、现场评审、增值服务等方面构建一套完善的招标代理机构服务质量测评指标体系, 为招标采购评价工作提供有效的方法和工具, 从而提高采购质量和效率, 并探讨招标代理机构服务优化发展的路径。

## 关键词

招标投标, 招标代理机构, 服务质量

# Research on Evaluation of Service Quality of Bidding Agency

Zedong Jing

Sinochem Commerce Co, Ltd., Chengdu Sichuan

Received: Jan. 2<sup>nd</sup>, 2024; accepted: Feb. 27<sup>th</sup>, 2024; published: Mar. 27<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

With the rapid development of China's market economy, the role of bidding agencies in the procurement process is more and more important. The state has promulgated a number of laws and regulations and management measures, and the service quality and recruitment procedures of bidding agencies have been gradually standardized and improved, and at the same time, with the adjustment of policies and environment, they are also facing new opportunities and challenges. In view of the service status of bidding agencies under the new situation, this paper constructs a set of perfect service quality evaluation index systems of bidding agencies from the aspects of organization planning, document preparation, on-site review and value-added services, so as to provide

effective methods and tools for bidding and procurement evaluation, so as to improve the quality and efficiency of procurement, and discusses the path of optimizing the development of bidding agencies' services.

## Keywords

Bidding, Bidding Agency, Service Quality

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 前言

近年来我国的经济成就举世瞩目，与此同时各行各业也得到了快速的发展，招标代理机构在采购过程中重要性日益凸显。如何提升新形势下招标代理机构服务质量，对我国的经济产业结构完善与优化，提促市场经济，规范采购流程具有重要意义。

招标方式和招标代理机构作为我国经济的发展催化剂，极大地激发了市场活力。但随着时代的进步和信息技术的发展，招投标工作在取得一系列成绩的同时，也面临着诸多挑战。招标代理机构如何利用时代发展趋势，抓住时代的机遇进行模式创新，提升招采服务质量，显得尤为重要。

## 2. 招采发展现状

### 2.1. 招采发展的成效突出

采购制度日渐完善。随着多轮改革，各行业招采领域先后出台了多项政策措施，并组织拟制了新版采购评审标准模板。对于规范采购流程与采购评审方法，提升采购管理工作质量具有积极意义。

采购方式日益丰富。以构建新型采购体系为出发点，招标采购在规范化、系统化、智能化方面进行了有益探索与实践，“集中统采、分段运行”的采购制度体系构建完成，借助网络等智能化手段，从采购信息公开、采购需求披露、全过程监督管理、供应商凡采必入、代理机构考评、评审专家动态入库及抽取管理等关键性节点，不断与时俱进采取相应举措，有力保障了招采环节的平稳有效和持续运行。

采购队伍日益成熟。由采购资源服务中心、采购服务站、各单位采购办公室等多层级采购结构调整完成，并配备了专门的采购人员，采购队伍人才储备基础逐步筑牢，有力支撑了采购业主的顺利开展。

### 2.2. 招采发展的典型问题

采购绩效矛盾突出。采购围绕着保障成效的原则，既要兼顾质效，又要确保高效廉洁，需要在采购程序合规正当与精简高效、权责明确与层级负责中采取平衡，在矛盾中寻求平衡与统一的方法路径。从体制上将各层级各部门的采购只能统筹整合，强化集中统管，实现分权制衡，目前我国各行业招采保障体系仍处于厘清职责、健全制度的深化改革阶段，距离构建快速精准高效的现代化采购仍具有一定差距，亟需进一步发挥社会化招标代理机构的专业职能，畅通采购流程，分解落实采购责任。

采购队伍力量不足。当下各采购服务站力量部署落位运行时间不长，各单位采购队伍组建基础不一，软硬件建设不够均衡，采购人员经验和能力差别较大。随着采购规模和采购业务高位运转，采购人员工作压力饱和，难以高质量完成采购工作。因此需引入社会化招标代理机构，分担采购人员工作，规范采

购流程，提升采购工作效率，加强对投标人的管理，为采购人和供应商提供专业服务。

### 3. 招标代理机构发展现状分析

#### 3.1. 招标代理行业发展现状

目前招投标行业整体处于良性发展的环境之中，随着代理机构承接的业务种类与规模的扩展，积累了大量的采购代理经验。同时随着国家对于招标代理服务的业务范围、运行管理以及活动流程等出台了更为明确的规定，为招标代理机构的业务开展提供了较为标准化的程序。但与此同时代理服务同质化的问题也日渐凸显，部分地区和行业的招标代理机构以低价竞争为竞争手段，缺乏针对性服务意识，为节约成本而降低服务质量，造成招标代理行业的恶性竞争，极大地破坏了招投标行业健康发展的生态环境。

#### 3.2. 构建代理机构服务质量测评体系的必要性

作为入门门槛较低的招投标行业，在行业前期初步发展阶段，需要借助框架式的模板规范各主体的行为，从而能规范化招标活动流程，实现程序合规并提升采购工作效率。但当前招投标行业业务日渐成熟，部分招标代理机构仍采用程式化服务模式，缺乏精细化和精致化的服务，无法发挥招标代理机构应有的专业服务水平，存在着代理业务形式大于内容、工作流于表面等诸多问题。因此亟需针对招标代理机构服务质量构建一套测评体系，通过科学测评的结果调整代理机构抽取权重，引导招标代理机构提升服务质量，规范日常服务运营，成为现代化采购管理体系制度中的重要一环。

### 4. 招标代理机构服务质量测评体系的构建

#### 4.1. 构建依据

研究招标代理机构服务质量测评体系，应着重从招投标行业的行业属性、各行业采购特点与难点、代理机构基础业务及增值服务、新时代背景与新技术手段应用等方面深入挖掘，充分发挥招标代理机构作为第三方机构的本质与特点，分析招标代理机构服务质量测评体系各层级之间的关联度与逻辑关系，从而选取评估指标。

在充分整理相关文献与实地考察招标采购过程中招标代理机构服务现状基础上，借鉴了卢振军[1]、曹怡晨[2]、张乐[3]、陈思[4]等学者的研究成果，从采购前准备、现场评审、后续跟进三个方面入手，设置了1个目标层、3个准则层、8个关键问题层和24项具体指标，进而构建了采购过程中招标代理机构服务质量测评指标体系结构(图1)。

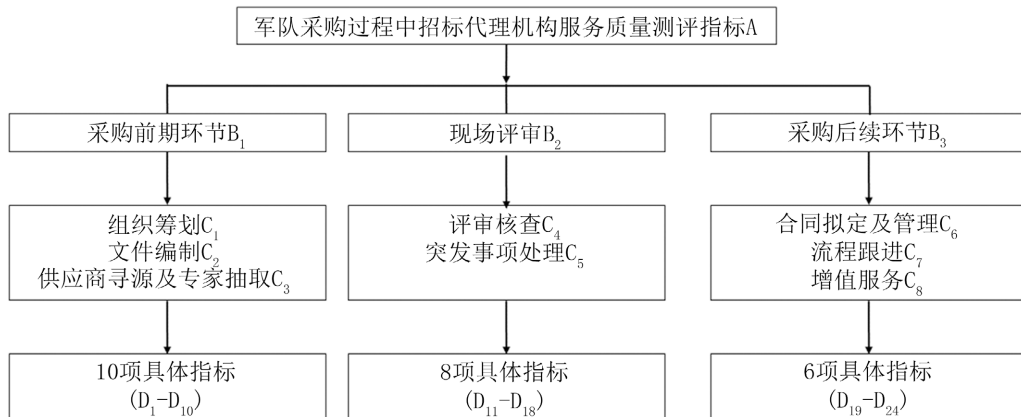


Figure 1. Bidding agency service quality evaluation index system structure chart  
图 1. 招标代理机构服务质量测评指标体系结构图

采购前期环节准备。以采购人抽取到代理机构，下派采购任务并由招标代理机构接受任务委托为起始点，在采购现场评审之前的系列准备工作，均属于采购前准备阶段工作。具体包含组织筹划、文件编制、供应商寻源及评审专家抽取几个维度的工作。

现场评审工作。从开始接收投标人投标文件到现场评审结束，包含过程中各项协查、复核、公示及评审现场突发事件的处理跟进，均属于现场评审环节。

采购后续环节工作。公示结束后，配合采购人与中标单位合同拟定、质疑或投诉事项处理、采购全流程资料归档及保管、采购情况分析等增值服务，都是后续跟进环节中重要的工作内容。

## 4.2. 测评体系构建

确定各指标评分标准与权重。评分标准按照较差、一般、良好、优秀划分为4个层级。本文运用层次分析法即AHP层次分析来确定各指标权重。通过将决策思维过程模型化、数量化实现对复杂系统的分析与决策。首先设计招标代理机构服务质量评估的递阶层次结构图，然后根据文献资料与实地调研考察，对层次结构图中各元素两两比较判断，为了便于将比较判断定量化，引入1~9比率标度方法，构建判断矩阵 $A = (a_{ij})$ ，由此计算判断矩阵A最大特征根 $\lambda_{max}$ 及相应特征向量，根据层次单排序与总排序得出整个系统各元素的权重系数(见表1)。

**Table 1.** Standard for evaluation

**表 1.** 评分标准

分值	采购前期环节	现场评审	采购后续环节	综合绩效
1	效率低下	组织混乱	采购绩效差	较差[0-1]
2	效率较低	组织一般	采购绩效较差	一般[1-2]
3	效率较高	组织较好	采购绩效较好	良好[2-3]
4	效率高	组织有序	采购绩效好	优秀[3-4]

利用综合评价法进行计算。采用综合评价法，对各项指标正向化处理后，结合访谈、调研数据对各指标进行赋值并计算各指标得分情况，以作为招标代理机构代理服务绩效评估的量化依据。

**Table 2.** Evaluate indicators and weight ratio

**表 2.** 评估指标、权重配比情况

一级指标	二级指标	权重	三级指标	权重	综合权重
采购前期环节 B1 (0.5485)	C <sub>1</sub> 组织筹划	0.1314	D <sub>1</sub> 外包或资格挂靠情况	0.1354	0.0178
			D <sub>2</sub> 专人负责及业务熟练情况	0.5126	0.0673
			D <sub>3</sub> 承接响应情况	0.2274	0.0299
			D <sub>4</sub> 收费是否合理	0.1246	0.0164
	C <sub>2</sub> 文件编制	0.3418	D <sub>5</sub> 依照标准专业编制	0.2106	0.0720
			D <sub>6</sub> 严谨规范	0.2409	0.0823
			D <sub>7</sub> 条款科学、客观合理	0.5485	0.1875
	C <sub>3</sub> 供应商寻源及专家抽取	0.0573	D <sub>8</sub> 协助供应商寻源	0.4000	0.0301
			D <sub>9</sub> 文件发售规范高效	0.4000	0.0301
			D <sub>10</sub> 依规抽取专家	0.2000	0.0151

续表

现场评审环节 B2 (0.2106)	C <sub>4</sub> 评审核查	0.1580	D <sub>11</sub> 合规组织评审	0.1027	0.0162
			D <sub>12</sub> 核查供应商资信情况	0.0848	0.0134
			D <sub>13</sub> 关联关系核查	0.0750	0.0118
			D <sub>14</sub> 评审复核	0.3337	0.0527
			D <sub>15</sub> 清标及围串标核查	0.2771	0.0438
			D <sub>16</sub> 高风险情况关注	0.1267	0.0200
C <sub>5</sub> 突发事项管理	0.0527	D <sub>17</sub> 评审秩序维护	0.5000	0.0263	
		D <sub>18</sub> 现场澄清及答疑	0.5000	0.0263	
采购后续环节 B3 (0.2409)	C <sub>6</sub> 合同拟定及管理	0.0476	D <sub>19</sub> 协助合同拟定	0.3333	0.0159
			D <sub>20</sub> 合同管理	0.6667	0.0317
	C <sub>7</sub> 流程跟进	0.1182	D <sub>21</sub> 质疑投诉处理	0.3333	0.0394
			D <sub>22</sub> 归档汇编	0.6667	0.0788
C <sub>8</sub> 增值服务	0.0751	D <sub>23</sub> 全过程咨询服务	0.2500	0.0188	
		D <sub>24</sub> 后期回复及招采诊断	0.7500	0.0564	

### 4.3. 评估指标权重的确定

经过层次指标权重计算之后，可以得出采购过程中招标代理服务测评指标体系总排序权重，测评指标体系权重具体结果表 2。

## 5. 测评体系应用研究

### 5.1. 测评等级划分及计算

采购过程中招标代理服务测评指标体系各个指标从不同维度反映了招标代理机构服务质量状况，为了更加直观反映代理机构代理服务水平，可根据所构建的指标体系进一步构建测评模型，并进行量化评级，进行综合测评。

本文在确定各测评维度和单项指标权重基础上，选取线性加权法，计算招标采购过程中招标代理服务状况测评分值，模型的数学表达为：

$$T = \sum_{j=1}^m \left( \sum_{i=1}^n a_{ij} b_{ij} \right)$$

公式中， $T$  为采购过程中招标代理服务状况综合得分； $m$  为指标层中指标数量，本文所构建的模型中  $m$  取值 3； $a_{ij}$  为第  $j$  项指标下第  $i$  个因子的权重； $b_{ij}$  为第  $j$  项指标下第  $i$  个因子的测评得分； $n$  为第  $j$  项指标下因子个数，本文  $n$  指为 4,3,3,6,2,2,2,2。

本文根据不同得分情况，将采购过程中招标代理服务质量分为四个等级，分别是：代理服务质量差、代理服务质量一般、代理服务质量较好、代理服务质量优，对应的测评得分情况如表 3 所示。

本文根据构建的招标采购过程中招标代理服务测评指标模型，可以此为基础进行量化指标调查问卷设计，根据量化评分标准，制定评分表格和访谈提纲，选取采购部门与招标代理机构对接的采购人员和相关方就问卷内容进行调研，获取测评分值。具体计算方法如下。

**Table 3.** Evaluation grade standard corresponding table  
**表 3.** 评价等级标准对应表

综合测评得分	≤4	4~6	6~8	8~10
对应评级水平	代理服务质量差	代理服务质量一般	代理服务质量较好	代理服务质量优

$$S_D = \sum_{k=0}^n \left[ \left( \sum_{k=0}^n S_{AM} / N_{AM} \right) \beta_{Bi} \right] \beta_{Ci}$$

上述公式中， $S_{AM}$  表示每个指标层下得分总和； $N_{AM}$  表示每个指标层指标数量； $\beta_{Bi}$  表示指标层权重； $\beta_{Ci}$  表示每个准则层指标权重； $S_D$  表示目标层得分；其中  $i$  的数值从 1 开始连续取值； $m$  的数值由每个指标的数量决定。

## 5.2. 数据收集及量化

根据本文所构建的测评指标体系，配套数据量化收集的问卷表格，进而收集原始数据，计算测评结果及服务等级，对招标代理机构工作进行客观、全面的考核测评。数据收集量化见表 4。

**Table 4.** Data collection scale  
**表 4.** 数据收集量表

测评指标	指标说明	测评得分
1、是否有外包或资质挂靠情况存在	有，得 0 分；无，得 10 分	
2、项目反正人员专业情况评分	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
3、承接项目响应是否及时	根据响应情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
4、代理服务收费是否合理	根据合理情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
5、采购文件编制依照标准专业编制	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
6、文件编制严谨规范，符合项目情况	根据编制情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
7、文件编制条款设置科学、客观合理	根据编制情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
8、是否积极协助、配合进行供应商寻源	根据配合情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
9、文件发售是否规范高效	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
10、是否依规抽取评审专家	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
11、是否合规组织项目评审工作	根据组织情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
12、是否配合核查供应商资信情况	根据配合情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
13、是否配合进行供应商关联关系核查	根据配合情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
14、是否主动、认真开展评审复核	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
15、是否配合清标及围串标核查	根据执行情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
16、是否及时关注高风险情况	根据执行情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
17、评审秩序维护是否到位	根据执行情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
18、评审现场澄清及答疑工作执行是否到位	根据执行情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
19、是否积极协助、配合采购人进行合同拟定	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
20、是否积极配合采购人进行合同管理	根据配合情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
21、对于质疑、投诉等情况处理是否高效、合理	根据执行情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
22、归档汇编是否及时、完善	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
23、能否提供全过程咨询服务	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	
24、是否积极主动配合后期回复及招采诊断	根据优劣情况酌情打分：1~10 (10 分为优)	

## 6. 结论

采购过程中代理机构服务质量是一个覆盖面广、内容复杂的概念，因此只能在把握代理机构服务现状和总体态势的基础上，运用所构建的测评指标体系对其进行综合评估与合理测度。

本文基于采购前期环节、采购现场评审环节、采购后续环节不同阶段代理机构所提供的专业化服务内容指标构建与测评，具有较强的可操作性与针对性，并通过所配备的数据收集量表进行调研数据回收，通过一手数据进行测评，真实、客观地反应代理机构服务质量，助力采购人选取高效、优质的采购代理机构。

## 参考文献

- [1] 卢振军. 军队采购业务现状研究[J]. 中国物流与采购, 2022(1): 58-59.
- [2] 曹怡晨. 军队采购提质增效研究[J]. 中国政府采购, 2023(1): 58-60.
- [3] 张乐. 新形势下招标代理机构服务质量的优化研究[J]. 现代商贸工业, 2023, 44(4): 101-103.
- [4] 陈思. 新形势下招标代理机构生存与发展方向研究[J]. 产业经济, 2022(23): 85-87.