

六安市公共资源交易中心文件

六交易〔2024〕7号

关于印发《六安市公共资源交易中心综合 热线办理工作机制》的通知

各科部、各县区公共资源交易分中心：

现将《六安市公共资源交易中心综合热线办理工作机制》
印发给你们，请遵照执行。

六安市公共资源交易中心

2024年8月20日



六安市公共资源交易中心综合热线办理 工作机制

为持续优化公共资源交易领域营商环境，不断提升市场主体满意度，按照公共资源交易平台规范化标准化建设要求，结合实际，制定六安市公共资源交易中心综合热线办理工作机制。

一、责任主体

中心各科部、各县区公共资源交易分中心（以下简称“分中心”）是综合热线办理工作的责任主体，在接到服务对象电话咨询时，应及时接听，认真履行职责，热情、耐心地做好接听和解答等各项工作。

二、热线电话

综合热线电话：0564—5150928。

三、业务联系电话

综合科电话：0564—5150918；

政府采购服务部电话：0564—5150931、0564—5150913、
0564—5150915；

工程建设招投标服务部电话：0564—5150925、
0564—5150927；

国土与产权交易服务部电话：0564—5150922、
0564—5150920；

信息技术科电话：0564—5150916、0564—5150917；

霍邱县分中心电话：0564-2717090；

金寨县分中心电话：0564-7350826；

霍山县分中心电话：0564-3901987；

舒城县分中心电话：0564-8626451；

金安区分中心电话：0564-3368125；

裕安区分中心电话：0564-3303019；

叶集区分中心电话：0564-6496265。

四、工作时间

周一至周五（法定节假日除外）8:00-12:00、14:30-17:30。

五、受理范围

服务对象电话咨询有关公共资源交易过程中涉及项目登记、场地安排、公告（交易文件）发布、中标（成交）结果公示（公告）、中标（成交）通知书在线办理、合同公开、资料归档、档案查询、投标（竞买）保证金退还等业务有关事项。

六、工作流程

综合热线按照“认真接听→即时解答→建立问题库”的基本办理流程运行。

（一）认真接听。

综合热线服务遵循首问负责制，对来电提出的咨询、查询、业务办理等问题，首先接听电话的工作人员要负责答复、指引、转办，不得以任何借口推诿、拒绝，做到即时解答、按责转办、限时答复。

（二）即时解答。

综合热线接听人员应当熟悉交易中心相关职责和有关法律法规、业务流程，为服务对象提供较为全面的咨询服务。接到服务对象电话咨询时，能当场答复处理的，应当场答复，并一

次性告知办理事项所需的材料、受理程序和办理时限等；不能当场答复的，应耐心解释，转告有关办理途径及业务科部（股室）的电话号码，同时主动留下服务对象联系方式，提醒督促具体业务科部（股室）主动向服务对象电话回复。如热线接听人员咨询相关业务科部（股室）后能够答复处理的，可及时向服务对象电话回复。对于不属于本单位答复或不属于综合热线业务受理范围的问题，应主动说明情况。

（三）建立问题库。

中心各科部、各分中心应定期梳理统计综合热线经常咨询的问题和市场主体关心的事项，汇总至市中心信息技术科建立问题库，及时收录进知识问答库，便于市场主体查阅。工作人员在接听热线解答问题过程中，应当严格遵守有关保密规定，不得泄露国家秘密、个人隐私或者其他不宜公开的内容。

主送：各科部、各县区公共资源交易分中心

六安市公共资源交易中心

2024年8月20日印发
