关于加强服务型企业标后监管的建议

领衔代表：邱燕青

附议代表：

近年来，招标已经成为政府、企业在项目落实中的重要一环。政府主要依据《中华人民共和国招标投标法》的相关规定对招投标单位进行资格认定。另外，在招投标过程中，也涉及多个环节和多方参与。

之前，招投标项目大多是建造施工项目，招投标主体之间大部分是“一对一”的关系，中标之后的工作完成情况相对来说比较直观，便于考量。而随着社会的发展需要，越来越多服务性质的项目开始通过招投标形式确定服务主体。例如，小区物业管理、工业园区垃圾回收等。这些项目大多是“一对多”的形式，工作内容涉及的群体差异较大，服务内容上也不尽相同。另外，涉及部分项目的服务单位较少，需求方往往难以选到服务质量符合要求的服务单位，影响日常工作及生活。为了加强服务型企业标后监管工作，建议如下：

1.政府相关部门应开展标后回访，通过电话回访、上门巡访等多种形式听取交易主体意见建议，及时掌握服务流程、服务态度等方面存在的问题不足，促进服务再优化、效率再提升。

2.政府主管部门可引入第三方监督机构，定期对服务型中标单位的服务质量进行考察、评价，并对结果进行量化，定期公开晾晒，以此确保服务质量保持优异稳定。对于服务质量不佳的，或服务对象反响较差的服务主体，协助服务对象进行更换。