

# 政府采购 服务满意度评价指标体系构建

◆刘巧玲 王敏/文

**摘要:**近年来,政府采购占财政支出比重不断攀升,对政府采购满意度情况的关注和研究也日渐增多。本文以顾客满意度模型及服务接触理论为指导,以服务流程作为切入点,充分考虑采购人、供应商及评审专家的需求,构建了科学、全面的政府采购服务满意度评价指标体系。通过梳理服务流程,具体掌握各个接触点的服务要求,不仅能推动政府采购服务质量提升、政府采购服务流程优化,而且可以丰富顾客满意度相关理论研究。

**关键词:**政府采购服务;服务流程;满意度评价指标体系

## 1 引言

推行政府采购制度是我国深化财政支出管理改革、建立适应社会主义市场经济发展要求的公共财政体制的重要举措。为了规范政府采购行为、提高政府采购资金使用效益,国家和上海先后出台多项法律法规,并要求加强对政府采购项目的绩效评价管理。

目前,响应“放管服”和“高质量发展”的要求,政府采购人、采购代理机构等相关方都积极寻求提高政府采购效益和采购质量的技术和

方法。依托多年满意度评价研究和实践经验,兼顾采购人、供应商及评审专家三方立场,本文进行了政府采购服务满意度研究。

## 2 综述

我国的政府采购及研究仍处于初级阶段,国外在此方面的实践与研究起步较早,发展较为成熟,在政府采购理论、绩效评价、满意度评价等方面为我国的政府采购实践与研究提供了有益借鉴。如英国的“3E原则”、提升政府采购绩效

要素分析(Hudson, 2008)、改进政府采购模型设计(Versendaal & Brink kemper, 2003)、政府采购评价指标设计(Kate-Hart, 2014)等研究集中于绩效评价领域,总结分析了影响政采成效的因素,并据此设计了评价指标助推政采服务质量提升。此外,关注政府采购服务满意度的研究也日渐深入,如欧盟和经合组织开展的几十个国家的政府采购调查,设计了采购过程的效率、采购过程的公开性和透明度、采购队伍的专业性、合同管理和供应商绩效等评价指标;新西兰政府采购业务调查,将政府采购生命周期划分为来源、计划和管理三个阶段,面向注册的企业征求各个周期的投标体验。

我国学者在政府采购满意度评价方面的研究也颇有建树。如胡亮(2007)依据自身实践,从物资状况、时间、采购费用、人员素质和服

表1 相关文献指标体系梳理

服务过程	军队采购服务质量体系	图书采购招标项目用户满意度评价指标体系	新西兰政府采购业务调查	欧盟与经合组织政府采购业绩指标
服务前	物资状况、人员素质与服务水平	-	计划（政府在投标前与市场接触的方式）、来源	采购队伍的专业性
服务中	时间、采购费用	招标项目组织体系、招标文件、项目管理过程、项目监督机制	管理（信息公开、过程等内容）	采购过程的效率、采购过程的公开性和透明度
服务后	-	中标书商	-	合同管理和供应商绩效

（注：“-”表示该指标体系未涉及）

务水平四个维度构建了军队采购服务质量评价体系；杨秀玲（2015）设计了高校图书馆采购用户满意度评价体系，通过招标项目组织体系、招标文件、项目管理过程、中标书商、项目监督机制五个一级指标及若干二级指进行评价，并以某年图书招标项目进行了实例检验；王萍萍（2015）侧重于评价采购服务成效的满意度情况，编制了政府购买社区体育公共服务质量评估体系。

依据服务接触理论，可以将政府采购服务分为服务前中后三个阶段，对上述指标体系进行整理，发现指标体系涵盖的过程各有侧重，部分仅涉及其中一两个阶段，一定程度上削弱了其适用范围。对相关文献指标体系的梳理如表1所示。

此外，国内相关研究多为政府采购相关人员设计，旨在提高政府采购效益，仍属政府内部绩效评价管理的范畴，而站在采购代理机构的研究较为欠缺。国外的许多调查也由政府组织，目的在于宏观了解现状或给出关键指标以引导相关方深

入调查，指标体系设计比较笼统。

### 3 设计思路与原则

本文将以服务全过程作为切入视角，评价涵盖政府采购全过程、兼顾多个采购当事人的立场，设计具有普遍适用性的政府采购服务满意度指标评价体系。

#### 3.1 构建思路

一般情况下，政府采购服务会交由专门的采购代理机构负责。因此，政府采购服务满意度一定程度上将通过政采相关方对采购代理机构服务的满意度来反映。政府采购人、供应商及评审专家是采购的实际参与者，本文将结合三者立场设计评价指标，使评价指标体系更为丰富和全面。

政府采购作为一项多方参与的活动，亦遵循一般活动的周期。本文详细梳理政府采购服务流程，评价内容覆盖政府采购全程，具体包含业务受理、需求沟通、采购文件编制、评审组织、政策执行情况、采购效率以及采购结果7个

环节。通过梳理服务流程，归纳政采服务的关键接触点及相应的服务要求，可有效掌握政采服务现状，找寻服务短板，以此提升政府采购服务质量。

在本次研究中，顾客满意度模型和服务接触理论是重要的理论指导，国内的政府采购业务调查和国内多项政府采购满意度评价研究也提供了有益的思路和参考。与以往研究不同，本文从政府采购代理机构的立场出发，以服务流程贯穿，研究视角更加聚焦和具体，摆脱了采购类别和特定采购实践经验的束缚，设计的评价指标体系将具有更强的适用性。

#### 3.2 设计原则

在研制政府采购服务满意度评价指标体系时，遵循以下原则：

一是科学性，即选取的指标应具有科学性和代表性，能良好反映政府采购服务现状。应依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《上海市政府采购实施办法》等法律法规的规定，确保选取的指标能准确反映政府采购服务的合规性；应兼具理论与实践基础，确保其科学与合理性。

二是全面性，即选取的指标能基本涵盖政府采购服务全过程，能反映各个服务接触点的关键服务要求，且兼顾采购人、供应商和评审专家立场，能较为广泛和全面地收集信息。

三是可操作性，即选取的指标应具体化、可操作化，在评价实施时，能将指标转化为便于回答和测量的问题，具有实操性。

#### 4 指标体系设计

服务接触是顾客与服务系统之间的互动行为,是顾客体验的“真实瞬间”。依据服务接触理论,围绕政府采购服务功能的实现,本文对政府采购服务流程进行了深入剖析,覆盖政府采购服务前中后全过程,识别其中关键接触点及相应的服务要求,奠定评价指标体系设计的基础。

依据服务流程,通过整理文献和调研,共设计7个一级指标和16个二级指标。对政采服务流程进行划分,服务前选取了业务受理和需求沟通两个指标,服务中设计了采购文件编制、评审组织、政府采购政策执行情况三个指标,服务后选取了采购效率和采购结果两个指标,形成7个一级指标。


在确认一级指标的基础上,结合服务特性,对政采服务各环节的

要求进行了概括总结,提炼出各个环节的关键评价要素,并经由德尔菲法最终确定二级指标。业务受理主要评价服务人员整体素质,具体包含工作态度、职业素质、工作效率三方面;需求沟通主要评价采购服务前期的沟通情况,包含沟通渠道顺畅性、主动沟通情况、沟通效果三个指标;采购文件编制主要从其合理性方面评价,包含设置资格限制条件、设置实质性要求、编制的评标方法;评审组织主要评价其符合性,包含依法组织、介绍政府采购政策法规、对采购文件的解释性工作、评审数据校对与核对、评审现场工作纪律等五个指标;政府采购政策的执行情况,即评价其执行的合规性;采购效率,即评价政府采购各环节的效率情况;采购结果,即评价中标价格及中标供应商服务能力。

构建评价指标体系时,在确定政府采购服务流程视角的基础上,也充分考虑了采购人、评审专家和供应商三大相关方的立场,据其参与情况和具体要求对指标体系进行了相应调整。其中,以采购人的政府采购服务满意度评价指标体系最为全面,涵盖上述所有指标,以此为例呈现(见图1)。

#### 5 小结

本文构建了以服务流程为视角的政府采购服务满意度评价指标体系,兼顾采购人、供应商和评审专家三大相关方立场,以期获得政府采购服务最为全面和完整的评价。通过该评价指标体系,可协助掌握和改善政府采购服务状况,规范政府采购服务行为,提高政府采购服务质量。同时,也是对顾客满意度理论的丰富和补充,拓宽了该理论的应用范围。

当然,任何评价指标体系的设计都需要实证检验,并持续优化和完善,以增强其适用性和可推广性。下一步,将从以下几个方面努力:其一,通过实证应用验证评价指标体系的适用性,并结合实证应用情况优化指标设计,剔除不适用的指标;对各个指标设定权重,避免不同指标均等化现象。其二,增加跟踪评价指标设计,研制合理和适用的后续跟踪评价指标,以了解政府采购服务改善情况,形成有效的服务闭环,充分发挥评价效力。其三,引入政府采购相关方的两两互评机制,以促进政府采购服务质量的全面提升。

(作者单位:上海市质协用户评价中心)

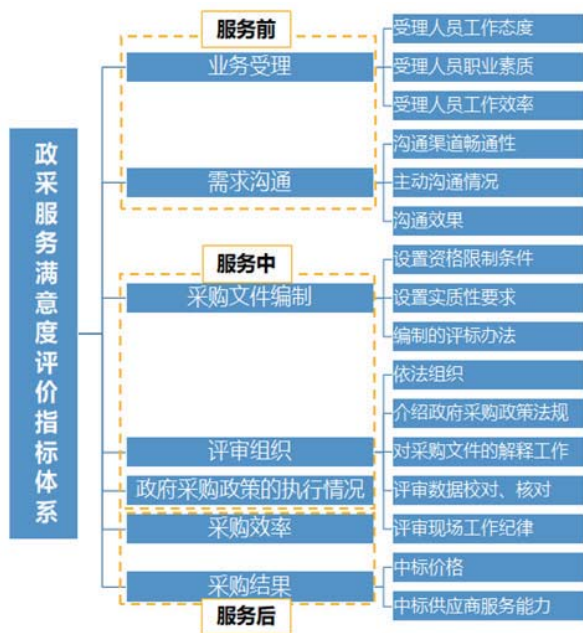


图1 政府采购服务满意度评价指标体系（采购人）