

# 团 体 标 准

T/ZBCG 002—2019

---

## 招标采购代理机构从业人员能力规范

Standards for the competence of employees of tendering& procurement agencies

2019-11-22 发布

2019-12-01 实施

内蒙古招标采购协会 发布

## 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 职业守则.....	1
4 从业培训.....	2
5 同业关系.....	2
6 客户关系.....	2
7 内部监督.....	3

## 前 言

为规范内蒙古自治区招标采购行业从业人员职业行为，提升从业人员素质和操守，建立健康诚信的行业文化，维护行业信誉及形象，促进行业依法合规经营和持续、稳定、健康发展，更好地保障客户利益，提升为客户服务水平，根据《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》《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》《政府采购代理机构管理暂行办法》、《内蒙古自治区实施〈中华人民共和国招标投标法〉办法》等相关法律法规的规定制定本规范。

从业人员应当遵守本规范，并接受所在机构、行业自律性组织及行业监管机构的监督。

本标准用于指导和评价招标采购服务工作，促进内蒙古自治区招标采购服务专业化、规范化和标准化。

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由内蒙古品牌标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：内蒙古招标采购协会、内蒙古信用促进会、内蒙古品牌战略促进会。

本标准主要起草人：于春生、刘云山、黄 赋、苏柱柱、王 瑞、王晓军、张 杨、商显刚、兰 强、姜军文、丁 健、张 欣、李 萌

本标准解释单位：内蒙古招标采购协会。

本标准于2019年11月首次发布。

# 招标采购代理机构从业人员能力规范

## 1 范围

本标准规定招标采购代理机构从业人员术语和定义、职业守则、从业培训、同业关系、客户关系及内部监督等。

本标准适用于在内蒙古自治区内招标采购代理机构从业人员。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 2.1

**招标采购从业人员**

是指在招标采购行业从事工程、货物或服务招标采购代理服务以及相关业务的工作人员。

## 3 职业守则

3.1 在日常职业行为中，从业人员应遵守以下职业道德：

- a) 爱岗敬业、勤勉谨慎，安心本职岗位，忠于职守，尽心尽力，尽职尽责；
- b) 专业至上，严谨细致，严肃认真，诚实守信，不弄虚作假；
- c) 勤学苦练，刻苦钻研，不断进取，提高业务水平；
- d) 公私分明，不贪不占，遵纪守法，廉洁自律，不收受或索取客户及相关单位的财物；
- e) 全面熟悉所在机构的经营活动和业务流程，主动提出合理化建议，协助领导决策；
- f) 树立服务意识，提高服务质量，努力维护和提升本职业的良好社会形象；
- g) 保守秘密，对工作中知悉的客户秘密，未经许可不得对外提供和披露。

3.2 熟悉国家法律法规和准则、制度，始终坚持按法律法规和准则的要求进行从业，接受监督。

3.3 树立理解、信任、合作的团队精神，共同创造、共同进步，并主动分享专业知识及工作经验。

3.4 尊重并理解客户，保持与客户良好的沟通，在行业准则的框架下，保持应有的独立性。

3.5 自觉遵守所在机构的各项规章制度，保护所在机构的商业秘密、知识产权和专有技术，自觉维护所在机构的形象和声誉。

3.6 严格遵守所在机构的业务操作指引，遵循所在机构岗位职责和业务操作规程；不应擅自为其他岗位人员代为履行职责或将本人工作委托他人代为履行；不应擅自处理超出岗位职责范围的事项。

3.7 业务活动中，应遵守有关交易的规定，不得将业务信息以明示或暗示的形式，告知法律和所在机构允许范围以外的人，不得利用业务信息为本人或他人牟取利益。

3.8 不应同时在两个或两个以上招标采购代理中介机构从事相关业务，不应在未经批准和许可的机构中从事相关业务活动。

3.9 妥善使用和保护所在机构的财产。遵守工作场所安全制度，不得将公共财产用于个人用途，禁止以任何方式损害、浪费、侵占、挪用、滥用所在机构的财产。

3.10 离职时，应当按照规定办理交接手续，不得擅自带走所在机构的财物、工作资料及客户资源。离职后，仍应恪守诚信，保守原任职机构的商业秘密和客户信息。

#### 4 从业培训

4.1 招标采购代理机构从业人员应遵守所在机构的规定，积极参加相关业务培训。从业培训分为从业基础培训、招标采购从业人员能力水平评价（考试）培训、继续教育培训以及职业素养培训等。

4.1.1 从业基础培训是招标采购代理机构为新进从业人员提供的系统性基础性上岗培训。包括招标采购基础法律法规培训、招标采购业务处理流程培训、招标采购专业知识与实务操作培训、职业道德培训等。

4.1.2 招标采购代理机构从业人员应积极参加行业协会及业务部门组织的内蒙古自治区招标采购从业人员能力水平评价（考试）或其他相关专业技术资格（水平）考试，获取相应的专业技术认证证书。

4.1.3 继续教育培训是指按照行业协会的相关规定，参加阶段性的招标采购人员继续教育。包括：最新的招标采购法律法规制度、最新的专业知识和应用技能培训等。

4.1.4 职业素养培训是指招标采购代理机构向职员提供的帮助其提高个人职业素养的培训，如：情绪管理、商务礼仪、沟通技巧等方面的培训。

4.2 招标采购代理机构从业人员享有参加培训的权利，也有接受培训和培训他人的义务。从业人员除了积极参加相关的各项培训外，还应当进行提高专业知识、职业技能和综合素质方面的自主学习。

4.3 招标采购代理机构从业人员外出参加培训时，应当提前向所在单位办理相关手续。参加培训应当严格遵守培训纪律，认真听讲，学有所获。

4.4 招标采购代理机构从业人员业务培训费用应由所在单位提供，若培训前双方签订企业内部有关协议，约定了服务期限，从业人员违反服务期约定的，应按照约定向该机构支付相关费用。

4.5 参加单位派出培训的人员对培训过程中所获得的技术、资料等要做好保密工作，不得私自复制、拷贝，传授或转交给其他单位或个人。

4.6 招标采购代理机构从业人员应将参加培训的情况、培训成绩以及取得的专业技术资格证明及时提供给所在机构，作为职工业绩考核、职务晋升的参考依据。

#### 5 同业关系

5.1 坚持同行业间公平、有序竞争原则，在业务宣传、业务办理过程中，不能使用不正当竞争手段。

5.2 同行业间从业人员应当互相尊重，不发表贬低、诋毁、损害同业人员及其所在机构声誉的言论。

5.3 与同行业人员接触时，不泄露所在机构的客户信息及内部信息和商业秘密，不得窃取、侵害同业人员所在机构的知识产权和专有技术。

5.4 坚持同行业机构间客户服务价格公平合理原则（以行业间平均价格或行业指导价格为基准），不为争抢客户恶意报价，低价竞争，扰乱行业间正常价格体系。

5.5 从业人员之间应通过日常信息交流、研讨会、协调会、参加同行业联席会议以及行业自律组织等多种途径和方式，促进行业内信息交流与合作。

#### 6 客户关系

6.1 恪守客户签订的各项约定，在客户提供充分资料的前提下，在约定的时间内保质保量地完成代理工作及相关业务。

- 6.2 开展招标采购业务时，应当对客户提供的相关资料进行认真审核，按照相关法律法规、准则和制度的规定，对相关信息的真实性、客观性和完整性负责。
- 6.3 耐心解答客户提出的与代理业务相关的问题。对于超出自身专业知识和能力的问题，不得轻易回答或承诺无把握的答复。
- 6.4 终止代理业务时，应按照与客户的协议，办理相关资料交接手续，不得以任何理由扣留客户任何资料。
- 6.5 在业务活动中，应帮助客户树立遵守国家招标采购法律法规的意识，不得明示、暗示或诱导客户违反相关法律法规的监管规定。坚决拒绝客户任何不符合法律、法规的要求。
- 6.6 未经客户授权不得擅自将客户信息告知他人，妥善保存客户资料及其信息档案。
- 6.7 平等对待所有客户及其员工，不得因客户员工的国籍、肤色、民族、性别、年龄、健康而产生歧视。对肢体残障者或存在语言障碍的客户员工，从业人员应当尽最大可能为其提供便利和周到的服务。
- 6.8 在接洽业务过程中，应当衣着得体、礼貌周到。对客户提出的合理要求应该尽量满足，对暂时无法满足或明显不合理的要求，应当耐心说明情况，取得理解和谅解。
- 6.9 向客户推荐服务时，从业人员应当对所推荐的服务涉及的法律风险、政策风险以及市场风险等进行充分的提示，对客户提出的问题应当本着诚信的态度答复，不得为达成交易而隐瞒风险或进行虚假或误导性陈述；不得向客户做出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证。
- 6.10 详细记录、认真处理客户的投诉，并遵守招标采购代理中介机构行业规范有关投诉管理的规定。

## 7 内部监督

- 7.1 所在招标采购代理中介机构应当根据相关招标采购法律法规及本规范的要求，设立内部监督部门，制定内部监督管理制度，明确内部监督部门及人员在内部监督中的职责权限，规范内部监督的程序、方法和要求。
- 7.2 对违反本从业规范的从业人员，所在招标采购代理中介机构应当视情况给予相应惩戒。情节严重的，应通报行业协会及相关部门。
- 7.3 内蒙古招标采购协会接到社会投诉、举报，经核实后，责令其限期改正。拒不改正的，列入行业诚信黑名单，在“内蒙古招标投标公共服务平台”公示，并通过“信用中国”平台向社会公示。