

Công ty TNHH MTV Thủy điện Trung Sơn (TSHPCo)

Các tiêu chuẩn công bố thông tin về đấu thầu và giám sát thi công

17/04/2011

GIỚI THIỆU

Trong khi đề xuất những tiêu chuẩn này để THSPCo sự xem xét, đã cân nhắc các yêu cầu công bố thông tin, những điều cấm và/hoặc khuyến nghị trong những tài liệu sau:

- Luật Đấu thầu, 2005
- Luật Phòng, Chống Tham Nhũng, 2005
- Các tiêu chuẩn về công bố thông tin của Bộ KH & ĐT như được đề nghị trong Công cụ Giám sát hàng Ngang hàng (vẫn chưa biết về tình trạng thực hiện của công cụ này)
- Các kết quả sơ bộ của thí điểm tại Việt Nam về Sáng kiến Minh bạch trong Lĩnh vực Xây dựng (CoST)
- Hướng dẫn mua sắm bằng vốn vay IBRD và tín dụng IDA của WB, 2004
- Hướng dẫn Tuyển chọn và Thuê Tư vấn bởi bên vay của WB, 2004

GỢI Ý THSPCo về công bố thông tin

Hai cấp độ:

- Lịch sử giao dịch của từng gói thầu riêng lẻ
- Lập báo cáo tổng hợp hàng quý (với tổng kết hàng năm) xuất phát từ lịch sử giao dịch của từng gói thầu cụ thể

1. Lịch sử giao dịch của từng gói thầu cụ thể

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ GÓI THẦU (ĐỐI VỚI TẤT CẢ CÁC GÓI THẦU HÀNG HÓA, XÂY LẮP VÀ TƯ VẤN)

| DỮ LIỆU | THÔNG TIN CHUNG | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (CÓ/KHÔNG) | LƯU Ý |
|---|------------------------|---|---|
| Số tham chiếu của gói thầu | | Y | |
| Tên gói thầu | | Y | |
| Phạm vi gói thầu | | Y | |
| Đối tượng đưa ra đấu thầu | | Y | Hàng hóa/xây lắp/tư vấn |
| Trị giá dự toán gói thầu (Triệu VNĐ) | | Y | |
| (Các) nguồn vốn % | | Y | |
| Phương pháp đấu thầu | | Y | Sử dụng các điều khoản của WB (ICB, NCB, QCBS etc.) đối với tất cả các hình thức đấu thầu– trong nước hoặc WB |

B. ĐẤU THẦU HÀNG HÓA VÀ CÔNG TRÌNH (giả sử tất cả các cuộc đấu thầu hàng hóa và xây lắp đều nộp một túi hồ sơ và phải vượt qua các tiêu chí kỹ thuật sau đó là đánh giá giá cả và hậu tuyển)

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/VIETNAM (CÓ/KHÔNG) | LƯU Ý |
|--|----------|---------|-----------------------------------|--|
| <i>Sơ tuyển</i> | | | | |
| Thời gian phát hành Hồ sơ Sơ tuyển | | | Y | Chỉ được sử dụng ở TSH đối với đấu thầu công trình chính |
| Thời gian đệ trình Hồ sơ dự sơ tuyển | | | Y | |
| Số lượng Hồ sơ dự tuyển nhận được | | | N | |
| Số lượng nhà thầu đạt vòng sơ tuyển | | | Y | |
| Tên của các nhà thầu đạt vòng sơ tuyển | | | Y | |
| Tên của các nhà thầu không đạt sơ tuyển | | | N | |
| Lý do không đạt sơ tuyển | | | N | Đối với từng nhà thầu không đạt sơ tuyển |
| Số lượng các khiếu nại nhận được về sơ tuyển | | | N | |
| Số lượng những tố cáo và | | | N | Các tố cáo hoặc khiếu nại chỉ có thể được |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (CÓ/KHÔNG) | LƯU Ý |
|---|-----------------|----------------|---|--|
| khiếu nại nhận được về sơ tuyển mà đã được điều tra đầy đủ | | | | điều tra một cách đầy đủ khi chúng có đầy đủ hoặc là đã có sẵn hoặc là được người khiếu nại hay người tố giác nộp |
| Số lượng các khiếu nại và tố cáo nhận được về sơ tuyển được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | N | Tố cáo hoặc khiếu nại có thể được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ hoặc do không có đủ bằng chứng để điều tra hoặc do điều tra cho thấy không có vụ việc để tố cáo hoặc khiếu nại |
| Số lượng của các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển mà dẫn đến những Hành động Quản lý | | | N | Hành động Quản lý có thể ví dụ như đề nghị ngăn cấm nhà thầu, các cảnh báo về quản lý, sự bãi nhiệm quản lý |
| <i>Đấu thầu</i> | | | | |
| Thời gian phát hành RFP | | | Y | |
| Thời gian nộp hồ sơ dự thầu và mở thầu | | | Y | |
| Số lượng các hồ sơ dự thầu nhận được và được chấp nhận | | | Y | |
| <i>Đánh giá thầu</i> | | | | |
| Ngày hoàn thành báo cáo | | | N | Sử dụng ngày đệ trình lần đầu để phê duyệt |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (CÓ/KHÔNG) | LƯU Ý |
|--|----------|---------|------------------------------------|---|
| đánh giá và, nếu được yêu cầu thì gửi đề WB có ý kiến không phản đối | | | | bên ngoài TSHPCo |
| Ngày phê duyệt báo cáo đánh giá thầu | | | N | |
| Tên nhà thầu thắng thầu | | | Y | <u>Không</u> được công bố trước thời gian công bố kết quả chính thức |
| Tên của các nhà thầu phụ liên kết | | | Y | |
| Dải giá cả (thấp nhất – cao nhất) – VD/USD | | | Y | <u>VD</u> : 340,780 – 560,987 USD |
| Tên của các nhà thầu thất bại | | | Y | |
| Lý do chính làm cho nhà thầu thất bại | | | Y | Cho từng nhà thầu không trúng thầu ví dụ không đáp ứng được rào cản về yêu cầu kỹ thuật hoặc giá cả hoặc thất bại ở giai đoạn hậu tuyển |
| <i>Trao thầu</i> | | | | |
| Ngày trao hợp đồng | | | Y | |
| Giá hợp đồng cuối cùng | | | Y | |
| Ngày hoàn thành hợp đồng | | | Y | |
| Số lượng tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu | | | N | |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (CÓ/KHÔNG) | LƯU Ý |
|---|----------|---------|------------------------------------|--|
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu mà đã được điều tra đầy đủ | | | N | Các tố cáo hoặc khiếu nại chỉ có thể được điều tra một cách đầy đủ khi bằng chứng đầy đủ hoặc là đã có sẵn hoặc là được người khiếu nại hay người tố giác nộp |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu mà được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | N | Tố cáo hoặc khiếu nại có thể được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ hoặc do không có đủ bằng chứng để điều tra hoặc do điều tra cho thấy không có vụ việc để tố cáo hoặc khiếu nại |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu mà dẫn tới Hành động Quản lý | | | N | Hành động Quản lý có thể là đề nghị ngăn cấm nhà thầu, các cảnh báo quản lý, sự bãi nhiệm quản lý |
| <i>Thực hiện hợp đồng</i> | | | | |
| Số lượng đơn thay đổi đặt hàng | | | N | Phân loại các thay đổi đặt hàng riêng biệt cùng với giải thích có thể được kèm theo một cách riêng biệt nếu được yêu cầu |
| Tổng thanh toán hợp đồng | | | N | |
| Ngày hoàn thành | | | N | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình | | | N | Bao gồm các khiếu nại sai và các lý do nếu cần thiết |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (CÓ/KHÔNG) | LƯU Ý |
|--|-----------------|----------------|---|---|
| thực hiện hợp đồng | | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng mà đã được điều tra đầy đủ | | | N | Các tố cáo hoặc khiếu nại chỉ có thể được điều tra một cách đầy đủ khi bằng chứng đầy đủ hoặc là đã có sẵn hoặc là được người khiếu nại hay người tố giác nộp |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng mà được xác minh và công bố là không có căn cứ | | | N | Tố cáo hoặc khiếu nại có thể được xác minh và công bố là không có căn cứ hoặc do không có đủ bằng chứng để điều tra hoặc do điều tra cho thấy không có vụ việc để tố cáo hoặc khiếu nại |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng mà dẫn đến Hành động Quản lý | | | N | Hành động quản lý có thể là đề nghị ngăn cấm nhà thầu, các cảnh báo quản lý, sự bãi nhiệm quản lý |

C. TƯ VẤN

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (Y/N) | LƯU Ý |
|--|-----------------|----------------|--------------------------------------|---|
| Sơ tuyển | | | | |
| Ngày phát hành yêu cầu bày tỏ quan tâm (EOI) | | | Y | |
| Ngày nộp EOI | | | Y | |
| Số lượng các EOI nhận được | | | N | |
| Số lượng các nhà thầu được đưa vào danh sách ngắn | | | Y | |
| Tên các nhà thầu được đưa vào danh sách ngắn | | | Y | |
| Tên các nhà thầu không được đưa vào danh sách ngắn | | | N | |
| Lý do chính không được đưa vào danh sách ngắn | | | N | Đối với nhà thầu không được đưa vào danh sách ngắn |
| Số lượng những khiếu nại nhận được về đánh giá danh sách ngắn | | | N | |
| Số lượng các khiếu nại và tố cáo nhận được về đánh giá danh sách ngắn mà đã được điều tra đầy đủ | | | N | Các tố cáo hoặc khiếu nại chỉ có thể được điều tra một cách đầy đủ khi bằng chứng đầy đủ hoặc là đã có sẵn hoặc là được người khiếu nại hay người tố giác nộp |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (Y/N) | LƯU Ý |
|---|-----------------|----------------|--------------------------------------|---|
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về đánh giá danh sách ngắn mà được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | N | Tố cáo hoặc khiếu nại có thể được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ hoặc do không đủ bằng chứng để điều tra hoặc do điều tra cho thấy không có vụ việc để tố cáo hoặc khiếu nại |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về đánh giá danh sách ngắn mà dẫn tới Hành động Quản lý | | | N | Hành động quản lý có thể là đề nghị ngăn cấm nhà thầu, các cảnh báo của phía quản lý, sự bãi nhiệm quản lý |
| <i>Đấu thầu</i> | | | | |
| Phương pháp tuyển chọn | | | Y | VD: QCBS |
| Ngày phát hành RFP | | | Y | |
| Ngày nộp Đề xuất | | | Y | |
| Ngày mở Đề xuất | | | Y | |
| Số lượng các Đề xuất nhận được và chấp nhận được | | | Y | |
| <i>Đánh giá thầu</i> | | | | |
| Ngày hoàn thành báo cáo đánh giá và gửi đề WB có ý kiến không phản đối nếu được yêu cầu | | | N | Ngày nộp báo cáo đánh giá lần đầu tiên - do AMT yêu cầu |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (Y/N) | LƯU Ý |
|--|----------|---------|-------------------------------|--|
| Ngày phê duyệt Báo cáo đánh giá | | | N | Do AMT yêu cầu |
| Các tiêu chí đánh giá chính | | | N | Vd: 70/30 kỹ thuật/giá với biên chế 30% là kỹ thuật, 20% là năng lực nhà thầu, 10% là kế hoạch đào tạo, 40% là phương pháp luận với một rào cản là 70% |
| Tên của nhà thầu thắng thầu | | | Y | |
| Tên của các nhà thầu phụ liên kết | | | Y | |
| Dải các điểm kỹ thuật (cao nhất – thấp nhất) | | | Y | VD: 82 – 62 |
| Dải giá (thấp nhất – cao nhất) – VD/USD | | | Y | VD: 340,780 – 560,987 USD |
| Điểm đấu thầu riêng- kỹ thuật và giá cả | | | Y | VD: 75/10 |
| Tên của các nhà thầu không trúng thầu | | | Y | |
| Lý do không trúng thầu | | | Y | <u>VD</u> : không đáp ứng được rào cản về các yêu cầu kỹ thuật, giá của từng nhà thầu không trúng thầu |
| <i>Trao thầu</i> | | | | |
| Ngày trao hợp đồng | | | Y | |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (Y/N) | LƯU Ý |
|---|-----------------|----------------|--------------------------------------|---|
| Giá hợp đồng cuối cùng | | | Y | |
| Ngày hoàn thành ghi trong hợp đồng | | | Y | |
| Số lượng của các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu | | | N | |
| Số lượng tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu mà đã được điều tra đầy đủ | | | N | Các tố cáo hoặc khiếu nại chỉ có thể được điều tra một cách đầy đủ khi bằng chứng đầy đủ hoặc là đã có sẵn hoặc là được người khiếu nại hay người tố giác nộp |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu mà được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | N | Tố cáo hoặc khiếu nại có thể được xác minh và công bố là không có căn cứ hoặc do không có đủ bằng chứng để điều tra hoặc do điều tra cho thấy không có vụ việc để tố cáo hoặc khiếu nại |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu mà dẫn tới Hành động quản lý | | | N | Hành động quản lý có thể là đề nghị ngăn cấm nhà thầu, các cảnh báo quản lý, sự bãi nhiệm quản lý |
| <i>Thực hiện hợp đồng</i> | | | | |
| Số lượng đơn thay đổi đặt hàng | | | N | Phân loại những thay đổi đặt hàng riêng kèm theo giải thích có thể được đính kèm riêng |

| | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | YÊU CẦU CỦA WB/ VIETNAM (Y/N) | LƯU Ý |
|---|-----------------|----------------|--------------------------------------|--|
| | | | | biệt nếu yêu cầu |
| Tổng thanh toán hợp đồng | | | N | |
| Thời gian hoàn thành thực tế | | | N | |
| Số lượng các khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng | | | N | Bao gồm các khiếu nại sai và các lý do nếu cần thiết |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng mà đã được điều tra đầy đủ | | | N | Các tố cáo và khiếu nại chỉ có thể được điều tra một cách đầy đủ khi bằng chứng đầy đủ đã có sẵn hoặc là được người khiếu nại hay người tố giác nộp |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng mà được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | N | Tố cáo hoặc khiếu nại có thể được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ hoặc do không có đủ bằng chứng để điều tra hoặc do điều tra cho thấy không có vụ việc để tố cáo hoặc khiếu nại |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng mà dẫn tới hành động quản lý | | | N | Hành động quản lý có thể là đề nghị ngăn cấm nhà thầu, cảnh báo của phái quản lý, bãi nhiệm quản lý |

2. Các báo cáo tổng hợp hàng quý kèm theo tổng kết hàng năm

A. HÀNG HÓA VÀ CÔNG TRÌNH

| DỮ LIỆU | PLAN | ACTUAL | NOTES |
|--|-------------|---------------|--|
| <i>Sơ tuyển</i> | | | |
| Số lượng các hồ sơ dự thầu đạt sơ tuyển, đã được hoàn thành trong quý này | | | |
| Giá trị các hồ sơ dự thầu đạt sơ tuyển, đã được hoàn thành trong quý này | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về sơ tuyển các gói hàng hóa và công trình | | | |
| Số lượng về các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển các gói hàng hoá và công trình đã được điều tra | | | tức là không bị từ chối do thiếu bằng chứng |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển các gói hàng hóa và công trình được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | tức là bị từ chối do thiếu bằng chứng hoặc đã điều tra đầy đủ nhưng phát hiện là sai |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển các gói hàng hóa và công trình đã có hành động can thiệp | | | tức là dẫn tới một số hành động cụ thể như ngăn cấm hoặc kỷ luật nhân viên |
| <i>Phương thức đấu thầu</i> | | | |

| DỮ LIỆU | PLAN | ACTUAL | NOTES |
|---|-------------|---------------|--|
| Số lượng các thay đổi so với kế hoạch đấu thầu đã công bố | | | tức là các thay đổi về thủ tục đấu thầu được sử dụng |
| Giá trị các thay đổi so với kế hoạch đấu thầu đã công bố | | | |
| Danh sách các nhà thầu bị cấm | | | Cung cấp các đường link đến danh sách của WB / MPI |
| <i>Sử dụng hình thức đấu thầu hạn chế</i> | | | |
| Số lượng hồ sơ dự thầu hàng hóa và công trình sử dụng hình thức đấu thầu hạn chế | | | |
| Giá trị hồ sơ dự thầu hàng hóa và công trình sử dụng hình thức đấu thầu hạn chế | | | |
| Bấy kỳ thay đổi nào so với kế hoạch đấu thầu được công bố về hình thức đấu thầu hạn chế | | | |
| Danh sách các nhà thầu được lựa chọn thông qua hình thức đấu thầu hạn chế | | | |

| DỮ LIỆU | PLAN | ACTUAL | NOTES |
|--|-------------|---------------|--------------|
| <i>Đánh giá và trao thầu</i> | | | |
| Số lượng các hồ sơ dự thầu gói hàng hóa và công trình trao thầu | | | |
| Giá trị của hồ sơ dự thầu gói hàng hóa và công trình trao thầu | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về trao thầu đã được điều tra | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về trao thầu không có căn cứ | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về trao thầu đã có hành động can thiệp | | | |
| <i>Thực hiện hợp đồng</i> | | | |
| Số lượng các hợp đồng về hàng hóa và công trình được kết thúc | | | |
| Giá trị của các hợp đồng hàng hóa và công trình được kết thúc | | | |
| Số lượng các Đơn thay đổi Đặt hàng đã được đưa ra | | | |
| Giá trị của Đơn thay đổi Đặt hàng đã được đưa ra | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng đã được điều tra | | | |

| DỮ LIỆU | PLAN | ACTUAL | NOTES |
|--|-------------|---------------|--------------|
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại trong quá trình thực hiện hợp đồng được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại trong quá trình thực hiện hợp đồng đã có hành động can thiệp | | | |

B. TƯ VẤN

| DỮ LIỆU | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | LƯU Ý |
|--|----------|---------|--|
| Sơ tuyển | | | |
| Số lượng các tư vấn được đưa vào danh sách ngắn | | | |
| Giá trị của các hồ sơ dự thầu tư vấn được đưa vào danh sách ngắn | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển gói hàng hóa và công trình | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển gói hàng hóa và công trình đã được điều tra | | | tức là không bị từ chối do thiếu căn cứ |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển gói hàng hóa và công trình được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | tức là bị từ chối do thiếu bằng chứng hoặc đã điều tra đầy đủ nhưng đã xác minh và tuyên bố là sai |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về sơ tuyển gói hàng hóa và công trình đã có hành động can thiệp | | | tức là dẫn đến một số hành động cụ thể như ngăn cấm hoặc kỷ luật nhân viên |
| Phương thức đấu thầu | | | |

| DỮ LIỆU | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | LƯU Ý |
|--|-----------------|----------------|---|
| Số những thay đổi so với kế hoạch đấu thầu đã công bố | | | tức là những thay đổi trong thủ tục đấu thầu được sử dụng |
| Giá trị của những thay đổi so với kế hoạch đấu thầu đã công bố | | | |
| Liệt kê các nhà thầu bị cấm | | | |
| <i>Sử dụng hình thức đấu thầu hạn chế</i> | | | |
| Số lượng hồ sơ dự thầu của các tư vấn sử dụng hình thức đấu thầu hạn chế | | | |
| Giá trị của các hồ sơ dự thầu của tư vấn sử dụng hình thức đấu thầu hạn chế | | | |
| Bất kỳ thay đổi nào so với kế hoạch đấu thầu đã công bố về hình thức đấu thầu hạn chế | | | |
| Danh sách các tư vấn được lựa chọn thông qua đấu thầu hạn chế | | | |
| <i>Đánh giá và trao thầu</i> | | | |
| Số lượng các hồ sơ dự thầu của tư vấn được trao thầu | | | |
| Giá trị của các hồ sơ dự thầu của tư vấn được trao thầu | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại nhận được về trao thầu | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về trao thầu đã được điều tra | | | |
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về trao thầu được xác minh và tuyên bố là không có căn cứ | | | |

| DỮ LIỆU | KẾ HOẠCH | THỰC TẾ | LƯU Ý |
|---|-----------------|----------------|--------------|
| Số lượng các tố cáo và khiếu nại về trao thầu đã có hành động can thiệp | | | |
| <i>Thực hiện hợp đồng</i> | | | |
| Số lượng các hợp đồng tư vấn đã kết thúc | | | |
| Giá trị các hợp đồng tư vấn đã kết thúc | | | |
| Số lượng các Đơn thay đổi đặt hàng | | | |
| Giá trị các Đơn thay đổi đặt hàng | | | |
| Số lượng tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng | | | |
| Số lượng tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng đã được điều tra | | | |
| Số lượng tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng được xác minh và công bố là không có căn cứ | | | |
| Số lượng tố cáo và khiếu nại nhận được trong quá trình thực hiện hợp đồng đã có hành động can thiệp | | | |