

平顶山市新华区财政局文件

平新财购（2021）10号

关于印发《新华区政府采购投诉处理操作规程》的 通知

各采购人、各代理机构：

为规范政府采购投诉处理行为，保护政府采购当事人的合法权益，提高政府采购投诉处理效率，建立规范高效的政府采购投诉处理机制，根据《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》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）等有关规定，新华区财政局制定了《新华区政府采购投诉处理操作规程》，现予印发，请遵照执行。

附件：新华区政府采购投诉处理操作规程



附件：

新华区政府采购投诉处理操作规程

为规范政府采购投诉处理行为，切实保护政府采购当事人的合法权益，提高投诉处理效率，建立规范高效的政府采购投诉处理机制，根据《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》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第94号令）等有关规定，制定本操作规程。

一、投诉受理

（一）投诉人提交投诉书

投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。

投诉书应当包括下列内容（附件1：投诉书）：

1. 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、联系人及联系电话；
2. 质疑和质疑答复情况及相关证明材料；
3. 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
4. 事实依据；
5. 法律依据；
6. 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉人可以委托代理人办理投诉事务。代理人办理投诉事务时，除提交投诉书外，还应当向财政部门提交投诉人的授权委托书，授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

投诉人或投诉代理人投诉时还应提交身份证明。

（二）审查处理

财政部门收到投诉书后，应当在 5 个工作日内进行审查，审查后按照下列情况处理：

1. 投诉人提起投诉符合下列条件的予以受理：

- （1）投诉人是参与所投诉政府采购活动的供应商；
- （2）提起投诉前已依法进行质疑；
- （3）投诉书内容符合《政府采购质疑和投诉办法》的规定；
- （4）在投诉有效期限内提起投诉；
- （5）属于本财政部门管辖；
- （6）同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
- （7）投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

（8）财政部规定的其他条件。

2. 投诉内容不符合规定的，应当在收到投诉书 5 个工作日内一次性书面通知投诉人补正并重新投诉（附件 2：政府采购投诉补正通知书）。

3. 投诉不属于本部门管辖的，应当在 3 个工作日内书面告知投诉人向有管辖权的部门提起投诉（附件 3：投诉管辖权告知书）。

4. 投诉不符合其它条件的，应当在 3 个工作日内书面告知之投

诉人不予受理，并应当说明理由（附件 4：政府采购投诉不予受理通知书）。

（三）受理

1. 对符合投诉条件的投诉，自财政部门收到之日起即为受理（附件 5：政府采购投诉受理通知书）。

2. 财政部门应当在收到投诉后 8 个工作日内向被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人发出投诉答复通知书及投诉书副本（附件 6：政府采购投诉答复通知书）。

二、投诉处理

（一）报送材料

被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人应当在收到投诉答复通知书及投诉书副本之日起 5 个工作日内，以书面形式向财政部门作出说明，并提交相关证据、依据和其他有关资料。

（二）书面审查

财政部门处理投诉事项原则上采取书面审查的办法。主要根据供应商投诉事项，对招标文件、投标文件、评分标准以及专家评委的评分情况，被投诉人和与投诉事项有关的供应商做出的说明、提交的相关证据、依据和其他有关资料等进行书面审查。

（三）调查取证

1. 财政部门认为有必要时，可以进行调查取证，也可以组织投诉人和被投诉人当面质证。

财政部门可以根据法律、法规规定或者职责权限，委托相关单位或者第三方开展调查取证、检验、检测、鉴定。

2. 财政部门依法进行调查取证时，投诉人、被投诉人以及与

投诉事项有关的单位及人员等应当如实反映情况，并提供财政部门所需要的相关材料。

3. 应当由投诉人承担举证责任的投诉事项，投诉人未提供相关证据、依据和其他有关材料的，视为该投诉事项不成立；被投诉人未按照答复通知书要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同放弃说明权利，依法承担不利后果。

4. 财政部门认为需要调查取证的，应在调查取证前向被调查人送达调查取证通知书（附件 7：调查取证通知书）。

调查取证应至少由两人以上进行，并填写调查取证笔录（附件 8：调查取证笔录），调查人、被调查人应在调查取证笔录上签字，调查取证中调取的其他证明材料，应由被调查人予以确认。

被调查人拒绝在调查取证笔录上签字的，调查人应当在调查取证笔录上注明。

5. 财政部门认为需要组织投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人进行当面质证的，应在质证前向投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人送达参与质证通知书（附件 9：参与质证通知书）。质证应由两名以上财政部门工作人员主持，并遵循下列程序：

（1）投诉人就提出投诉请求的事实、理由和主张进行陈述，并出示证据，被投诉人、与投诉事项相关的当事人就其证据进行质证；

（2）被投诉人就投诉事项具体行为的事实、理由和依据进行答辩，并出示证据，投诉人、与投诉事项相关的当事人就其证据进行质证；

(3) 与投诉事项相关的当事人出示证据，投诉人、被投诉人就其证据进行质证；

(4) 投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人分别作最后陈述。

质证应制作质证笔录（附件 10：质证笔录）。投诉人、被投诉人、主持人和与投诉事项相关的当事人应在质证笔录上签字。主持人在笔录尾页签字，参与质证的投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人应逐页签字。

（四）专家评审

对情况复杂的投诉事项，财政部门可组织专家进行评审。

（五）暂停采购活动

财政部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知采购人和采购代理机构暂停采购活动，但暂停时间最长不得超过 30 日（附件 11：暂停政府采购通知书，附件 12：恢复政府采购通知书）。

三、处理决定

（一）财政部门应当自受理投诉之日起 30 个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人、被投诉人及其他与投诉处理结果有利害关系的政府采购当事人。

财政部门处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间（即财政部门向相关单位、第三方、投诉人发出相关文书、补正通知之日起至收到相关反馈文书或材料之日）不计算在投诉处理期限内，并将所需时间书面告知投诉人（附件 13：政府采购投诉处理期限中止通知）。

（二）财政部门受理投诉后，投诉人书面申请撤回投诉的（附件 14: 撤诉函），财政部门应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人（附件 15: 终止投诉处理通知书）。

（三）投诉处理过程中，有下列情形之一的，财政部门应当驳回投诉：

1. 受理后发现投诉不符合法定受理条件；
2. 投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立；
3. 投诉人捏造事实或者提供虚假材料；

4. 投诉人以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

（四）投诉人对采购文件提起的投诉事项，财政部门经查证属实的，应当认定投诉事项成立。经认定成立的投诉事项不影响采购结果的，采购人继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，财政部门按照下列情况处理：

1. 未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。

2. 已确定中标或者成交供应商但尚未签订政府采购合同的，认定中标或者成交结果无效，责令重新开展采购活动。

3. 政府采购合同已经签订但尚未履行的，撤销合同，责令重新开展采购活动。

4. 政府采购合同已经履行，给他人造成损失的，相关当事人可依法提起民事诉讼，由责任人承担赔偿责任。

（五）投诉人对采购过程或者采购结果提起的投诉事项，财政部门经查证属实的，应当认定投诉事项成立。经认定成立的投

诉事项不影响采购结果的，继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，财政部门按照下列情况处理：

1. 未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。

2. 已确定中标或者成交供应商但尚未签订政府采购合同的，认定中标或者成交结果无效。合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商的，应当要求采购人依法另行确定中标、成交供应商；否则责令重新开展采购活动。

3. 政府采购合同已经签订但尚未履行的，撤销合同。合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商的，应当要求采购人依法另行确定中标、成交供应商；否则责令重新开展采购活动。

4. 政府采购合同已经履行，给他人造成损失的，相关当事人可依法提起民事诉讼，由责任人承担赔偿责任。

（六）财政部门作出处理决定，应当制作投诉处理决定书（附件 16：投诉处理决定书），并加盖公章。投诉处理决定书应当包括下列内容：

1. 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；

2. 处理决定查明的事实和相关依据，具体处理决定和法律依据；

3. 告知相关当事人申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限，以及提起行政诉讼的权利和起诉期限；

4. 作出处理决定的日期。

财政部门应及时将投诉处理结果在新华区政府采购网公告。

四、送达

财政部门向投诉人、被投诉人、相关供应商发出书面文件时，原则上应当直接送达，要求其签收送达回证（附件 17：送达回证）：

（一）受送达人为自然人的，应当由本人在送达回证上签字。

（二）受送达人为法人的，应当由其法定代表人或授权代表在送达回证上签字或盖章。

（三）受送达人为其他组织的，应当由其主要负责人或授权代表在送达回证上签字或盖章。

若需要采用邮寄送达的，应当通过邮政局邮寄，不得通过顺丰等快递公司邮寄国家机关公文，邮件回执应留档保存。

五、投诉处理档案管理

投诉事项处理结束后，应及时整理投诉书、投诉处理决定书和调查取证等有关资料，装订归档，以备行政诉讼及有关部门依法进行监督检查。

附件 1

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人 1：_____

地 址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人 2

.....

相关供应商：_____

地 址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告：是/否 公告期限：_____

采购结果公告：是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年__月__日，向_____提出质疑，
质疑事项为：_____

_____（采购人/代理机构）于____年__月__日，就质
疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：

公章：

年 月 日

附件 2

政府采购投诉补正通知书

_____（投诉人名称）：

关于（采购项目名称、编号）的投诉书和有关证明材料，我局已于_____年__月__日收到。经审查，发现提交的投诉书和有关证明材料存在问题，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十一条之规定，需要你（单位）修改补正下列有关内容：

- 1、_____；
- 2、_____；
- 3、_____；
-

请你（单位）在收到本告知书之日起 5 个工作日内进行补正，并将补正后的材料提交至我局重新投诉。未按照补正期限进行补正或补正后仍不符合规定的，我局将依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十一条第（一）项之规定，不予受理你（单位）投诉。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 3

投诉管辖权告知书

 （投诉人）：

关于你（单位）因不满意 （被投诉人）对 （采购项目名称、政府采购编号）作出的质疑答复/（被投诉人）未在规定的期限内对你（单位）就 （采购项目名称、政府采购编号）的质疑作出质疑答复，向本局提起投诉，本局已于 年 月 日收悉。经审查，投诉不属于本局管辖。你（单位）应当向（ 具有管辖权的财政部门名称）提起投诉。

请你（单位）及早与（ 具有管辖权的财政部门名称）联系。
特此通知。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 4

政府采购投诉不予受理通知书

_____(投诉人名称)：

关于你（单位）因不满意_____(被投诉人)对_____(采购项目名称、政府采购编号)作出的质疑答复/_____(被投诉人)未在规定的期限内对你（单位）就_____(采购项目名称、政府采购编号)的质疑作出质疑答复，向本局提起投诉，本局已于 年 月 日收悉。经审查，本局认为，你（单位）存在_____(具体不予受理情形)，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十一条第（一）项、第（二）项之规定，决定不予受理。

特此通知

单位名称（公章）

年 月 日

附件 5

政府采购投诉受理通知书

(投诉人名称)：

关于“-----”采购项目（采购项目编号：****）的投诉及与投诉有关的证明材料，我局已于 年 月 日收到。根据《中华人民共和国政府采购法》第五十五条和《政府采购质疑和投诉办法》第二十一条第四款规定，经审查，此项投诉符合政府采购投诉的条件和要求，现已正式受理。我局将自受理之日起 30 个工作日内，对此项投诉展开调查，并作出处理决定，届时将以书面形式通知你单位及其他与投诉事项有关的当事人。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 6

政府采购投诉答复通知书

_____:

我局已于____年__月__日对(投诉人)因不满意(被投诉人)对(采购项目名称、政府采购编号)作出的质疑答复/(投诉人)因(被投诉人)未在规定的期限内对(采购项目名称、政府采购编号)的质疑作出质疑答复提出的投诉予以受理。根据《《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第二十一条、二十二条之规定,现将投诉书副本送达给你(单位),请你(单位)在收到投诉书副本之日起五个工作日内,以书面形式向我局作出说明,并提交相关证据、依据和其他有关材料。否则,视同你(单位)放弃说明权利,依法承担不利后果。

特此通知。

附:投诉书副本 1 份

单位名称(公章)

年 月 日

附件 7

调查取证通知书

_____（单位或个人）：

我局在处理关于（采购项目名称、政府采购编号）投诉过程中，需要对你（单位）进行调查取证。请你（单位）予以配合，如实反映情况，并提供我局所需要的以下相关材料：

1、_____

2、_____

.....

请予以配合、支持。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 8

调查取证笔录

时间： 年 月 日 时至 年 月 日 时

地点：

调查人： 单位和职务：

记录人： 单位和职务：

被调查人： 职务：

工作单位：

住址： 联系电话：

在场人：

(调查人、被调查人、记录人、在场人笔录上签字或者捺印)

附件 9

参与质证通知书

_____:

我局在处理（投诉人）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号）作出的质疑答复提出的投诉过程中/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号）的质疑作出质疑答复提出的投诉过程中，我局将组织你（单位）与（被投诉人或投诉人）就相关证据材料进行当面质证。请你（单位）于____年__月__日__时到（地点）进行当面质证。

特此通知

单位名称（公章）

年 月 日

质 证 笔 录

投诉人：（名称、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、住址、工作单位、联系方式）

被投诉人：（名称、地址、联系方式等）

与投诉事项相关的当事人：（名称、地址、联系方式等）

主持人： 单位名称及职务：

记录人： 单位名称及职务：

主持人（介绍情况）：我局在处理（投诉人）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号）作出的质疑答复提出的投诉过程中/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号）的质疑作出质疑答复提出的投诉过程中，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十三条之规定，需要组织你们双方就相关证据材料进行当面质证。（告知权利义务）。现进行质证：

_____（投诉人、委托代理人、被投诉人、与投诉事项相关的当事人、主持人、记录人签字或捺印）

暂停采购活动通知书

_____:

我局已于____年__月__日对(投诉人)因不满意你(单位)对(采购项目名称、政府采购编号)作出的质疑答复/(投诉人)因你(单位)未在规定的期限内对(采购项目名称、政府采购编号)的质疑作出答复提起的投诉予以受理。处理投诉过程中,由于(需要暂停采购活动的理由),根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第二十八条之规定,决定暂停采购活动。

你(单位)收到通知后应当立即暂停采购活动,在暂停采购活动期满或者财政部门发出恢复采购活动通知前,不得进行该项采购活动。

特此通知。

单位名称(公章)

年 月 日

附件 12

恢复采购活动通知书

_____ :

我局已对（投诉人）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号）作出的质疑答复/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号）的质疑作出质疑答复提起的投诉处理完毕/终止。你（单位）可以依法继续进行该项目采购活动。

特此通知。

单位名称（公章）

年 月 日

政府采购投诉处理期限中止通知书

_____(投诉人名称):

你(单位)对(投诉采购项目名称、编号)提起的投诉我局已于__年__月__日正式受理,现因具体事由所需时间预计__个工作日。根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第二十七条之规定,我局处理投诉事项,需要检验、检测、鉴定、专家评审及需要投诉人补正材料的,所需时间不计算在投诉处理期限内。

请知悉。

单位名称(公章)

年 月 日

附件 14

撤 诉 函

_____:

我（公司）于 年 月 日对 （项目名称、编号） 提起的
投诉，因 _____ 原因，现申请撤回。

单位名称（公章）

年 月 日

终止投诉处理通知书

_____:

(投诉人)对(采购项目名称、编号)提起的投诉,我局已于_年_月_日正式受理,现因投诉人申请撤回投诉,我局依据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第三十条之规定,终止该投诉处理。

特此通知。

单位名称(公章)

年 月 日

附件 16

投诉处理决定书

_____（投诉人）：

本机关于__年__月__日受理了你公司关于采购项目名称、编号的投诉，经依法调查处理，现已审理终结：

一、投诉人、被投诉人及相关供应商

投诉人：

法定代表人：

代理人：

联系方式：

地 址：

被投诉人 1：

法定代表人：

联系人：

联系方式：

地 址：

被投诉人 2：

法定代表人：

联系人：

联系方式：

地 址：

相关供应商：

联系人：

联系方式：

地址：

二、投诉事项

.....

三、事实查明与认定

.....

四、处理决定

.....

如不服本决定，可在决定书送达之日起六十日内向（作出投诉处理决定的财政部门同级的人民政府名称）或申请行政复议，也可在决定书送达之日起六个月内向（具有管辖权的法院名称）提起行政诉讼。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 17

送达回证

项目名称	
送达文件名称	
受送达人	
送达地址	
受送达人或者 代理人	签名或盖章： 年 月 日
代收人	与受送达人关系： 签名或盖章： 年 月 日
备注：	