

新县财政局文件

新财购〔2020〕13号

新县政府采购质疑和投诉处理程序

为规范政府采购供应商质疑及财政部门处理投诉行为，保护政府采购当事人合法权益，提高质疑答复和投诉处理效率，维护政府采购市场秩序，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》、《政府采购质疑和投诉办法》，结合市局有关规定，制定本程序。

第一篇 质疑及质疑答复

第一章 质疑

第一条 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

采购文件可以要求供应商在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

第二条 提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

第三条 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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。

第二章 质疑答复

第四条 采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，收到质疑函后应当在工作日当天报送财政部门副本一份。

第五条 供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质

疑的，采购人、采购代理机构可以组织原评标委员会、竞争性谈判小组、询价小组或者竞争性磋商小组协助答复质疑。

第六条 质疑答复应当包括下列内容：

- （一）质疑供应商的姓名或者名称；
- （二）收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；
- （三）质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；
- （四）告知质疑供应商依法投诉的权利；
- （五）质疑答复人名称；
- （六）答复质疑的日期。

质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

第七条 采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。在向质疑供应商和其他有关供应商送达质疑答复函前，采购人应当将质疑答复函送交财政部门备案。

第八条 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：

- （一）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

(二) 对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，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、成交供应商的，应当依法另行确定中标、成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

质疑通过新县公共资源交易系统提交的，采购人或采购代理机构应进行在线质疑答复。新县公共资源交易中心应当将质疑答复内容通过新县公共资源交易网进行公告。

第二篇 投诉及投诉处理

第一章 投 诉

第一条 投诉人提起投诉应符合下列条件：

- (一) 投诉人是参与所投诉政府采购活动的供应商；
- (二) 被投诉人是参加本次政府采购活动的采购人或者采购代理机构；
- (三) 投诉事项已依法进行质疑；
- (四) 《投诉书》（附件1）内容符合《政府采购质疑和投诉办法》的规定；
- (五) 在投诉有效期限内提起投诉；
- (六) 属于同级财政部门管辖；
- (七) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
- (八) 国务院财政部门规定的其他条件。

第二条 投诉书应包括下列主要内容：

- （一）投诉人和被投诉人的名称、地址、电话等；
- （二）具体的投诉事项及事实依据；
- （三）质疑和质疑答复情况及相关证明材料；
- （四）投诉人签章及投诉时间。

投诉人为自然人的，投诉书应由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章。

第三条 投诉人提交投诉书，应按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

第四条 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，应当提交投诉人的《授权委托书》（附件 2）《授权委托书》应当载明委托代理的具体权限和事项。

第五条 投诉人应提交本人身份证明。投诉人委托他人代理投诉事宜，应提交被委托人身份证明。投诉人是法人或者其他组织的，应一并提交法人或者其他组织营业执照和法定代表人或主要负责人身份证明，无法提供原件的，必须提供真实有效的复印件。

所有的投诉证明材料复印件应符合证据的法定形式，即表明复印属实，投诉人或者其委托代理人签字并盖章。同时，注明证据材料共多少页，加盖骑缝章。

第二章 审查与受理

第六条 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：

（一）投诉书内容不符合规定的，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。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，不予受理。

（二）投诉不符合规定条件的，应当在 3 个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。

（三）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。

第七条 在投诉审查期间，财政部门认定投诉事项与采购人行为有关但采购人不是被投诉人的，应当要求投诉人将采购人追加为被投诉人，并限期修改投诉书重新投诉，逾期不予受理。

第八条 投诉符合条件予以受理的，自财政部门收到投诉书之日起即为受理之日。

第九条 对受理的投诉，财政部门应当制作送达《投诉受理通知书》（附件 3）；对要求补正或修改的投诉，财政部门应当制作送达《投诉补正材料通知书》（附件

4）；对不受理的投诉，财政部门应当向投诉人制作送达《投诉不予受理通知书》（附件 5）；对转送的投诉，财

政部门应当向接受转送部门和投诉人制作送达《政府采购供应商投诉转送通知书》（附件 6）。

第三章 投诉处理与决定

第十条 投诉符合规定的，自收到投诉书之日起即为受理，并在收到投诉后 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。并以《投诉答复通知书》（附件 7）的形式告知其应履行的义务。

被投诉人和相关供应商应自收到投诉书副本和送达通知书之日起 5 个工作日内做出书面说明，并提供证据及相关证明材料。

第十一条 财政部门处理投诉事项原则上采取书面审查的办法，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进行质证。

第十二条 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 8）。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 9），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，应由个人或者单位予以确认。

第十三条 财政部门认为需要组织投诉人和被投诉人进行当面质证的，应在质证前向投诉人和被投诉人送达《投

诉人与被投诉人当面质证通知书》（附件 10）。质证应由两人以上主持。质证应遵循下列程序：

（一）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，被投诉人和其他利害关系人与投诉人就其证据进行质证；

（二）被投诉人就被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，投诉人和其他利害关系人与被投诉人就其证据进行质证；

（三）其他利害关系人出示证据，投诉人、被投诉人与其他利害关系人就其证据进行质证；

（四）投诉人、被投诉人和其他利害关系人分别作最后陈述。

第十四条 质证过程及内容应制作《质证笔录》（附件 11）。投诉人、被投诉人、主持人应在《质证笔录》上签字。调查人、主持人在笔录尾页签字，被调查人、参与质证的投诉人和被投诉人及其他相关人员应逐页签字。

第十五条 财政部门在投诉处理过程中，应当与投诉人、被投诉人、相关供应商进行沟通协商，注重调解。

第十六条 重大复杂的投诉案件，财政部门应当组织业务部门、法制部门等有关人员对证据、相关证明材料及投诉处理意见进行集体评议。形成《集体审议笔录》（附件

12），参加审议并发表意见的，应在笔录尾页上签字；拒

绝签字的，记录人应在笔录上注明；没有发言的，可以不在笔录上签字。

第十七条 投诉事项有下列情形之一的，财政部门应当终止投诉处理：

（一）经协调，争议双方当事人达成一致意见，纠纷得到解决；

（二）投诉人自愿放弃投诉的；

（三）投诉人无正当理由拒绝配合的；

（四）在受理投诉过程中，投诉人已就投诉事项申请行政复议、提起诉讼或者提请仲裁的。

终止投诉处理后，投诉人不得以同一事实和理由再次提起投诉。

第十八条 财政部门做出投诉处理决定，应当制作《投诉处理决定书》（附件 13、14）。

第十九条 财政部门争取自受理投诉之日起 2 个工作日左右对投诉事项做出处理决定，并将《投诉处理决定书》送达投诉人、被投诉人和其他与投诉处理决定有利害关系的政府采购相关当事人，承诺时间不包含听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审、现场勘查、调查取证、补件、上报（转报）等步骤所需要的时间。

《投诉处理决定书》的送达依照民事诉讼法的相关规定进行。

第二十条 财政部门应当将《投诉处理决定书》在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告。新县公共资源交易中心应当将《投诉处理决定书》在新县公共资源交易网进行公告。

第二十一条 在处理投诉事项期间，财政部门认为必要时可以通知被投诉人或采购人暂停采购活动，并送达《暂停采购活动通知书》（附件 15）。被投诉人收到通知后，应立即暂停采购活动。暂停采购活动期最多为 30 日。暂停采购活动期满或者收到财政部门《恢复采购活动通知书》（附件 16）之前，被投诉人不得进行该项采购活动。

第二十二条 财政部门对每一件投诉（除因不符合条件予以退回或转送的以外）应当予以装卷入档。

卷宗装订顺序：卷宗目录、投诉书、授权委托书、法定代表人（主要负责人）及其委托代理人身份证明，质疑和质疑答复情况及相关证明材料、投诉书副本送达通知书、暂停采购活动通知书、被投诉人和相关供应商做出的说明及相关证据材料、调查取证通知书、调查取证笔录及调查取证材料、质证通知书、质证笔录、恢复采购活动通知书、投诉处理决定书（正本）、送达回证（附件 17）、备案表（附件 18）。

第四章 附则

第二十三条 财政部门在处理投诉过程中，发现被投诉人及其工作人员、评标委员会成员、供应商有违法行为，本机关有权处理、处罚的，应当依法予以处理、处罚；本机关无权处理的，应当转送有权处理的机关依法处理。

第二十四条 投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：

（一）捏造事实；

（二）提供虚假材料；

（三）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。

第二十五条 采购单位和采购代理机构要在采购文件中载明接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址。县财政局将在河南省政府采购网公开政府采购投诉受理方式和渠道等信息，方便供应商维权。

2020 年 12 月 18 日

附件：相关文书格式

- 1、投诉书
- 2、授权委托书
- 3、投诉受理告知书
- 4、投诉补正材料通知书
- 5、投诉不予受理告知书
- 6、投诉转送通知书
- 7、投诉答复通知书
- 8、调查取证通知书
- 9、调查取证笔录
- 10、当面质证通知书
- 11、质证笔录
- 12、投诉集体审议笔录
- 13、投诉处理决定书
- 14、投诉处理决定书
- 15、暂停采购活动通知书
- 16、恢复采购活动通知书
- 17、送达回证
- 18、备案表

附件 1

投 诉 书

投诉人：(名称、地址、联系方式等)

法定代表人：(姓名、工作单位及职务)

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)

本人(单位) 于 年 月 日向被投诉人对 (采购项目编号, 第几包) 提出质疑, 因不满意被投诉人 年 月 日做出的质疑答复/本人(单位) 于 年 月 日向被投诉人对 (采购项目编号, 第几包) 提出质疑, 被投诉人未在规定的期限内作出质疑答复, 现向你部门提出投诉。

投诉事项：

事实依据：

此致

(政府采购监督管理部门名称)

投诉人：(签名并盖章)

年 月 日

附件：1、投诉书副本 份 (被投诉人、相关供应商各一份)。

2、质疑和质疑答复情况及相关证明材料。

附件 2

授权委托书

委托人：（姓名、性别、职业、住址及联系方式或法人或者其他组织名称，住址）

法定代表人：（姓名、职务）

受委托人之一：（姓名、工作单位、职务）

受委托人之二：（姓名、工作单位、职务）

现委托上述受委托人代理我（单位）与（被投诉人）就
— — —（采购项目编号，第几包）的投诉事宜。代理人具体
权限和事项：

-----。

委托人签字盖章（委托单位公章）

年

月 日

附件 3

投诉受理通知书

编号： 年 号

_____ (投诉人)：

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》第十九条，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。

年 月 日

附件 4

投诉补正材料通知书

_____ (投诉人) :

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。经审查, 发现提交的投诉书及有关材料存在问题, 根据《政府采购质疑和投诉办法》第二十一条的规定, 需要你(单位) 补正下列有关内容:

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____;
- 4、_____。

请你(单位) 将上述补正材料于____年____月____日前提交至我局重新投诉。如无正当理由逾期提交的, 视为放弃投诉。

特此通知。

____年____月____日

(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，补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，不予受理。)

附件 5

投诉不予受理通知书

编号： 年 号

_____(投诉人)：

关于你(单位)因不满意(被投诉人)对 _____
_____(采购项目编号, 第几包)作出的质疑答复提出的投诉及
相关证明材料/关于你(单位)因(被投诉人)未在规定的期
限内对 _____(采购项目编号, 第几包)的质疑作
出质疑答复提出的投诉及相关证明材料, 我(部门)已于
年 月 日收悉。经审查, _____

_____。
_____(部门)认为：

- (一) 投诉人不是参与所投诉政府采购活动的供应商；
- (二) 提起投诉前未依法进行质疑；
- (三) 投诉书内容不符合规定；
- (四) 在投诉有效期限内未提起投诉；
- (五) 同一投诉事项已经财政部门投诉处理；
- (六) 不符合国务院财政部门规定的其他条件。

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, 决定不予受理。

年 月 日

(投诉不符合规定条件的，应当在 3 个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。)

附件 6

投诉转送通知

— — — — — (投诉人) :

关于你 (单位) 因不满意 (被投诉人) 对 — — — — (采购项目编号, 第几包) 作出的质疑答复提出的投诉及相关证明材料/关于你 (单位) 因 (被投诉人) 未在规定的期限内对 — — — — (采购项目编号, 第几包) 的质疑作出质疑答复提出的投诉及相关证明材料, 我部门已于 年 月 日收悉。经审查, 投诉不属于本部门管辖, 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, 我部门已于 年 月 日将该投诉转送 (接受转送的财政部门) 处理。

请你及早与 (接受转送的财政部门) 联系。

特此通知

年 月 日

(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 7

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 _____ (采购项目编号,第几包)作出的质疑答复提出的投诉予以受理/(投诉人)因(被投诉人)未在规定的期限内对 _____ (采购项目编号,第几包)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)第二十三条之规定,现将投诉书副本送达给你们,请你们在收到投诉书副本之日起五个工作日内,以书面形式向我部门作出说明,并提交相关证据、依据和其他有关材料。

特此通知。

附:投诉书副本 1 份

年 月 日

(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 8

调查取证通知书

_____(单位或个人)：

我局在处理关于_____(采购项目编号,第几包)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、第二十四条之规定,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相关材料,否则,将依法依规进行处理。

年 月 日

附件 10

投诉人与被投诉人当面质证通知书

_____ :

我局在处理 (投诉人) 因不满意 (被投诉人) 对 _____
_____ (采购项目编号 , 第几包) 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 _____ (采购项目编号 , 第几包) 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 (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) 做好准备于 年 月 日 时到 (地
点) 进行当面质证。

特此通知。

年 月 日

附件 11

质证笔录

时间：

地点：

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）

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（部门）在处理（投诉人）因不满意（被投诉人）对 _ _ _ _（采购项目编号，第几包）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 _ _ _ _（采购项目编号，第几包）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、主持人、记录人签字或捺印）

附件 12

投诉集体审议笔录

--

时间：

地点：

主办人： 职务：

参加人： 职务：

记录人：

事由：

审议情况：

经办人（情况介绍）：-----

本记录第 页共页，签字或者捺印：

条第 项之规定 处理如下: _ _ _ _ _
_ _ _ _ _。

如不服本决定 ,可在决定书送达之日起六十日内向新县人民政府或信阳市财政局申请行政复议 ,也可在决定书送达之日起六个月内向新县人民法院提起行政诉讼。

(财政部门盖章)

年 月 日

附件 14

投诉处理决定书

投诉人：(名称、地址、联系方式等)

法定代表人：(姓名、工作单位及职务)

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)

投诉人因不满意被投诉人 年 月 日对 _ _ _ (采购项目编号,第几包)作出的质疑答复/投诉人因被投诉人未在规定的期限内对 _ _ _ _ _ _ _ _ (采购项目编号,第几包)的质疑作出答复,于 年 月 日提出投诉,我局依法予以受理。

我局在处理投诉过程中,投诉人撤回投诉。根据《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,处理如下:

终止投诉处理。

投诉人对本投诉处理决定不服的,可在决定书送达之日起六十日内向新县人民政府或信阳市财政局申请行政复议,也可在决定书送达之日起六个月内向新县人民法院提起行政诉讼。

(财政部门盖章)

年 月 日

附件 15

暂停采购活动通知书

_____ :

我(部门)已于 年 月 日对(投诉人)因不满意你单位对_____(采购项目编号,第几包)作出的质疑答复提出的投诉/(投诉人)因你单位未在规定的期限内对_____(采购项目编号,第几包)的质疑作出质疑答复提出的投诉予以受理。处理投诉过程中,由于(需要暂停采购活动的理由)_____,根据《中华人民共和国政府采购法》第五十七条、《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。

年 月 日

附件 16

恢复采购活动通知书

_____ :

我（部门）已对（投诉人）因不满意（被投诉人）对 _____（采购项目编号，第几包）作出的质疑答复提出的投诉/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对 _____（采购项目编号，第几包）的质疑作出质疑答复提出的投诉处理完毕。根据《中华人民共和国政府采购法》第五十七条、《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，你单位可以依法继续进行该项采购活动。

特此通知。

年 月 日

附件 17

政府采购监督管理部门

送 达 回 证

投诉项目编号	
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	签名或盖章： 年 月 日
备注：	

填表人：

送达人：

注：此证在于证明我局已依法把应送文件送达受送达人。

附件 18

投诉处理备案表

单位名称			
投诉项目编号			
投诉事项			
投诉人			
被投诉人			
相关供应商			
受理日期	年 月 日	处理日期	年 月 日
内部协办机构			
处理结果			
是否涉行政复议		行政复议结果	
是否涉诉讼		诉讼结果	
填表人：	负责人：		
年 月 日	年 月 日		