

信阳市政府采购投诉处理操作规范

为规范财政部门对政府采购供应商投诉的处理，保护政府采购当事人合法权益，提高投诉处理效率，维护政府采购秩序，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》，制定本规范。

第一章 投 诉

第一条 投诉人提起投诉应符合下列条件：

- （一）提起投诉前已依法进行质疑；
- （二）投诉书内容符合《政府采购质疑和投诉办法》的规定；
- （三）在投诉有效期限内提起投诉；
- （四）同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
- （五）财政部规定的其他条件。

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姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）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。

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 为完善政府采购投诉处理工作机制，明确采购人及代理机构主体责任，政府采购投诉处理部门在收到投诉书后，应及时向采购人及代理机构下达《项目投诉告知书》（附件 1）。建议发出《项目投诉告知书》后再依据《政府采购质疑和投诉办法》相关规定处理投诉事宜。

第二章 审查与受理

第五条 财政部门收到投诉书后，应当在 5 个工作日内对照《投诉审查意见表》（附件 2）对投诉书进行审查。

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，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。**投诉事实明确，但投诉书格式存在瑕疵的，给与投诉容缺受理。**

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。

可以按照政府采购改革要求，探索与投诉裁决并行的非强制纠纷化解模式，以当事人双方自愿为基础，在法定职权范围内，通过约谈、调解、提供法律意见等方式化解纠纷。（附件 12）《投诉调解意见函》

第十六条 重大复杂的投诉案件，财政部门可组织业务部门、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 13），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 14、15）。

第十九条 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。

《投诉处理决定书》的送达依照民事诉讼法的相关规定进行。《送达回证》（附件 18）。

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。

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 16）。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 17）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，卷宗应附《投诉处理备案表》（附件 19）。

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。

附件：相关文书格式

- 1、项目投诉告知书
- 2、投诉审查意见表
- 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、投诉调解意见函

- 13、投诉集体审议笔录
- 14、投诉处理决定书
- 15、投诉处理决定书
- 16、暂停采购活动通知书
- 17、恢复采购活动通知书
- 18、送达回证
- 19、备案表

附件 1

项目投诉告知书

XX 单位、XX 代理公司：

信阳市财政局于XXXX年XX月XX日收到XX公司对你单位(公司)“XXX采购项目(项目编号：XXXXXX-20XX-XXX)”的投诉书。

根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定，财政部门将在收到投诉书后3个工作日内决定是否受理，收到投诉后8个工作日内向被投诉人发出投诉答复通知书及投诉书副本。

请你单位在收到本告知书后按照《政府采购质疑和投诉办法》第十六条的规定，再次对质疑事项进行复核，避免违规风险。

在财政部门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前的所有行为及后果，均由采购人和采购代理机构承担。

特此告知！

2020年XX月XX日

附件 2

财政部门受理政府采购供应商投诉审查意见表

投诉人：

投诉书递交时间： 年 月 日

法定必备条件		是否符合条件		备注
		是	否	
基本条件	投诉人是参与所投诉政府采购活动的供应商			
	提起投诉前已依法进行质疑			
	在投诉有效期限内提起投诉			
	属于本财政部门管辖			
	同一投诉事项未经财政部投诉处理			
投诉书内容	投诉人和被投诉人的名称、地址、电话等是否齐全			
	具体的投诉事项及事实依据是否清晰			
	质疑和质疑答复情况及相关证明材料是否齐全			
	投诉事项是否与质疑事项一致，是否标注提起投诉的日期			
投诉书署名情况	投诉人为自然人的，是否由本人签字			
	投诉人为法人或者其他组织的，是否由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章			
其他	是否按被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本			
	是否提交投诉人的授权委托书			只有在代理投诉时需要提交
初步意见				

注：投诉供应商的投诉要符合上述条件要求，否则应认定为无效投诉。

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（需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内），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（最长 3 个工作日）。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，_____

_____。本（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

投诉转送通知书

_____（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

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 12

投诉调解意见函

*****公司：

***财政局政府采购科于 年 月 日收到你公司投诉，并及时通知被投诉人进行答复。经过审查，我部门意见如下：

投诉事项 1.....。

投诉事项 2.....。

投诉事项 3.....。

投诉事项 4.....。

按照政府采购改革要求，为探索与投诉裁决并行的非强制纠纷化解模式，以当事人双方自愿为基础，在法定职权范围内，通过约谈、调解、提供法律意见等方式化解纠纷，现将调解意见发送你公司。

如有异议请在收到本意见函 日内发送至***财政局采购科邮箱:，也可咨询电话*****。感谢你对政府采购工作的支持。

2020-9-9

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：

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 日向我局提出投诉。我局依法于 年 月 日予以受理，现已审查终结

一、投诉人称：_____。
_____。

二、投诉人称：_____。
_____。

本局查明：_____。
_____。

综上所述，本局认定，_____。
_____。

根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第 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信阳市人民政府或河南省财政厅申请行政复议，也可在决定书送达之日起三个月内向人民法院提起行政诉讼。

(财政部门盖章)

年 月 日

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信阳市人民政府或河南省财政厅申请行政复议，也可在决定书送达之日起三个月内向人民法院提起行政诉讼。

（财政部门盖章）

年 月 日

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

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 18

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 人	签名或盖章： 年 月 日
代收人	签名或盖章： 年 月 日
备注（“邮寄送达”、“电子邮件送达”、“公告送达”等）：	

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 19

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	