

信阳市平桥区财政局文件

平财文〔2020〕2号

关于印发《平桥区政府采购投诉处理操作规范》的 通 知

各乡、镇人民政府、办事处、管理区、区直各部门、各单位：

为规范财政部门对政府采购供应商投诉的处理，现将《平桥区政府采购投诉处理操作规范》印发给你们，请遵照执行。

附件：平桥区政府采购投诉处理操作规范



平桥区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，财政部门认定投诉事项与采购人的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）；对不予受理的投诉，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。

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。

投诉书

一、投诉相关主体

投诉人：.....

地 址：

法定代表人：

办公电话： 传真：

代理人： 手机：

被投诉人 1：

地址：

联系人： 联系方式：

被投诉人 2：

地址：

联系人： 联系方式：

相关供应商名称：

地址：

联系人： 联系方式：

二、政府采购项目基本情况

采购项目名称：

采购人名称：

代理机构名称：

发布采购信息日期：

发布采购信息媒体：

开标日期：

中标结果发布： 是/否 发布日期：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日， 向.....提出

质疑（附件 1） ，认为 1.....

2.....

被质疑人于年月日，就质疑事项是/否在法定期限内作出了答复（附件 2） 。

四、投诉事项

投诉事项 1 1 :

事实依据 :

（证据见附件第 页） 。

法律依据 :

投诉事项 2 2 :

事实依据 :

（证据见附件第 页） 。

法律依据 :

五、投诉请求