

呼和浩特市财政局

呼和浩特市政府采购投诉处理操作规程

第一章 总则

第一条 为规范政府采购供应商和财政部门受理投诉行为，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》及其实施条例、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号），结合我市实际，制定本操作规程。

第二条 供应商对呼和浩特市本级政府采购项目提起投诉的，财政部门按照本操作规程进行投诉处理。

第二章 投诉提起

第三条 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人所属预算级次的同级财政部门书面提起投诉。

第三章 审查

第四条 投诉人应同时提交投诉书（《投诉书》范本见附件1），并签署《送达地址确认书》（《送达地址确认书》范本见附件2），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）投诉书内容或提交的材料具有下列情形之一的，应当在收到投诉书之日起5个工作日内一次性书面通知投诉人补正（《投诉补正通知书》范本见附件3）：

1. 投诉书未写明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；
2. 投诉书无质疑和质疑答复情况说明，或未附相关证明材料；
3. 投诉书无具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
4. 投诉书缺少法律和事实依据；

投诉补正通知书应当载明需要补正的事项和合理的补正期限（一般不少于5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。

（二）有下列情形之一的，应当在收到投诉书之日起3个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。（《政府采购投诉不予受理通知书》范本见附件4）：

1. 投诉人不是参与本项目政府采购活动的供应商（潜在供应商对采购文件提起投诉的情形除外）；

2. 所有投诉事项未经过依法质疑的（基于质疑答复内容提出的投诉事项除外）；

3. 未在投诉有效期内提起投诉的；

4. 同一投诉事项已经财政部门投诉处理的；

5. 财政部规定的其他条件。

（三）投诉不属于本部门管辖的，应当在收到投诉书 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（《政府采购投诉管辖权告知书》范本见附件 5）。

第四章 受理

第五条 除本规程第四条规定的情形外，财政部门应当受理投诉，受理日期为收到投诉书之日，并向投诉人发出投诉受理通知书（《政府采购投诉受理通知书》范本见附件 6）。

第五章 调查

第六条 自受理投诉之日起 8 个工作日内，财政部门应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（《政府采购投诉答复通知书》范本见附件 7）及投诉书副本。

第七条 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、依据和其他有关材料。

第八条 财政部门处理投诉事项原则上采用书面审查的方式。财政部门认为有必要时，可以进行调查取证或者组织质证。

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。

第九条 财政部门依法进行调查取证时，投诉人、被投诉人和与投诉事项有关的单位及人员应当如实反映情况，并提供财政部门所需要的相关材料。

第十条 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。

投诉人拒绝配合财政部门依法进行调查或者被投诉人未按照投诉答复通知书要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同其放弃说明权利，依法承担不利后果。

第十一条 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（《政府采购调查取证通知书》范本见附件 8）。调查取证应至少由两人以上进行，并填写调查取证笔录，调查人、被调查人均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。

第十二条 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（《政府采购参与质证通知书》范本见附件 9）。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：

(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、与投诉事项相关的当事人就其证据进行质证；

(二) 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；

(三) 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；

(四) 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。

第十三条 质证应制作质证笔录，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并填写日期。

第六章 投诉处理

第十四条 财政部门应当自受理投诉之日起 30 个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

第十五条 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。

财政部门向相关单位、第三方开展检验、检测、鉴定、专家评审的，应当将所需时间告知投诉人。

第十六条 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，暂停采购活动时间最长不得超过 30 日（《暂停政府采购活动通知书》范本见附件 10）。

第十七条 采购人、采购代理机构收到暂停采购活动通知后应当立即中止采购活动，在法定的暂停期限结束前或者财政部门发出恢复采购活动通知前，不得进行政府采购活动。（《恢复政府采购活动通知书》范本见附件 11）

第十八条 财政部门在处理投诉过程中，组成由法律顾问和法务全程参与把关的调查小组进行处理。经研判后，对涉及专业事项的投诉项目，抽取 3 名以上专家组成专家组，依法依规进行论证并出具论证意见；对案情复杂需要调查核实的投诉项目，依法通知相关当事人开展调查并形成调查笔录，确保投诉事项处理的依法依规、客观公正。

第十九条 财政部门受理投诉后，投诉人书面申请撤回投诉的，财政部门应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。（《撤销政府采购投诉申请书》范本见附件 12）、《政府采购投诉终止处理通知书》范本见附件 13）。

第二十条 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：

- (一) 受理后发现投诉不符合法定受理条件;
- (二) 投诉事项缺乏事实依据, 投诉事项不成立;
- (三) 投诉人捏造事实或者提供虚假材料;

(四) 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。非法手段包括但不限于威胁、引诱、欺骗、盗窃、贿赂、侵犯通信自由和通信秘密、非法限制人身自由、在当事人不知情的情况下偷拍、偷录等非法的方式方法。

第二十一条 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。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:

(一) 未确定中标或者成交供应商的, 责令重新开展采购活动。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

第二十二条 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。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：

（一）未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

第二十三条 投诉人对废标行为提起的投诉事项成立的，财政部门应当认定废标行为无效。

第二十四条 财政部门作出处理决定，应当制作投诉处理决定书（《政府采购投诉处理决定书》范本见附件 14），并加盖公章。投诉处理决定书应当包括下列内容：

（一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；

(二) 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;

(三) 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;

(四) 作出处理决定的日期。

第二十五条 财政部门应当将投诉处理决定书送达投诉人、被投诉人和与投诉事项有关的当事人, 并及时将投诉处理结果在内蒙古自治区政府采购网公告。

第七章 文书的签收与送达

第二十六条 财政部门在处理投诉过程中, 接收投诉人、被投诉人、相关供应商及其他人员提供的材料后, 应当出具材料清单, 材料清单一式两份, 财政部门留存一份, 材料提供者持有一份。

投诉人、被投诉人、相关供应商及其他人员通过邮寄的方式送达材料的, 财政部门应当保存邮寄单并存档。

第二十七条 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, 并要求其签收。

若需要采用邮寄送达的, 应当通过中国邮政特快专递邮寄, 不得通过顺丰等快递公司邮寄国家机关公文。

第八章 附则

第二十八条 本操作规程自 2022 年 6 月 1 日起施行。

(此页无正文)

呼和浩特市财政局
2020年5月31日



信息公开选项：主动公开

呼和浩特市财政局办公室

2020年5月31日印发

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:

日期:

送达地址确认书

投诉事项	编号		
告知事项	<p>1. 为便于当事人及时收到相关文书，保证诉讼程序顺利进行，当事人应当如实提供确切送达地址；</p> <p>2. 确认的送达地址适用于整个投诉程序。如果送达地址有变更，应当及时告知投诉受理部门变更后的送达地址；如果提供的地址不确切，或不及时告知变更后的地址，使投诉文书无法送达或未及时送达，当事人将自行承担由此可能产生的法律后果。</p>		
送达地址	当事人		
	送达地址		
	电话(手机)		邮政编码
	固定电话	电子邮箱:	
		传真:	
	其他联系方式		
当事人确认	<p>我已经阅读(听明白)本确认书的告知事项，提供了上栏送达地址，并保证所提供的送达地址各项内容是正确的、有效的。</p> <p>当事人(签名或盖章):</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
备注			
受理投诉部门 工作人员签名			

附件 3

政府采购投诉补正通知书

（投诉人）：

本机关于_____年____月____日收到你公司关于“（政府采购项目名称）”（项目编号：_____）的投诉书及相关材料。

经审查，本机关认为该项投诉需要补正以下材料：

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。投诉人是法人或者其他组织的，需法定代表人或者主要负责人的姓名、职务；
2. 具体、明确的投诉事项及相应的证据、依据和其他有关材料；
3. 与投诉事项有关的投诉请求；
4. 质疑和质疑答复情况及相关证明材料（采购人、政府集中采购机构或者社会采购代理机构在质疑答复期满未答复的，无需提供质疑答复。其他情况需要提供质疑函和质疑答复）；
5. 统一社会信用代码证复印件（申请人为法人和其他组织时提供）；
6. 居民身份证复印件（投诉人为自然人时提供）；
7. 法定代表人身份证复印件（投诉人为法人时提供）；
8. 代理人授权委托书（投诉人委托代理人代为办理政府采购投诉事宜的情形需提供）；

9. 代理人身份证复印件（投诉人委托代理人代为办理政府 采购投诉事宜的情形需提供）；

10. 其他_____

现告知你公司进行补正，请在_____个工作日内补正。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第二十一、二十七条的规定，未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，将不予受理。投诉人补正材料的，所需时间不计入在投诉期限内。

（执法机关名称）

（签章）

年 月 日

政府采购投诉不予受理通知书

 (投诉人) :

本机关于__年__月__日收到你公司关于“()”
(项目编号:)的投诉书及相关材料。 经审查,
本机关认为:()根据《政府采购质疑和投
诉办法》(财政部令第94号)第二十一条的规定, 本机关决定如下:

不予受理你公司提起的投诉。

你单位如对本决定不服, 可在收到本决定书之日起 60
日内向 XXX 人民政府(行政公署)提起行政复议, 也可以在收到
本决定书之日起 6 个月内向 XXX 人民法院提起行政诉讼。

(财政机关名称)

(盖章)

年 月 日

政府采购投诉管辖权告知书

 （投诉人）：

关于你公司因不满意 （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公司就
（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，该投诉事项不属于本局管辖。你（单位）应当向
（具有管辖权的财政部门名称）提起投诉。

请你公司及早与 （具有管辖权的财政部门名称）联系。

特此通知

（财政机关名称）

（盖章）

年 月 日

附件 6

政府采购投诉受理通知书

（投诉人名称）：

关于（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，此项投诉符合政府采购投诉的条件和要求，现已正式受理，受理日期为 年 月 日。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 7

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、第二十二条之规定,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。提交方式为送达、邮寄或电子邮件(_____)等形式。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。

附件: 投诉书副本 1 份

单位名称(公章)

年 月 日

政府采购调查取证通知书

_____（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 9

政府采购参与质证通知书

_____:

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：

记录人：

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）

暂停政府采购活动通知书

_____:

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。根据《中华人民共和国政府采购法》第五十七条之规定，我局研究决定暂停（采购项目名称、政府采购编号）采购活动，暂停期为 年 月 日- 年 月 日，共 30 日。

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

恢复政府采购活动通知书

_____:

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。现该项目已下达《政府采购投诉处理决定书》，即日起恢复该项目采购活动。

特此通知

单位名称（公章）

年 月 日

撤销政府采购投诉申请书

_____:

我(公司)于__年__月__日对(项目名称、编号)提起的投诉, 现申请撤销。

单位名称(公章):

签字:

年 月 日

政府采购投诉终止处理通知书

_____:

(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

政府采购投诉处理决定书

投诉人:

法定代表人:

代理人:

地 址:

被投诉人:

法定代表人:

联系人:

地 址:

被投诉人:

法定代表人:

联系人:

地 址:

相关供应商:

联系人:

地址:

投诉人因不满意被投诉人（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号）于 年 月 日作出的质疑答复/未对其提供的质疑作出答复，于 年 月 日向我局提出投诉，本局受理后进行了审查，现已审理终结。

一、查明的事实和相关依据

二、处理决定和法律依据

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（作出投诉处理决定的财政部门的上一级复议机关名称）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