

以此为准

新疆生产建设兵团财政局文件

兵财库〔2021〕26号

关于进一步规范政府采购质疑 和投诉处理工作的通知

兵团机关各部门、各直属机构，各师市财政局，各社会代理机构：

为规范政府采购供应商质疑、投诉处理工作，保护政府采购当事人合法权益，维护政府采购秩序，提高政府采购质疑和投诉处理效率，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 94 号令）等法律法规及规章制度，现就政府采购质疑和投诉处理工作有关事项通知如下：

一、充分认识政府采购质疑和投诉的重要意义

政府采购质疑、投诉是政府采购法赋予供应商的权利，是维护政府采购各当事人合法权益的有效措施，有利于促进政府采购活动公开、公平、公正。2018 年底兵师财政部门从自治区承接了“政府采购投诉处理”行政裁决事项，政府采

购质疑投诉呈快速增长趋势，采购人、代理机构和财政监管部门法治意识不断增强，质疑投诉处理能力和水平逐步提升，但也存在政府采购质疑和投诉处理程序不规范、工作职责不够清晰、文书格式不统一、档案要件不全等问题，政府采购质疑和投诉处理工作亟待进一步明确和规范。兵师财政部门要提高责任意识，建立健全快速反应机制，确保质疑投诉问题在最短时间内获得调查处理，做到质疑投诉事项事事有交代，件件有回音。

二、落实政府采购质疑和投诉处理的主体责任

（一）政府采购供应商（以下简称“供应商”）是政府采购质疑和投诉提出的主体。提出质疑和投诉应当坚持依法依规，诚实信用的原则。

（二）采购人负责供应商质疑答复。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构在委托范围内作出答复。供应商投诉按照采购人所属预算级次，由同级财政部门负责处理，其中：各师财政局负责本级和所属团场范围内政府采购投诉事项。采购人、采购代理机构应当在采购文件中载明接受质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息。

（三）供应商可以委托代理人进行质疑和投诉。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限和相关事项。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

（四）兵师财政部门负责依法处理供应商投诉。财政部门应当在兵团政府采购网发布受理投诉的方式、联系部门、

联系电话和通讯地址等信息。投诉处理结果在“兵团政府采购网”上进行公告。投诉处理决定应当告知投诉人申请行政复议的权利和期限，以及提起行政诉讼的权利和期限。

三、依法履行职责和处理纠纷

兵师财政部门要坚持依法依规、权责对等、公平公正、简便高效的原则，按照政府采购法和财政部 94 号令规定的受案范围、管辖级别、受理时限，处理政府采购投诉案件。严格按照投诉书登记、审查、受理、调查取证（必要时组织质证、检验检测和专家评审）、作出投诉处理决定、送达等程序，规范政府采购投诉处理。

为了规范兵团政府采购质疑和投诉处理事宜，结合政府采购相关法律法规和工作实际，现将《政府采购质疑处理流程及说明》（见附件 1）、《政府采购投诉处理流程及说明》（见附件 2）以及《政府采购质疑投诉处理文书格式范本》（见附件 3）印发给你们作为参考，切实推动政府采购质疑、投诉处理工作规范有效地开展。

四、完善政府采购投诉处理工作机制

（一）建立完善政府采购投诉处理法律咨询论证制度。兵师财政部门政府采购监管机构要会同法规机构共同做好投诉处理工作，防范法律风险。在政府采购投诉处理中，针对重大、疑难、复杂的政府采购投诉处理案件，政府采购监管机构要组织法律顾问、法规机构等召开法律咨询论证会或进行书面论证，就投诉处理的合法性及风险防范提出意见。法律咨询论证情况应当记录整理，经相关人员签字后，作为

政府采购投诉处理的参考依据，并归入政府采购投诉处理档案。

（二）积极探索政府采购纠纷调解机制。兵师财政部门政府采购监管机构要加强与投诉有关当事人沟通协调，通过约谈、调解、提供法律意见等方式，引导双方化解矛盾。

（三）依法处理违法违规政府采购当事人。政府采购投诉处理过程中，对发现各当事人有违法违规行为的，兵师财政部门要进一步实施监督检查，依法处理有违法违规行为的供应商、代理机构、专家等相关当事人，并记入信用记录。

（四）做好政府采购投诉处理组织保障工作。兵师财政部门要高度重视政府采购投诉处理工作，安排专人负责政府采购投诉处理工作，并通过政府购买法律服务、组织公职律师论证等方式，提升投诉处理水平和能力。要切实加强制度建设，建立健全政府采购投诉处理相关工作制度，特别是完善立案、调查取证、投诉处理、送达及文书使用制度。

五、工作要求

采购人、采购代理机构和财政部门应当坚持问题导向，不断完善政府采购质疑、投诉内控机制，营造良好政府采购营商环境。

（一）科学合理确定采购需求。采购人、采购代理机构对照政府采购负面清单，按照依法依规、完整明确、科学合理、厉行节约原则确定采购需求、编制采购文件，从源头上减少政府采购质疑投诉。

（二）客观公正进行采购评审。采购人、采购代理机构要做好评审准备工作、严肃评审纪律，做好信用评价记录，

确保评审活动依法有序、和谐高效，充分保障采购活动公正、公平、透明，从而在采购过程中预防质疑投诉。

（三）坚守公平正义法治理念。本着实事求是的原则，及时回复供应商质疑投诉事项。采购人、代理机构和财政部门不得以任何理由限制或者阻挠供应商质疑投诉，不得拒收供应商的质疑函、投诉书，不得要求供应商提供与质疑、投诉无关的材料、资料。

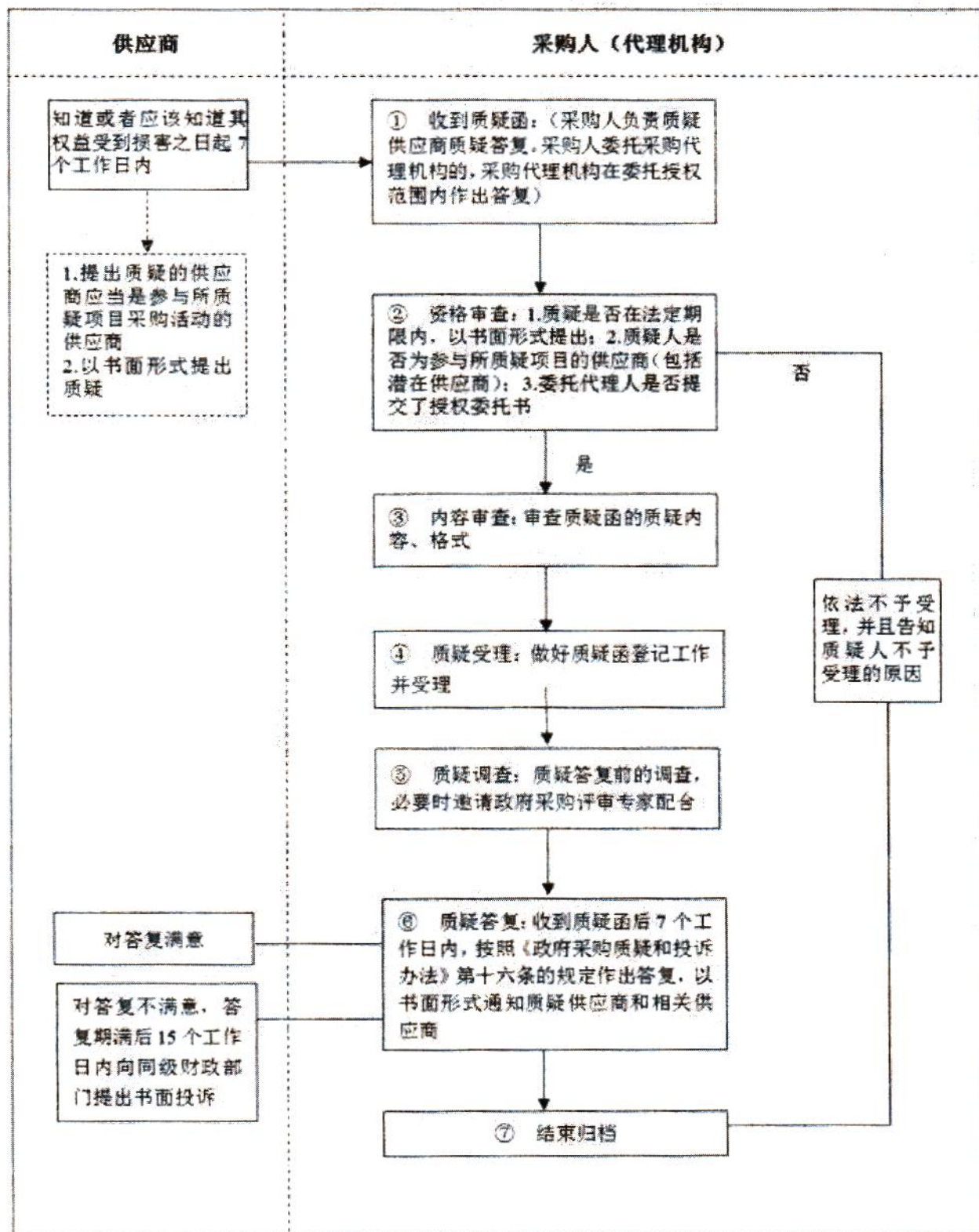
（四）强化质疑投诉服务意识。采购人、代理机构和财政部门要站在政治意识、大局意识、责任意识、服务意识的高度，从改善服务态度、提高服务水平，增强服务效能入手，高效处理投诉事项，不断加强自身职业道德和行业自律教育，加大政府采购法律法规宣传力度，规范政府采购行为，全面提升业务能力和水平，减少质疑投诉事项发生。

- 附件：1. 政府采购质疑处理流程图及说明
2. 政府采购投诉处理流程图及说明
3. 政府采购质疑投诉处理文书格式范本



附件 1:

政府采购质疑处理流程图



注: 表中带圈标号为说明索引

政府采购质疑处理流程说明

第一步：收到质疑函

供应商提出的质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

采购人负责供应商质疑答复。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构在委托授权范围内作出答复。

（依据：《政府采购法实施条例》第五十二条第二款，《政府采购质疑和投诉办法》第五条第一款）

第二步：审查质疑人是否具有质疑资格

（一）质疑的时效性

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或者采购代理机构提出质疑。

政府采购法第五十二条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：1. 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；2. 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；3. 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

（依据：《政府采购法》第五十二条、《政府采购法实施条例》第五十三条、《政府采购质疑和投诉办法》第十条第一款）

（二）质疑人的主体资格

提出质疑的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。

（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第十一条）

（三）委托代理人进行质疑

供应商可以委托代理人进行质疑。其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。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。代理人提出质疑，应当提交供应商签署的授权委托书。

（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第八条）

第三步：审查质疑人的质疑内容、格式

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：1. 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；2. 质疑项目的名称、编号；3. 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；4. 事实依据；5. 必要的法律依据；6. 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。

（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第十二条）

第四步：做好质疑函的登记受理工作

对于正式受理的质疑，需做好相关登记，包括：质疑单位名称、联系地址、邮编、联系方式、法人（授权代表）姓名及身份证号、质疑项目名称及编号、质疑收到时间等。如为面交质疑，需登记接收地点，并由递交人和接收人签名；如为邮寄质疑，需登记邮件编号及寄送公司名称。

第五步：答复质疑前的调查

政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的质疑。

供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质疑的，采购人或者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。

（依据：《政府采购法实施条例》第五十二条第三款、《政府采购质疑和投诉办法》第十四条）

第六步：进行质疑答复

（一）质疑答复的时间和形式要求

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。

（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第十三条）

（二）质疑答复的内容

质疑答复应当包括下列内容：1. 质疑供应商的姓名或者名称；2. 收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；3. 质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；4. 告知质疑供应商依法投诉的权利；5. 质疑答复人名称；6. 答复质疑的日期。

质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第十五条）

（三）质疑答复的处理要点

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：

1. 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；

2. 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，采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

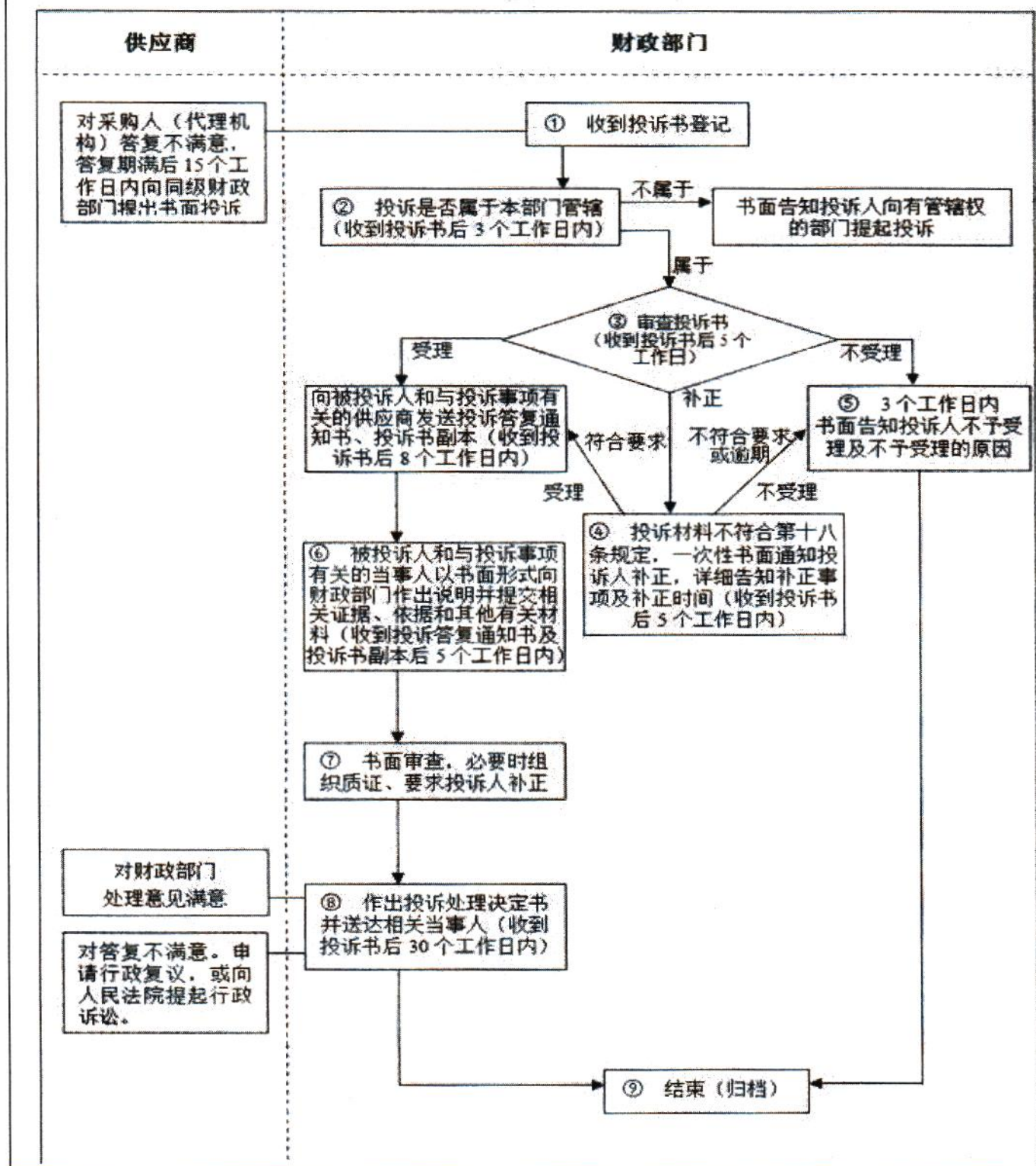
（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第十六条）

第七步：结束归档

质疑处理过程中产生的一切文件材料均应作为采购文件的一部分予以归档。

（依据：《政府采购法》第四十二条第二款）

政府采购投诉处理流程图



注：表中带圈标号为说明索引

政府采购投诉处理流程说明

第一步：收到投诉书

供应商提出投诉必须提交以下材料：投诉书（财政部规定的模板）；投诉人身份证明材料（自然人身份证复印件、法人营业执照复印件、代理人授权委托书）；质疑函及质疑答复；所有收件和寄件的时间证据及相关证据材料。

（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第十八条）

第二步：审查投诉是否属于所管辖范围

审查投诉书是否属于本部门管辖，不属于本部门管辖，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。

（依据：《政府采购质疑和投诉办法》第六条、第二十一条第三项）

第三步：审查投诉书

审查要点如下：1. 投诉人的主体资格是否合规，是否属于参与投诉本次政府采购活动的供应商（包括符合新规定的潜在的供应商）。

2. 投诉级次是否正确，是否属于本级政府采购监督管理机构所受理的范围，投诉级次由采购人所属预算级次确定。

3. 投诉人在投诉前是否已经在知道自己权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出过质疑（所有投诉事项是否都经过质疑）。

4. 是否属于在投诉有效期内提起的投诉，即投诉是否属于在质疑答复期满后15个工作日内提起的投诉。

5. 投诉书的格式和内容是否合规。

在格式上是否是书面形式，并且已经署名，投诉人为自然人的，已由本人签字、盖章；投诉人为法人或者其他组织的，已由法定代表人或者主要负责人或者其授权代表签字或者签章并加盖公章。

在内容上是否已写明下列主要内容：投诉人和被投诉人的名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话，质疑和质疑答复情况及相关证明材料，具体的投诉事项和明确的投诉请求，事实依据、法律依据、提交投诉书的日期，委托代理人办理投诉的，是否还提交了授权委托书，且载明委托代理的具体权限和事项。

6. 是否按照被投诉采购人、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。

(依据:《政府采购质疑和投诉办法》第六条、十一条、十七条、十八条、十九条;《政府采购法》第五十三条、五十五条;《政府采购法实施条例》第五十三条。)

第四步:投诉书允许补充、修改的情形

审查要点:投诉书副本不足;投诉事项、投诉请求不清晰;相关依据或证明材料不全;投诉书署名不符合规定;缺少质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料;缺少事实、法律依据。

针对以上情形,应当及时一次性书面告知投诉人补充事项及补正时间,逾期或者补正后仍不符合规定的,不予受理。

(依据:《政府采购质疑和投诉办法》第十八条、二十一条第一项。)

第五步:不予受理的情形

审查要点:投诉人不是参加投诉项目政府采购活动的供应商(合法取得采购文件的潜在供应商对采购文件投诉的除外);被投诉人为采购人或采购代理机构之外的当事人;所有投诉事项未经过质疑(基于质疑答复内容提出的投诉事项除外);所有投诉事项超过投诉有效期;以具有法律效力的文书送达之外方式提出的投诉。

对认定为无效投诉,不予受理,应及时书面告知投诉人不予受理的理由。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;被投诉人不提交相关证据、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。

(依据:《政府采购质疑和投诉办法》第十九条、二十条、二十一条第二项、二十五条;《政府采购法实施条例》第五十五条)

第六步:采购人或采购代理机构、相关供应商需提供答复和证据

1.招标文件(相关供应商不提供);2.相关供应商投标文件;3.评审委员会评审材料(相关供应商不提供);4.招标公告(相关供应商不提供);5.中标公告(相关供应商不提供);6.情况说明(包括采购合同是

否签订,是否已经履行); 7.质疑函及质疑复函及所有收件和寄件的时间证明(相关供应商不提供); 8.相关证据材料; 9.其他。

第七步: 书面审查及暂停采购活动

(一) 财政部门在处理投诉事项期间,可以视具体情况书面通知被投诉人暂停采购活动,但暂停时间最长不得超过30日。被投诉人收到通知后应当立即暂停采购活动,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,不得进行该项采购活动。

(二) 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(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,所需时间不计算在投诉处理期限内;财政部门向有关单位、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决定的日期内。

(依据:《政府采购质疑和投诉办法》第二十六条、第二十七条、第二十八条;《政府采购法》第五十六条、五十七条;《政府采购法实施条例》第五十八条)

第八步: 投诉处理决定要点:

(一) 向投诉人、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送达投诉处理决定书。

(二) 投诉人主动撤回投诉的,送达终止投诉处理决定书。

(三) 投诉处理决定书的内容包括:投诉人、被投诉人以及相关供应商的基本信息(姓名或者名称、通讯地址、法定代表人);投诉内容及投诉请求;审查情况;法律依据和处理决定。

区别投诉人对采购文件、采购活动或者采购过程提出的投诉事项,分别作出相应的处理决定:

(一) 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,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诉讼,由责任人承担赔偿责任。

(二)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诉讼,由责任人承担赔偿责任。

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。

(依据:《政府采购质疑和投诉办法》第二十六条、三十条、三十一条、三十二条、三十三条、三十四条;《政府采购法》第五十六条;《政府采购法实施条例》第五十七条)

第九步:结束归档

1.保存所有时间证明材料及认定无效投诉的材料;

2.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;

投诉人进行虚假、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(虚假、恶意投诉包括:捏造事实、提供虚假材料、以非法手段取得证明材料)。

(依据:《政府采购质疑和投诉办法》第三十七条。)

附件 3:

政府采购投诉处理文书格式范本

目 录

1.质疑函.....	17
2.质疑回复函.....	18
3.授权委托书.....	19
4.投诉书.....	20
5.投诉书收件登记表.....	24
6.投诉书审查程序及意见表.....	25
7.投诉告知书.....	26
8.投诉不予受理通知书.....	27
9.投诉补正通知书.....	28
10.投诉受理通知书.....	29
11.暂停政府采购活动通知书.....	30
12.投诉答复通知书.....	31
13.恢复政府采购活动通知书.....	32
14.投诉处理决定书.....	33
15.投诉终止处理通知书.....	35
16.政府采购投诉处理送达回证.....	36
17.政府采购投诉处理案卷目录.....	37

质 疑 函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商: _____

地址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

授权代表: _____

联系电话: _____

地址: _____ 邮编: _____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称: _____

质疑项目的编号: _____ 包号: _____

采购人名称: _____

采购文件获取日期: _____

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求: _____

签字(签章):

单位名称(公章):

年 月 日

质疑回复函

一、质疑回复相关主体基本情况

质疑供应商:

法定代表人/主要负责人:

授权代表:

联系电话:

二、质疑回复基本情况

质疑函收到日期:

质疑项目名称:

质疑项目编号:

包号:

采购人名称:

代理机构名称:

三、质疑回复具体内容

质疑事项 1:

质疑回复 1:

事实依据:

法律依据:

质疑事项 2

.....

四、质疑人相关权利

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》等法律法规及规章要求,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《政府采购质疑和投诉办法》第六条规定的财政部门提起诉讼。投诉人投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料。

签字(签章):

公章:

日期:

授权委托书

委托人：（姓名或名称、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/主要负责人：（姓名、职务）

受委托人：（姓名、工作单位、职务）

现委托上述受委托人代理我（单位）处理（采购项目名称、政府采购编号）的质疑/投诉事宜。代理人具体权限：_____，代理期限：_____，相关事项_____

法定代表人/主要负责人签字：

（附：法定代表人/主要负责人和委托人的身份证复印件）

单位名称（公章）

受托人签字：

年 月 日

投 诉 书

一、投诉相关主体

投诉人：

地 址：

法定代表人：

代理人：

联系电话：

电子邮箱地址：

被投诉人 1：

地 址：

联系人：

联系电话：

被投诉人 2：

地 址：

联系人：

联系电话：

相关供应商名称：

地 址：

联系人：

联系电话：

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：

采购结果发布：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:

事实依据:

_____(证据见附件第 页)

法律依据:

投诉事项 2:

事实依据:

_____(证据见附件第 页)

法律依据:

五、与投诉事项相关的投诉请求

法定代表人签字(盖章):

公司公章:

投诉日期:

制作投诉书说明

1、投诉书正、副本应采用打印形式,投诉人应当按照被投诉人数量和与投诉事项相关的供应商数量提供投诉书副本。

2、提交投诉书时间不得超过质疑答复期满后 15 个工作日,逾期将不予受理。

3、投诉人有捏造事实、提供虚假材料、以非法手段取得证明材料的(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、渠道合法的,视为以非法手段取得证明材料),属于虚假、恶意投诉,将被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。

4、投诉事项超出质疑事项范围,投诉事项和投诉请求不具体、不明确的,视为无效投诉。

5、每个投诉事项应有与之相对应的证据予以支持,投诉事项属于涉密的,应提供信息来源或有效证据。不能依法履行举证责任的或提供与投诉事项不相关联证据的,本机关不予采信。

6、本机关不予采信与投诉事项无关的陈述和说明。投诉人应对投诉书中虚假、不实的内容以及诋毁性内容承担法律责任。

7、投诉供应商为自然人的,应当由本人签字;投诉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。在投诉书中伪造法定代表人签字或其他证明材料的，将依法追究机构和个人的相关责任。

8、财政部门处理投诉不收取投诉人和被投诉人收取任何费用。但因处理投诉发生的第三方检验、检测、鉴定等费用，由提出投诉申请的供应商先行垫付。投诉处理决定明确双方责任后，按照“谁过错谁负担”的原则由承担责任的一方负担；双方都有责任的，由双方合理分担。

9、投诉书应当使用中文。相关当事人提供外文书证或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。相关当事人提供的在中华人民共和国领域外形成的证据，应当说明来源，经所在国公证机关证明，并经中华人民共和国驻该国使领馆认证，或者履行中华人民共和国与证据所在国订立的有关条约中规定的证明手续。相关当事人提供的在香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区内形成的证据，应当履行相关的证明手续。

投诉书收件登记表

基 本 情 况	项 目 名 称	
	投 诉 人	
投 诉 书 递 交 情 况	接 收 地 点	
	送 达 方 式	☐ 直接送达 ☐ 邮寄送达
	送 达 人 签 字	
	送 达 日 期	
	收 件 人 签 字	
	收 件 日 期	
补 正 情 况	是否经过补正	☐ 是 ☐ 否
	接 收 地 点	
	送 达 方 式	☐ 直接送达 ☐ 邮寄送达
	送 达 人 签 字	
	送 达 日 期	
	收 件 人 签 字	
	收 件 日 期	
备 注		

投诉书审查程序及意见表

项目名称:			
投 诉 人:			
审查条件		是否符合条件	备注
基 本 条 件	投诉人是否为参与所投诉项目政府采购活动的供应商	符合√, 不符合×, 下同	
	被诉人是否为参与所投诉项目政府采购活动的采购人或采购代理机构		
	是否在质疑答复期满后 15 个工作日内提起投诉		
	是否以具有法律效力的文书送达方式提出投诉		
	是否属于本级财政部门管辖		
	是否在提起投诉前已依法进行质疑		
	同一投诉事项是否已经过财政部门投诉处理		
	法定代表人授权委托书是否有效		
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		
	投诉事项、投诉事实及投诉请求是否清晰, 是否对采购文件、采购过程、采购结果投诉		
	质疑和质疑答复情况及相关证明材料是否齐全		
	法律依据是否具体、充分		
	投诉书标注提起投诉的日期与递交日期是否一致		
	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, 是否由法定代表人签字盖章并加盖公章		
	代理人办理投诉时, 是否提交投诉人的授权委托书		
其 他	是否需追加被投诉人		
	投诉事项与质疑事项是否一致		
审 查 意 见	符合投诉条件, 拟受理。(或: 属于无效投诉, 不予受理; 或: 不属于本部门管辖, 转送××, 并通知投诉人; 或: 投诉书内容不符合下列规定: …… , 告知投诉人补正后重新投诉; ……)		

投诉告知书

(投诉供应商):

你(单位)投诉“(项目名称)(项目编号)”收悉,根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第六条以及第二十一条第三项的规定,该投诉不属于本级部门管辖,本机关决定不予受理。我局特此告知,请你(单位)向(具有管辖权的财政部门名称)有管辖权的部门提起投诉。

_____财政局

年 月 日

投诉不予受理通知书

(不符合 94 号令第十八条或十九条类)

(投诉供应商):

关于你(单位)因不满意(被投诉人)对“(项目名称)
(项目编号)”作出的质疑答复/(被投诉人)未在规定的期限内对你(单位)就“(项目名称)(项目编号)”的质疑作出质疑答复,向我局提起投诉,我局已于年月日收悉。经审查,我认为,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)项规定,决定不予受理。

你(单位)对本投诉不予受理决定不服的,可在送达之日起六十日内向 _____(当地)人民政府或 _____(本级财政部门)申请行政复议,也可在决定书送达之日起六个月内向 _____市_____区人民法院提起行政诉讼。

_____财政局

年 月 日

投诉补正通知书

(投诉供应商):

关于(采购项目名称、编号)的投诉书，我局已于__年__月__日收到。经审查，发现你(单位)提交的投诉书内容不符合《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)项的规定，现需一次性补正下列有关事项：

- 1、 _____ ;
- 2、 _____ ;
- 3、 _____ ;
-

请你（单位）将上述补正事项于____年____月____日前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，我局将不予受理你（单位）投诉。

____ 财政局
年 月 日

投诉受理通知书

(投诉供应商):

关于“(项目名称)(项目编号)”的投诉书和有关证明材料,我局已于年月日收悉。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,届时将以面签或邮递两种方式送达。

____财政局

年 月 日

暂停政府采购活动通知书

(采购人、采购代理机构):

(投诉供应商)对“(项目名称)(项目编号)”的投诉,我局已依法受理并展开调查。根据《中华人民共和国政府采购法》(中华人民共和国主席令第68号)第五十七条和《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第二十八条的规定,现通知你(单位)暂停该政府采购活动,暂停期限为____日。

你(单位)收到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,不得进行该项采购活动。

____财政局

年 月 日

投诉答复通知书

(采购人、采购代理机构或相关供应商):

我局已受理(投诉供应商)对“(项目名称)(项目编号)”的投诉，根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第二十二的规定，现将该投诉书副本转给你们。

你(单位)应当在收到投诉答复通知书及投诉书副本之日起五个工作日内，作出书面说明，并提交相关证据、依据和其他有关材料(招标文件、投标文件、评审报告等)。

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，视同放弃说明权利，依法承担不利后果。

____ 财政局

年 月 日

恢复政府采购活动通知书

(采购人、采购代理机构或相关供应商):

(投诉供应商)对“(项目名称)(项目编号)”的投诉，
我局已依法受理并展开调查。年月日，我局下发《暂停政府
采购活动通知书》，根据处理情况，现通知你(单位)恢复
采购活动。

____ 财政局
年 月 日

投诉处理决定书

一、投诉人基本情况

投 诉 人：

法定代表人：

代 理 人：

公 司 地 址：

联 系 电 话：

二、被投诉人及相关供应商基本情况

被投诉人 1：

联 系 人：

单 位 地 址：

联 系 电 话：

被投诉人 2：

联 系 人：

单 位 地 址：

联 系 电 话：

相关供应商：

联 系 人：

单 位 地 址：

联 系 电 话：

三、投诉项目

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

是否发布采购项目招标公告：是/否 公告时间：

是否发布采购结果/中标公告：是/否 公告时间：

四、质疑投诉过程

投诉人因不满意被投诉人_____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。（经补正后）我局依法于 年 月 日予以受理。本机关受理后，（已通知采购人、代理机构暂停该项目），于 年 月 日向（被投诉人）、（采购人）、（相关供应商）发出了《投诉答复通知书》，于 年 月 日组织召开了专家论证会，并调取了（项目招投标文件、评审资料、视频监控等）材料。现已审理终结。

五、投诉事项及被投诉人答复

六、事实查明与认定

（一）关于投诉事项一调查情况(投诉是否成立):

（二）关于投诉事项二调查情况(投诉是否成立):

七、处理决定和法律依据

综上，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第 条第 款规定，决定如下：责令重新开展采购活动/继续开展采购活动。

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财政部门名称)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。

_____财政局

年 月 日

投诉终止处理通知书

(投诉供应商、采购人、采购代理机构及相关供应商):

年月日, 我局受理(投诉供应商)对“(项目名称)(项目编号)”的投诉。在投诉处理期间, 年月日, 我局收到(投诉供应商)的撤销投诉申请书, 根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第三十条规定, 现终止该投诉处理程序。

____ 财政局

年 月 日

政府采购投诉处理送达回证

案件名称	
送达文书 名称及文号	
受送达人	
送达人	_____ 财政局：XXX
送达地点	
送达方式	直接送达/邮寄送达
受送达人 签名或盖章	
代收人签名或盖章 及代收理由	
送达时间	年 月 日 时 分
备 注	

注：1.送达文书应当直接送交受送达人。受送达人是公民的，本人不在，交他的同住成年家属签收；受送达人是法人或者其他组织的，应当由法人的法定代表人、其他组织的主要负责人或者该法人、组织负责收件的人签收；受送达人有委托代理人的，可以送交其代理人签收；受送达人已向行政机关指定代收人的，送交代收人签收。

2.受送达人或者他的同住成年家属拒绝接受文书的，送达人可邀请有关基层组织或者所在单位的代表到场，说明情况，在送达回证上记明拒收事由和日期，由送达人、见证人签名或盖章，把文书留在受送达人的住所，即视为送达。

3.直接送达文书有困难的，可以委托其他行政机关代为送达，或者邮寄送达（中国邮政）。

4.受送达人下落不明，或者采用上述方式无法送达的，可以公告。

政府采购投诉处理案卷目录

序号	题目	日期	页号	备注
1	投诉案件签收单			
2	投诉书			如为邮寄接收的，附接收快递单
3	投诉人身份证明材料			自然人身份证复印件、法人营业执照复印件、代理人授权委托书
4	质疑函及质疑答复			
5	不予受理通知书			投诉书不属于本机关管辖
6	投诉补正通知书			
7	投诉答复通知书			向采购人或采购代理机构、相关供应商发送
8	采购人或采购代理机构或相关供应商书面答复			
9	招标文件； 相关供应商投标文件； 评审委员会评审材料			视案件具体情况由采购代理机构提供
10	调查取证函			投诉事项需要检验、检测、鉴定的，本机关向有关单位、第三方发出相关文书
11	调查取证回函			
12	专家论证意见			
13	撤回投诉申请书			投诉人在投诉处理决定作出前主动撤回投诉
14	终止投诉处理决定书			本机关收到撤回投诉申请书的，向相关当事人送达终止投诉处理决定书
15	投诉处理决定书			
16	邮寄底单			投诉处理决定书如为邮寄送达的
17	送达回证			投诉处理决定书如为当面送达的

