

潮州市财政局文件

潮财采监〔2021〕65号

潮州市财政局关于规范政府采购质疑和 投诉处理工作有关事项的通知

市直各预算单位，各县（区）财政局，市公共资源交易中心，各政府采购代理机构：

为贯彻落实我省深化政府采购制度改革精神，进一步优化政府采购营商环境，规范我市政府采购质疑和投诉处理工作，有效化解政府采购争议纠纷，保护政府采购当事人合法权益，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）等法律法规和《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38号）的有关规定，结合我市政府采购监督管理工作实际，现就政府采购质疑和投诉处理工作有关事项通知如下：

一、提高责任意识，强化受理主体责任

采购人、代理机构和财政部门要充分认识政府采购质疑和投

诉是促进政府采购活动公开、公平、公正的有效措施，是完善政府采购纠错机制和监督手段的重要途径。要提高责任意识，不断强化受理主体责任，逐步建立健全快速反应机制，确保质疑投诉问题在符合法律法规的前提下最短时间内获得调查处理，做到质疑投诉事项事事有交待、件件有回音，促进我市政府采购工作健康、高效有序发展。

二、提出质疑和投诉，应依法依规、诚实信用

政府采购供应商（以下简称供应商）提出质疑和投诉应当坚持依法依规、诚实信用的原则。供应商签署授权委托书后，可以委托代理人进行质疑和投诉。以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。对采购文件提出质疑的供应商应当是所质疑项目的潜在供应商；对采购过程、采购结果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。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。投诉人以捏造事实、提供虚假材料或以非法手段取得证明材料进行虚假、恶意投诉，经查证属实的，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止 1 至 3 年内参加政府采购活动。

三、规范质疑答复，维护政府采购活动秩序

（一）采购人负责供应商质疑答复。采购人、采购代理机构应当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等信息，便于投标供应商递交质疑函。采购人应当严格落实主体责任，负责供应商质疑答复，及时对供应商依法提出

的质疑进行答复。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，采购人不得通过委托转嫁主体责任。

（二）完善政府采购质疑答复机制。完善政府采购质疑答复机制。采购人、采购代理机构要按照“依法依规、权责对等、公平公正、简便高效”的原则，处理供应商提出的质疑事项和诉求。

1. 采购人、采购代理机构应当完善质疑答复内部控制制度，进一步健全政府采购质疑答复机制。采购人、采购代理机构收到质疑函后应当办理签收手续。供应商当面递交的，应当出具签收回执；供应商邮寄送达的，应当留存邮寄回执；通过其他法定方式递交的，应当留存相关签收证据。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。

2. 供应商对采购文件提出质疑的，采购人、采购代理机构可就质疑事项组织相关采购人、专业技术人员等对采购文件进行论证。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。答复内容应当客观有据，并逐一回复质疑事项，不得敷衍塞责、答非所问，不得将不符合法律法规规定的评委意见或将评委意见原封不动作为质疑答复意见。质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

3. 对供应商提出的质疑，采购人及代理机构应在法定期限内尽快答复和处理，从各环节提高质量，精简办案时限。原则上在收到质疑函后 5 个工作日内作出答复，情况复杂的，必需在依法规定的 7 个工作日内给予答复，并以书面形式通知质疑供应商和其

他有关供应商。质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人及代理机构应当将有关情况书面报告同级政府采购监管部门。

4. 供应商质疑存在以下情形的，采购人、采购代理机构可在签收质疑函后 3 个工作日内做出书面回复并说明原因：

（1）质疑供应商未在法定质疑期内提出质疑；（2）质疑供应商不是参与所质疑项目政府采购活动的供应商；（3）质疑答复后，同一供应商就同一事项再次提出质疑的；（4）不符合法律法规规定的其他情形。

（三）建立质疑答复处理情况报送机制。采购人或采购代理机构应在质疑处理答复后 5 个工作日内将质疑处理相关书面情况（包括质疑函、质疑处理结果）报送本级政府采购监督管理部门；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在 5 个工作日内将有关情况书面报告本级政府采购监督管理部门。采购人、采购代理机构在质疑答复处理过程中发现被质疑的有关供应商确实存有实质性违反采购文件规定或其他违法违规行为的，应提请本级政府采购监督管理部门对被质疑相关供应商依法进行处理。

四、加强投诉管理，健全政府采购投诉处理工作机制

（一）政府采购投诉提起、受理对象

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财政部门提起投诉。

市、县（区）采购项目的投诉，按照采购人所属预算级次，由同级财政部门负责处理；市级采购项目和县（区）联合采购项目的投诉，由市级财政部门负责处理；跨县区联合采购项目的投诉，由采购文件事先约定的财政部门负责处理；事先未约定的，由最先收到投诉的县（区）财政部门负责处理。

（二）畅通投诉渠道和处理机制。各级政府采购监管部门应在“广东省政府采购智慧云网”或财政部门门户网站公开投诉地址及服务电话，及时受理政府采购投诉、举报等案件。依托广东省政府采购智慧云平台，探索在线受理投诉、举报并作出决定。

（三）落实政府采购投诉处理高效原则。供应商对采购文件提起的投诉，原则上应在 15 个工作日内办结；供应商对采购过程或采购结果提起的投诉，案情简单且不涉及调查取证、无需组织专家评审的，原则上应在 20 个工作日内办结，并将处理结果及时在广东省政府采购智慧云平台公布。

（四）完善法律咨询论证制度，防范法律风险。财政政府采购监管机构要加强同本单位法规机构的联系与沟通，共同做好政府采购投诉处理工作，防范法律风险。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会同法规机构开展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。有条件的可聘请法律顾问进行咨询或论证。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。

（五）建立政府采购投诉台账、登记制度和档案管理制度。各级财政部门要指定专人负责政府采购投诉事项的登记、受理工

作，并建立投诉处理台账，及时、准确、完整地记录质疑投诉的受理、处理和结案等情况。并在投诉处理决定书印发后及时做好对投诉处理档案管理，投诉处理档案应包括质疑及答复情况、投诉书、投诉书审查情况、取证情况、专家论证情况、处理决定、文书送达回证以及其他与投诉有关的资料，并妥善保管，不得伪造、变造、隐匿或者销毁。

（六）依法依规实施行政处罚。各级财政政府采购监管部门在处理政府采购投诉过程中，要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。实施政府采购行政处罚时，应当依法保障当事人的告知权、陈述权、申辩权、听证权等，保证程序合法。坚持处罚和教育相结合的原则，正确适用和区分从轻处罚、减轻处罚和不予处罚情形，作出的行政处罚应与违法行为的事实、性质、情节以及社会危害程度相当。

五、强化保障措施

采购人、采购代理机构和财政部门应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）强化质疑投诉服务意识。采购人、代理机构和财政部门要强化责任意识和服务意识，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。



公开方式：主动公开