

卢氏县交通运输局文件

卢交运〔2021〕62号

卢氏县交通运输局 关于政府采购及交通工程建设项目招标投标 投诉受理流程

为保护政府采购和交通工程建设项目招标投标活动当事人的合法权益，规范投诉处理工作，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《工程建设项目招标投标投诉处理办法》（七部委11号令）及《政府采购质疑和投诉办法》（财政部2018第94号令）等法律、法规及有关规章制度规定，结合实际，制定《卢氏县交通运输局政府采购及交通工程建设项目招标投标投诉受理流程》。

一、受理机构

政府采购类由局办公室负责受理，交通工程建设项目招标投标类由局建设管理科负责受理。

二、受理范围

县交通运输局监管的政府采购及交通工程建设项目招标投标活动中违规、违法行为调查处理。各县区及委托授权的政府采

购和招投标监管部门根据管理权限负责本区域内的投诉处理工作。

三、公布受理投诉的机构及其联系方式

采购人或招标人应当在资格预审文件、招标文件中明确异议、投诉受理的机构及其联系方式等内容，同时在招标文件中告知投标人或者其他利害关系人，在法定的期限内行使异议或者投诉的权利。为防止借牌挂靠人员随意投诉，减少无效投诉和无理投诉，在处理相关异议或者争议投诉期间，可对异议人或者投诉人的法定代表人进行约谈。

四、异议的提出及处理

供应商和投标人或者其他利害关系人拟对以下事项提出投诉的，应依法在规定的期限内先向采购人或招标人提出异议：

异议	规定的期限
对资格预审文件有异议	应当在投交资格预审申请文件截止时间2日前提出；
对招标文件有异议	应当在投标截止时间10日前提出；
对资格预审结果有异议	应当在资格预审未入围结果公示期内提出；
对开标有异议	应当在开标现场提出；
对评标结果有异议	应当在中标候选人的公示期间提出。

采购人或招标人自收到异议之日起3日内作出答复，作出答复前暂停招标投标活动。

（一）异议人对涉及开标事项提出异议的，应当在开标现场以书面形式提出，采购人或招标人应当当场作出答复，并制作记录。开标结束后，投标人不得对开标事项再提出异议。

（二）异议人对除涉及开标事项提出异议的，应当向采购人或招标人提交异议书（格式见附件1），异议书应当包括下列主要内容：

- 1、异议人名称、地址及有效联系方式；
- 2、异议的基本事实、有效线索和相关证明材料；
- 3、相关请求及主张；
- 4、异议人系其他利害关系人的相关说明。

异议人提出异议后，采购人或招标人应高度重视，及时答复。

（一）采购人或招标人对异议人所依法提出的异议应在3日内（法律法规等另有规定的除外）完成异议处理并作出书面答复（格式见附件2），答复内容不得涉及商业秘密。未在规定时间内答复的，行政监督部门应当责令采购人或招标人依法作出答复。

采购人或招标人处理异议，因需要进行检验、检测、鉴定、调查取证、组织专家评审或到外地调查等原因，答复时间超过3日的，应向异议人作出说明。异议答复前应当暂停招标投标活动。

(二) 异议人要求撤回异议的，应当以书面形式提出。采购人或招标人同意撤回的，异议程序终止。异议人撤回异议的，不得以同一理由再次提出异议和提出投诉。

(三) 采购人或招标人应当将书面答复自作出之日起2个工作日内抄送行政监督部门。

五、投诉的提出及受理

对资格预审公告、招标公告、资格预审文件、招标文件、招标控制价、资格预审结果、评标结果提出投诉的，以其发布或者公示之日作为投诉人知道或者应当知道之日。

异议人对采购人或招标人给予的异议答复不满意的或者采购人招标人不予答复提出投诉的，投诉人持异议书和采购人招标人异议答复（未予答复的不提供）及符合处理条件规定格式书面投诉书（格式见附件3），在知道或者应当知道之日起10日内，向采购单位或工程建设项目所在地招投标监管部门提出投诉。投诉书应当包括下列内容：

- 1、投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- 2、被投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- 3、投诉事项的基本事实；
- 4、相关请求及主张；
- 5、有效线索和相关证明材料。

行政监督部门收到投诉书后，应当在3个工作日内进行审查，视情况分别作出以下处理决定：

（一）对不符合投诉受理条件的，决定不予受理，并将不予受理的理由书面（格式见附件4）告知投诉人，其中对依法应当在投诉前提出异议且仍在异议期限内的，告知投诉人及时向采购人或招标人提出异议；

（二）投诉事项有多项但有部分事项不符合投诉处理条件的，对其中符合投诉处理条件的事项应当予以受理，对不符合投诉处理条件的事项不予受理，并书面告知投诉人不予受理的理由；

（三）对符合投诉处理条件，但不属于本部门受理的投诉，书面告知投诉人向其他行政监督部门提出投诉；

（四）对于符合投诉处理条件并决定受理的，收到投诉书之日即为受理日。必要时，行政监督部门可以责令暂停招标投标活动。

六、有下列情形之一的投诉，不予受理：

不予受理的投诉情形	1、投诉人不是所投诉招标投标活动的参与者，或者与投诉项目无任何利害关系，或者无法证明其为招标投标活动的参与者或者其他利害关系的；
	2、投诉事项不具体，且未提供有效线索，难以查证的；
	3、投诉书未署具投诉人真实姓名、签字和有效联系方式的；以法人名义投诉的，投诉书未经法定代表人或者授权委托人签字并加盖公章的；

	4、超过投诉时效的；
	5、已经作出处理决定的，并且投诉人没有提出新的证据；
	6、准予撤回投诉后又以同一事实和理由提出投诉的；
	7、应先提出异议的投诉事项没有提出异议的，或者采购人（招标人）已暂停招投标活动并正在对异议人提出的异议进行调查处理的；
	8、投诉事项已进入行政复议或者行政诉讼程序的；
	9、投诉人在异议答复书签收时，明确签署意见不再投诉的；
	10、投诉人就同一事实和理由再提出投诉的；
	11、投诉经办人应为法定代表人、投标项目负责人，其他人员应有法人授权委托书和不少于6个月的社保缴纳凭证；
	12、法律、法规和规章等以及有关规定其他不予受理情形的。

七、有下列情形之一，负责投诉处理的人员应主动回避：

应当主动回避情形	1、近亲属是被投诉人、投诉人，或者是被投诉人、投诉人的主要负责人；
	2、在近三年内本人曾经在投诉人或者被投诉人单位担任高级管理职务；
	3、与被投诉人、投诉人有其他利害关系，可能影响对投诉事项公正处理的。

八、投诉的处理

（一）行政监督部门处理投诉，有权查阅、复制有关文件、资料，调查、核实有关情况。调查应当由两名以上行政执法人员进行。调查笔录应当交被调查人签字确认。

对行政监督部门依法进行的调查，投诉人、被投诉人以及评标委员会成员等与投诉事项有关的当事人应当予以配合，如实提供有关资料及情况，不得拒绝、隐匿或者伪报。

（二）在投诉处理过程中，行政监督部门应当听取被投诉人的陈述和申辩，必要时可通知投诉人和被投诉人按照下列程序进行质证。

质证程序	1、投诉人就提出投诉的事实、理由和主张进行陈述，并出示证据，被投诉人就投诉人提供的证据进行质证；
	2、被投诉人就提出投诉的事实、理由和主张进行答复，并出示证据，投诉人就被投诉人提供的证据进行质证；
	3、投诉人和被投诉人分别作最后的陈述。

行政监督部门调查收集的证据可在质证时出示，听取投诉人和被投诉人意见，并可就调查收集该证据情况予以说明。

（三）相关单位和人员拒不配合行政监督部门调查的，按以下规定处理：

属于拒不配合行为	1、拒绝向行政监督部门提交相关证据或者材料的；
	2、伪造证明或者证明材料的；
	3、拒绝调查约谈、实地取证的；
	4、在行政执法调查中隐瞒或者捏造事实的；
	5阻挠有关人员配合行政监督部门依法进行调查的。
处理意见	1、对于投标人，行政监督部门可以驳回其投诉，记录不良行为并予以公示；
	2、对于采购人（招标人），行政监督部门可以责令其暂停招标投标活动；
	3、对于评标委员会成员，可以取消其列入评标专家库的资格。

（四）投诉事项涉及专业性或者技术性问题的，下列方式得出的结论可作为行政监督部门处理投诉的依据：

处理依据	1、原资格审查委员会或者评标委员会复核说明；
	2、专家论证或者评议意见；
	3、听证会意见。

采购人或招标人在异议处理过程中认为需要重新评标的，应书面报告招投标监管机构。

组织专家论证时，优先抽取专家库中的资深专家。条件许可的，可由招投标协会组建争议评议专家库，由争议评议专家进行评议，评议意见作为解决投诉问题的主要依据。

（五）行政监督部门应当根据调查和取证情况，对投诉事项进行审查，按照下列规定做出处理决定：

1、投诉缺乏事实根据或者法律依据的，或者投诉人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，驳回投诉；投诉人以非法手段取得证明材料，政府采购或招投标监管部门予以驳回投诉并对其记录不良行为信息。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，视为非法手段取得证明材料。

2、投诉情况属实，招标投标活动确定存在违法违规行为的，依据国家法律、法规和规章及本制度对相关单位或者人员予以处理，并按《中华人民共和国行政处罚法》实施行政处罚。

（六）投诉后作出处理决定的时限

1、行政监督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，并以书面形式通知投诉人、被投诉人和其他与投诉处理结果有关的当事人。需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。

2、投诉处理决定书应当包括下列内容（格式见附件5）：

（1）投诉人和被投诉人的名称、住址；

（2）投诉人的投诉事项及主张；

- (3) 被投诉人的答辩及请求；
- (4) 调查认定的基本事实；
- (5) 行政监督部门的处理意见及依据。

3、行政监督部门应建立投诉处理档案，并做好保存和管理工作，接受有关方面的监督检查。

九、投诉处理工作流程

处 理 流 程	1、核查被投诉项目的有关基本资料，做好调查前的准备工作；
	2、提出初步调查处理方案，根据确定的工作方案，进行调查取证；
	3、调查取证结束后，提交调查情况报告。将调查情况报告、有关书面材料报政府采购或招投标监管部门负责人审核；
	4、决定是否组织专家评议、质证；
	5、招投标监管部门提出初步处理意见会同相关部门集体研究确定后，报分管领导批准，出具投诉处理决定书；
	6、投诉处理决定书以法定方式告知投诉人；
	7、投诉办理结束后，投诉处理的所有书面材料装订归档。

十、投诉的撤回

投诉处理决定做出前，投诉人要求撤回投诉的，应当以书面形式提出并说明理由，由行政监督部门视以下情况，决定是否准予撤回：

投 诉 撤 回	1、已经查实有明显违法行为的，应当不准撤回，并继续调查直至做出处理决定；
	2、撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，应当准予撤回，投诉处理过程终止。投诉人不得以同一事实和理由再提出投诉。

十一、监督管理

政府采购或招投标各方主体及个人在采购或招投标活动中违反法律法规和规章受到行政处罚的，公示不少于3个月。

（一）政府采购或招投标相关单位及个人在招投标活动中存在失信行为的，政府采购或招投标监管部门在“三门峡政府采购网或卢氏县建设网及卢氏县公共资源交易网”同时进行公示。

失 信 行 为	1、投标人除不可抗力的外，资格预审合格的投标人无故不获取招标文件或者获取招标文件后放弃投标，或者投标人在投标截止后无故撤销投标文件等，公示2个月；
	2、递交无竞争力的投标文件的（无竞争力投标是指不以中标为目的的投标，包括投标报价畸高、投标文件故意漏项缺项、施工组织设计文件不符合篇幅要求、以及故意违反招标文件中已醒目标识的无效投标条款且事先未质疑等情形），公示1个月；
	3、企业一年内2次在全市投诉反映情况不属实，缺乏事实或法律依据，公示1个月；
	4、投诉人投诉不实的，故意捏造事实、伪造证明材料缺乏事实或法律

<p>法规依据的，或者以非法手段取得证明材料等进行恶意投诉的，记不良行为公示3个月；</p>
<p>5、评委在招投标活动中出现以下行为，公示3个月；</p> <p>(1) 将个人通讯工具带入评标区的；</p> <p>(2) 未经评标现场监管人员许可，擅自进入其他评标室、离开评标区或者早退，以及不服从评标现场监督与工作人员管理的。采购人或招标人有权更换该评委，该评委原作出的评审结论无效；</p> <p>(3) 无故拒绝参加复议的；</p> <p>(4) 招投标监管部门在处理日常事务工作中，评委不能主动接受、协助以及配合监督 and 管理的，暂停其评委资格，情节严重的将其从评委库中清出。</p>
<p>6、代理机构在政府采购或招投标活动中出现严重失信行为的，公示3个月，公示期内暂停在本市范围内承揽代理业务。被暂停承揽代理业务的代理机构，其设立的分公司在公示期内暂停在本市范围内承揽代理业务。</p>

在异议或者投诉处理过程中，采购人或招标人、代理机构、投标人以及评标委员会成员有违法违纪行为的，依法进行处理。情节严重的，依法移送纪检监察或者司法部门予以查处。

(二) 采购人或招标人不按照规定受理异议或者对异议作出答复，继续进行招标投标活动的，由有关行政监督部门责令改正。

（三）投诉人故意捏造事实、伪造证明材料的，或者以非法手段取得证明材料等进行恶意投诉，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。按上述内容进行投诉的，由行政监督部门驳回投诉，对其记录不良行为予以公示。

（四）负责投诉处理的工作人员应当严格遵守保密规定，对于在投诉处理过程中所接触到的国家秘密、商业秘密应当依法予以保密，不得将投诉事项透露给与投诉无关的其他单位和个人。

十二、工作人员纪律

受理、调查和处理投诉有关的人员必须遵守纪律、依法办事、廉洁自律，不得有以下行为：

工 作 人 员 纪 律	1、以任何方式非法干涉投诉受理、调查、处理活动；
	2、徇私舞弊、滥用职权或者玩忽职守；
	3、泄露依法应当保密的资料或情况；
	4、隐瞒、压制、截留、撤换、拖延投诉信息或者调查事实及情况；
	5、受利害关系人委托，威胁、利诱投诉人撤诉；
	6、索要、收受投诉人、被投诉人或者中间人的财物；
	7、利用工作之便为自己或者他人谋取私利；
	8、违反法律、法规、规章的其他行为。

行政监督部门工作人员在处理投诉过程中徇私舞弊、滥用职权或者玩忽职守，不得向投诉人和被投诉人收取任何费用。对投诉人打击报复的，报有关部门依纪依法予以处理。

十三：联系方式

联系人：宁继红

电 话：0398-7872398 邮 箱：lsjytj8866@sina.com



卢氏县交通运输局办公室

2021年6月20日印发



附件1:

异议书（格式）

项目名称:

异议人:

住所地:

邮编:

法定代表人:

联系电话

异议人授权代表:

性别:

年龄:

住址:

联系电话:

提起异议事项的基本事实:

相关请求及主张:

有效线索和相关证明材料:

异议人与提起项目有利害关系的证明材料:

异议人（公章）:

法定代表人或授权代表（签字）

年 月 日

说明:

异议人是法人的，异议书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章。

附件2:

异议答复函（格式）

（异议人名称）：

贵单位对（政府采购或招标项目名称）政府采购或招标活动向本单位提出了有关异议：

（一）……；

（二）……；

（三）……。

同时提供了（相关事实和依据）的证明材料。

本单位于 年 月 日予以受理，经对本次政府采购或招标活动的相关材料进行审查，并依据（法律、法规）和本次政府采购招标文件等有关规定，现答复如下：

（一）……；

（二）……；

（三）……。

综上，本单位认为：

单位：（盖章）

联系电话：

年 月 日

附件3:

投诉书（格式）

投诉人（名称）：

住所地：

邮编：

联系电话：

传真：

法定代表人姓名： 职务： 电话：

授权委托人姓名（如有）： 职务： 电话：

居民身份证号码：

被投诉人（名称）：

住所地：

邮编：

电话：

法定代表人姓名： 职务： 电话：

投诉事项的基本事实：

相关请求及主张：

相关证明材料及有效线索：

投诉人与投诉项目有利害关系的证明材料：

对异议事项进行投诉的，异议的证明文件及采购人或招标人异议答复书：

投诉人：（加盖公章）

法定代表人：（签字）

年 月 日

说明：投诉人是法人的，投诉书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章。

附件4:

不予受理通知书（格式）

编号：

投诉人（名称）：

你单位于 年 月 日递交的对

项目的投诉材料已审查结束，根据政府采购及招标投标相关法律、法规和规章规定，你单位投诉存在以下问题：

投诉人不是所投诉政府采购招标投标活动的参与者，或者与投诉项目无任何利害关系，或者无法证明其为招投标活动的参与者或者其他利害关系的；

投诉事项不具体，且未提供有效线索，难以查证；

投诉书未署具投诉人真实姓名、签字和有效联系方式的；以法人名义投诉的，投诉书未经法定代表人或授权委托人签字并加盖公章的；

超过投诉时效；

已经作出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据；

准予撤回投诉后又以同一事实和理由提出投诉；

应先提出异议的投诉事项没有提出异议或投诉事项已进入行政复议或行政诉讼程序；或者采购人或招标人受理异议后虽未回复但已在调查处理中且已暂停招投标活动；

投诉人就同一事实和理由再提出投诉的。

经研究，决定对你单位投诉不予受理。

行政监督部门（公章）

年 月 日

附件5:

投诉处理决定书（格式）

投 诉 人:

联系电话:

联系地址:

被投诉人:

联系电话:

联系地址:

投诉人的投诉事项及主张:

被投诉人的答辩及请求:

调查认定的基本事实:

投诉受理部门的处理意见及依据:

当事人如不服本处理决定，可在收到本处理决定书之日起六十日内向_____申请复议或按照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定在收到本处理决定书之日起三个月内直接向_____提起诉讼。