

宝丰县财政局文件

宝财字〔2021〕46号

宝丰县财政局 关于规范政府采购质疑和投诉处理工作的 通 知

各乡镇人民政府，县直各部门、各单位：

为贯彻落实政府采购制度改革精神，进一步优化政府采购营商环境，规范我县政府采购供应商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》等法律法规规定，结合政府采购监督管理工作实际，就规范我县政府采购质疑和投诉处理工作通知如下：

一、提升责任意识，充分认识质疑和投诉的重要意义

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。采购人、代理机构要充分认识政府采购质疑和投诉的重要意义，逐步建立健全快速反应机制，不断强化受理主体责任，严格落实“首问负责制”和“一次性告知制度”，切实提高责任意识，维护国家利益和社会公众利益，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，做到质疑事项事事有交待、件件有回音，促进我县政府采购工作健康有序发展。

二、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。采购人应当严格落实主体责任，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、采购代理机构应当在采购文件中载明接收质疑函和投诉书的方式、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和投诉书，确保投标供应商质疑救济权利的最大化。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。

（二）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、诚实信用、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。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。在收到质疑函后 5 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。鼓励提

高质疑答复效率，对不需要经过论证即可作出判断的质疑，应当在1个工作日内作出答复。情况复杂的，可在7个工作日内作出答复。质疑事项涉及评审过程、中标或者成交结果的，采购人、采购代理机构可以组织原评审委员会协助答复质疑，在认真负责调查分析的基础上，依法、公正地作出解释和答复，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。

（三）建立质疑答复情况报送机制。采购人或采购代理机构在质疑处理答复后应在5个工作日内将质疑处理相关情况（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。

三、加强投诉管理，完善政府采购投诉处理工作机制

（一）畅通投诉渠道。坚持投诉渠道公开化，在“宝丰县人民政府网”“河南政务服务网”“宝丰县政府采购网”和“宝丰县公共资源交易中心网”等门户网站公开投诉地址及服务电话，及时受理政府采购各类投诉。制定政府采购质疑投诉流程图，化繁

为简、直观清晰地列明质疑投诉环节、受理期限，使政府采购各方当事人知晓质疑投诉流程及权利义务。

（二）建立政府采购投诉台账和登记制度。财政部门将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。

（三）建立健全政府采购投诉处理档案管理制度。政府采购投诉处理档案是政府采购档案的重要组成部分，财政部门必须妥善保管，不得伪造、变造、隐匿或者销毁。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。

（四）建立完善政府采购投诉处理法律咨询论证制度。政府采购监管部门要加强同本单位法规机构的联系，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，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。

（五）创新政府采购纠纷调解机制。按照“合法合规、诚实守信、高效便捷、注重效果”的原则，在处理各类投诉案件时，探索建立先调解、后裁决、调解与裁决并行的模式，有效化解政府采购矛盾纠纷。财政部门认为有必要的，可以在法定职责范围

内，以当事人双方自愿为基础，坚持客观中立立场，通过约谈、提供法律意见、召开协商会等方式，引导双方化解矛盾。当事人不同意调解，或者调解不成的，按照《政府采购质疑和投诉办法》处理。

有下列情形之一的投诉案件可以进行调解：1. 投诉人对有关政府采购法律法规不清楚、理解存在偏差，对政府采购程序不了解等；2. 投诉人对采购文件、采购过程和中标成交结果存在异议，但事实依据不充分；3. 财政部门已经受理的投诉案件，但事实清楚、双方争议不大；4. 当事人各方有明确的调解意向。违反法律、法规和规章的强制性规定，损害国家利益、公共利益和他人合法权益的投诉案件不适合进行调解。

（六）切实提高政府采购投诉处理效率。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，原则上在3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，原则上在7个工作日内办结。投诉处理决定公开发布在“宝丰县人民政府网”和“宝丰县政府采购网”，系统将自动上传至“平顶山市政府采购网”和“河南省政府采购网”投诉处理专栏。

（七）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，政府采购监管部门将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

财政部门将高度重视政府采购投诉处理工作，加强领导，科学组织，落实责任。要安排专人负责政府采购投诉处理工作，加大政府采购法规和业务培训力度，并通过政府购买法律服务、组织律师顾问论证等方式，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。



2021年7月8日

宝丰县财政局办公室

2021年7月8日印发