

三亚市财政局文件

三财〔2021〕753号

三亚市财政局关于印发《三亚市政府采购 询问、质疑和投诉指引》的通知

市直各预算单位、市公共资源交易中心、市政府采购中心，各区财政局，各政府采购代理机构：

为进一步规范我市政府采购活动事项的询问、质疑和投诉，提高处理效率，保护政府采购当事人的合法权益，优化政府采购营商环境，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》（财政部令第94号）及相关规定，我局编制了《三亚市政府采购询问、质疑和投诉指引》，现予以印发，供你们执行参考。

本通知自印发之日起有效期5年。

附件：三亚市政府采购询问、质疑和投诉指引



(联系人：潘妍；电话：88869948)

(此件主动公开)

三亚市财政局办公室

2021年7月30日印发

附件：

三亚市政府采购询问、质疑和投诉指引

目 录

第一部分 总 则

第二部分 询问指引

一、询问条件

二、询问期限

三、询问方式

四、处理流程

五、答复期限

六、答复内容

七、答复方式

八、其他事项

第三部分 质疑指引

一、质疑条件

二、质疑期限

三、质疑方式

四、处理流程

五、答复期限

六、答复内容

七、答复方式

八、其他事项

第四部分 投诉指引

一、投诉条件

二、投诉期限

三、投诉方式

四、处理流程

五、处理期限

六、处理决定

七、送达方式

八、其他事项

第五部分 附 则

第一部分 总 则

一、为进一步规范我市政府采购活动事项的询问、质疑和投诉，提高处理效率，保护政府采购当事人的合法权益，优化政府采购营商环境，根据《政府采购法》《政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及相关规定，制订《三亚市政府采购询问、质疑和投诉指引》（以下简称《指引》）。

二、供应商提出询问、质疑和投诉应当遵循依法依规、诚实信用原则，不得虚假、恶意质疑和投诉。

供应商提出质疑和投诉实行实名制。

三、政府采购质疑答复和投诉处理应当坚持依法依规、权责对等、公平公正、简便高效原则。

四、本《指引》适用对象：

（一）三亚市、区两级财政部门；

(二) 参与本市政府采购活动的当事人。

五、本《指引》适用项目：本市政府采购项目。

非政府采购项目，包括国企采购项目、自行采购项目、公共资源配置项目、工程招标项目等，不适用本《指引》。

六、询问、质疑处理责任单位：采购人。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构可在采购人授权范围内答复询问和质疑。

七、投诉处理责任单位：采购人所属预算级次的同级财政部门。

第二部分 询问指引

一、询问条件

(一) 对预公告、采购意向公开公告、采购公告、采购文件提出询问

任何供应商均可就已公开的公告及采购文件内容提出询问。未获取采购文件的供应商也可就网上公开的采购文件内容提出询问。

注：采购文件包括招标文件、竞争性磋商文件、竞争性谈判文件、询价通知书、单一来源采购文件、资格预审文件及其组成部分的澄清、修改、补充文件。

(二) 对采购过程、采购结果提出询问

参与采购活动的供应商可以对采购过程、采购结果提出询问。

二、询问期限

对询问时间不作限制，但供应商应在合理时间内提出询问，可参考质疑期限的规定。

※特别提醒

任何时间，供应商就政府采购相关政策制度、程序等不涉及具体项目内容提出询问的，采购人或者采购代理机构应当积极予以解答。

三、询问方式

（一）采购人、采购代理机构应当在采购公告、采购文件中载明联系方式，包括但不限于项目联系人、联系电话或联系邮箱、通讯地址信息等。

（二）供应商可以通过采购文件载明的联系方式以书面询问函（当面送达或邮寄）、当面口头提问、电话或电子邮件等方式向采购人、采购代理机构提出询问。

（三）对询问函格式不作限制，附件 1 格式供参考。但供应商应写明项目信息、具体问题、联系人、联系方式等内容并加盖公章，便于采购人或者采购代理机构作出答复。

四、处理流程

（一）采购人处理流程

- 1. 供应商向采购人提出询问。**
- 2. 采购人收到询问、核实确认问题后，决定是否自己答复或授权委托采购代理机构答复。**
- 3. 采购人决定自己答复的，在答复期限内作出答复。**

4.采购人决定授权委托采购代理机构答复的，应及时将问题转交采购代理机构，由采购代理机构作出答复，答复期限自采购人收到询问之日起算。

（二）采购代理机构处理流程

1.供应商向采购代理机构提出询问或采购人要求代理机构答复询问。

2.采购代理机构收到询问、核实确认问题后，在答复期限内作出答复。

3.若供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应将问题转交采购人，并告知供应商。

五、答复期限

（一）答复期限：采购人或者采购代理机构应当在收到询问后的3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

（二）收到询问的时间是指：

1.通过当面送达询问函、当面口头提问、电话方式提出询问的，为采购人或者采购代理机构收到问题之日；

2.通过电子邮件提出询问的，为电子邮件到达采购人或者采购代理机构电子邮件系统之日；

3.通过邮寄询问函提出询问的，为采购人或者采购代理机构签收之日。

六、答复内容

(一) 采购人或者采购代理机构应有针对性、实质性地对供应商的询问进行答复。属于不予公开的信息，应向供应商解释说明不予公开的相关规定。

(二) 答复内容不得涉及以下内容：

1. 国家秘密、商业秘密、个人隐私；
2. 获取项目采购文件的供应商数量、供应商名称；
3. 其他供应商投标（响应）文件的具体内容；
4. 评审过程的细节；
5. 具体评分明细；
6. 其他供应商的得分、排名情况；
7. 结果公告发出前，不得涉及评委信息（包括评委姓名、工作单位、联系方式、专业结构等）；
8. 其他法律法规规章规定不予公开的信息。

(三) 询问答复函格式见附件 2。答复不得向供应商提供评审过程材料、评审报告等不公开材料以及评审现场的音视频资料。

七、答复方式

(一) 原则上，答复方式与供应商提出询问的方式一致。

(二) 供应商通过书面询问函形式提出询问的，采购人或者采购代理机构应当以书面形式答复。

(三) 供应商通过当面口头提问、电话或电子邮件等方式提出询问的，采购人或者采购代理机构也可以书面形式答复。

(四) 通过当面送达方式将答复函送达供应商的，在项目档案中应保存送达回证，送达回证由供应商联系人签字或加盖公章。

(五) 通过邮寄方式将答复函送达供应商的，在项目档案中应保存快递单复印件和快递单号网上查询信息截图。

(六) 通过电子邮件方式将答复函送达供应商的，在项目档案中应保存电子邮件页面打印件。

八、其他事项

采购人或者采购代理机构可以邀请政府采购评审专家协助答复供应商的询问。

第三部分 质疑指引

一、质疑条件

(一) 对采购文件提出质疑

已依法获取采购文件的潜在供应商，可以对该文件提出质疑。未获取采购文件的，应在依法获取采购文件后再提出质疑。

(二) 对采购过程、采购结果提出质疑

参与采购活动的供应商可以对采购过程、采购结果提出质疑。未参与采购活动的供应商不得对此环节提出质疑。例如：未参加开标会，则不能对开标过程提出质疑；未提交投标（响应）文件，则不能对开标过程、评审组织、采购结果提出质疑。

※特别提醒

- 1.对尚未发布正式采购公告的项目，不能提出质疑。
- 2.对发布预公告的项目，可以提出意见建议，不能提出质疑。
- 3.经财政部门批准的采购方式，不属于供应商质疑和投诉的事项范围。
- 4.对采用单一来源采购方式有异议的，可以在单一来源公示期内将书面意见反馈给采购人或者采购代理机构，同时抄送相关财政部门。单一来源采购方式公示不属于供应商质疑和投诉的事项范围。
- 5.代理服务费属于民事权利义务问题，由相关当事人协商约定，不属于供应商质疑和投诉的事项范围。

二、质疑期限

（一）对采购文件提出质疑

供应商应在获取采购文件之日起7个工作日内提出质疑。获取采购文件时间以海南省政府采购网上公开信息系统记载的时间为准。

（二）对采购文件的澄清、修改、补充内容提出质疑

供应商应在澄清、修改、补充公告发出之日起7个工作日内提出质疑。

（三）对采购过程提出质疑

供应商应在采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑。例如：对开标过程提出质疑，应在开标结束之日起7个工作日内提出。

（四）对采购结果提出质疑

供应商应在采购结果公告期限届满之日起7个工作日内提出。

※特别提醒

1. 供应商超过质疑期限提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以不予答复。

2. 若供应商在质疑期限内将质疑文书交邮的，不算过期。交邮日期以快递单号查询信息或邮戳信息为准。

3. 若采购文件要求供应商在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，则供应商应一次性提出，否则，采购人或者采购代理机构可以不予答复供应商针对同一程序环节再次提出的质疑。

三、质疑方式

（一）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（或联系邮箱）和通讯地址等信息。

（二）供应商必须以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑。

（三）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。

质疑函格式可参见《政府采购供应商质疑函范本》。该范本可在海南省政府采购网首页服务专区-供应商栏目（网址：<https://www.ccgp-hainan.gov.cn>）查询下载。

※特别提醒

政府采购相关规定可通过中国政府采购网政采法规栏目（网址：www.ccgp.gov.cn/zcfg）、海南省政府采购网政策法规栏目查询。

（四）供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。供应商授权代理人进行质疑的，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。

（五）以联合体形式参加政府采购活动的，对采购过程、采购结果提出质疑的应当由组成联合体的所有供应商共同提出。联合体各方均应按以上要求提供材料并签字、盖章。

（六）质疑函可以通过当面送达、邮寄、电子邮件的方式送达采购人或者采购代理机构。采用电子邮件方式的，应将质疑函扫描或拍照后作为附件一并发送。

四、处理流程

（一）接收质疑函

1.采购人、采购代理机构不得以任何理由拒收供应商在法定质疑期内发出的质疑函。

2.通过当面送达的，采购人或者采购代理机构应办理签收手续，并给供应商提供回执（格式见附件3）。收到质疑函的时间为签收质疑函当天。

3.通过邮寄送达的，采购人或者采购代理机构在项目档案中应保存快递单复印件或信封，有快递单号可查询的，还应保存网上查询信息截图。收到质疑函的时间为签收的当天。

4.通过电子邮件送达的，采购人或者采购代理机构在项目档案中应保存电子邮件页面打印件。收到质疑函的时间为邮件显示时间当天，但在下午下班时间（即18:00）后送达的，收到质疑函的时间为下一个工作日。

5.供应商以非书面形式提出质疑的，采购人或者采购代理机构应要求供应商以书面形式提出质疑，并告知提出质疑的最后期限。供应商坚持以非书面形式提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以不予答复。

（二）审查质疑函

1.期限审查

经审查，供应商提出的质疑超过质疑期限的，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内书面告知供应商不予受理，并说明理由。质疑不予受理通知书格式见附件4。

2.形式审查

经审查，供应商的质疑函内容错漏，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内一次性书面通知供应商补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限（不少于2个工作日）。质疑补正通知书格式见附件5。

3.实质审查

经审查，供应商提出的质疑不符合质疑条件的，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内书面告知供应商不予受理，并说明理由。

有下列情形之一的，采购人、采购代理机构可以认为供应商不符合质疑条件：

- (1) 质疑供应商未依法获取采购文件；
- (2) 质疑事项与本采购项目无关；
- (3) 未参与采购活动的供应商对采购过程、采购结果提出质疑；
- (4) 质疑供应商与质疑事项不存在利害关系。

※特别提醒

1.采购人或者采购代理机构未在上述期限内向供应商发出书面告知函或通知函的，视为正式接收供应商的质疑函，并需在答复期限内作出答复。

2.告知函或通知函的送达参照“七、答复方式”的规定。

3.采购人、采购代理机构应在采购文件中写明审查质疑函的相关要求。

（三）调查核实

1.采购人、采购代理机构对质疑事项要逐项认真核查研判，履行必要的查证职责。

2.供应商提出质疑时，应提供相关事实依据和必要的证明材料，并配合采购人或者采购代理机构调查取证。相关供应商也有义务配合调查取证，拒不配合的应承担不利后果。

3.对于须由法定部门或文件材料出具单位作出认定的事项，供应商应配合采购人或者采购代理机构向具有法定职权的部门或文件材料出具单位函证。

（四）专家论证

1.供应商对采购文件提出质疑的，采购人、采购代理机构可以组织专业人员对采购文件进行论证，也可以公开征求有关供应商的意见。

2.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审小组（指评标委员会、竞争性谈判小组、询价小组或者竞争性磋商小组，下同）协助答复质疑。原评审小组意见应形成书面记录并由评委签字，对意见不一致的事项可采用“少数服从多数”原则确定最终意见。

3.原评审小组成员无故拒绝协助采购人、采购代理机构答复质疑的，或评审存在明显错误仍拒绝改正的，采购人或者采购代理机构应当将相关情况书面报告本级财政部门。

4.采购人、采购代理机构不得以质疑供应商、相关供应商或评审专家拒绝配合调查为由拒绝答复质疑。

（五）组织质证

对中标、成交结果提出质疑的，采购人、采购代理机构认为需要当面质证的，可以组织质疑供应商、相关供应商当面质证，并制作质证记录（格式见附件6）。

（六）暂停履约

质疑事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

（七）拟订质疑答复书

1.采购代理机构要高度重视供应商的质疑，质疑处理及答复应由公司主要领导或熟悉政策业务的副职及以上领导审核把关。

2.采购代理机构负责起草质疑答复书，质疑答复要针对性、实质性答复质疑事项，有事实依据和法律依据，不能含糊其辞、公式化答复，不能弄虚作假、回避问题。

3.有下列情形之一的，采购人、采购代理机构可以认为供应商质疑不成立：

（1）质疑供应商没有提供有效证据，质疑事项缺乏事实依据；

（2）质疑事项没有法律依据或引用不适用的法律依据；

（3）质疑事项的有关内容或证明材料来源的合法性存在明显疑问，质疑供应商无法证明其取得方式合法；

(4) 质疑已经处理并答复后，供应商就同一事项又提起质疑且未提供新的有效证据。

4.采购代理机构起草的质疑答复书经内部审核把关后，应提交采购人审核。采购人审核同意后应在质疑答复书上盖章确认。

(八) 答复供应商

1.质疑答复书经采购人确认后，采购代理机构在答复期限内答复供应商。采购人也可以自己直接答复供应商。

2.质疑处理结果涉及其他有关供应商的，采购人或者采购代理机构还应以书面形式通知其他有关供应商。

3.在处理质疑过程中，采购人、采购代理机构要加强与供应商的沟通协调、说明解释，努力消除供应商疑虑，积极化解矛盾，尽量在质疑阶段解决供应商的争议。

(九) 后续处理

1.采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未影响中标、成交结果的，继续开展采购活动。

2.采购人、采购代理机构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。

3.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将有关情况书面报告本级财政部门。书面报告材料包括情况说明、质疑函、质疑答复书、相关证明材料等。

五、答复期限

（一）采购人或者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。

（二）若要求供应商补正质疑函的，则在收到补正的质疑函后7个工作日内作出答复。

（三）在质疑答复期限内，供应商以书面形式追加新的质疑内容，或提供新的线索、证据，则质疑答复期限重新起算。

六、答复内容

（一）采购人或者采购代理机构应有针对性、实质性地对供应商的质疑事项进行答复。属于不予公开的信息，应向供应商解释说明不予公开的相关规定。

（二）质疑答复书应当包括下列内容：

- 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。

(三) 质疑答复内容不得涉及以下内容：

- 1.国家秘密、商业秘密、个人隐私；
- 2.获取项目采购文件的供应商数量、供应商名称；
- 3.其他供应商投标（响应）文件的具体内容；
- 4.评审过程的细节，评审过程材料、评审报告等不公开材料；
- 5.具体评分明细；
- 6.其他供应商的得分、排名情况；
- 7.评审现场的音视频资料
- 8.结果公告发出前，不得涉及评委信息（包括评委姓名、工作单位、联系方式、专业结构等）；
- 9.其他法律法规规章规定不予公开的信息。

七、答复方式

(一) 采购人或者采购代理机构必须通过书面形式答复质疑供应商。在项目档案中应保存质疑答复书。

(二) 通过当面送达方式将质疑答复书送达供应商的，在项目档案中应保存送达回证（格式见附件9），送达回证由供应商授权代理人签字或加盖公章。

（三）通过邮寄方式将质疑答复书送达供应商的，在项目档案中应保存快递单复印件和快递单号网上查询信息截图。

（四）通过电子邮件方式将质疑答复书送达供应商的，在项目档案中应保存电子邮件页面打印件。

八、其他事项

（一）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。

相关当事人向财政部门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。

（二）对可以不予答复的质疑，若质疑事项确实违反相关规定的，采购人或者采购代理机构应按规定进行改正，若无法自行改正的，应向财政部门报告，提请财政部门进行监督检查。

（三）质疑答复期间，供应商书面撤回质疑的（告知书格式见附件7），采购人、采购代理机构可以终止质疑答复处理流程（终止答复通知书格式见附件8）。

（四）采购人、采购代理机构处理质疑不得向供应商收取任何费用。但因处理质疑发生的第三方检验、检测、鉴定

等费用，由提出申请的供应商先行垫付。质疑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。

（五）采购代理机构应及时汇总、统计质疑事项，定期组织进行学习交流，避免质疑成立事项重复出现，进一步提高代理专业水平。

第四部分 投诉指引

一、投诉条件

（一）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的时间内作出答复的，可以向采购人同级政府采购监督管理部门投诉。具体监督管理部门详见采购文件规定。

（二）供应商提起投诉应当符合下列条件：

- 1.提起投诉前已依法进行质疑；
- 2.投诉书内容符合《政府采购质疑和投诉办法》的规定；
- 3.在投诉有效期限内提起投诉；
- 4.同一投诉事项未经财政部门投诉处理。

※特别提醒

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。

二、投诉期限

（一）供应商应在质疑答复期满后 15 个工作日内提起投诉，超过投诉有效期限的，财政部门将不予受理。

(二) 若供应商在投诉期限内将投诉文书交邮的, 不算过期。交邮日期以快递单号查询信息或邮戳信息为准。

三、投诉方式

(一) 财政部门受理投诉的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息, 详见海南省政府采购网首页监督管理-投诉联系方式栏公布的信息。

(二) 供应商必须以书面形式向财政部门提出投诉。投诉人投诉时, 应当提交投诉书和必要的证明材料, 并按照被投诉采购人、采购代理机构(以下简称被投诉人)和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。

(三) 投诉书应当包括下列内容:

1. 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; (注: 被投诉人只能是采购人、采购代理机构, 其他供应商可列为相关当事人)

2. 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料(质疑函和质疑答复书);

3. 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求;

4. 事实依据;

5. 法律依据;

6. 提起投诉的日期。

投诉书格式可参见《政府采购供应商投诉书范本》。该范本可在海南省政府采购网首页服务专区-供应商栏目(网址: <https://www.ccgp-hainan.gov.cn>) 查询下载。

(四) 签字盖章要求：投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代理人签字或者盖章，并加盖公章。

(五) 代理人要求：供应商委托代理人进行投诉的，需提供授权委托书，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。

(六) 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。联合体各方均应按以上第 4-6 点要求提供材料并签字、盖章。

(七) 投诉书可以通过当面送达、邮寄的方式送达财政部门。

四、处理流程

(一) 接收投诉书

投诉人以非书面形式提出投诉的，财政部门应要求投诉人以书面形式提出投诉，并告知投诉期限的相关规定。供应商坚持以非书面形式提出投诉的，财政部门不予答复。

(二) 审查投诉书

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：

1. 投诉符合《政府采购质疑和投诉办法》第十八条、第十九条规定的，收到投诉书之日起即予以受理；

2.投诉书内容不符合《政府采购质疑和投诉办法》第十八条规定的，应当在收到投诉书5个工作日内一次性书面通知投诉人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。

投诉人未按照补正期限进行补正的，不予受理，投诉处理终止。

补正后仍不符合规定的，不予受理，并在收到补正的投诉书后的3个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。

3.投诉不符合投诉条件的，应当在3个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。

4.投诉不属于本部门管辖的，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。

（三）正式受理

投诉书（需补正的，指补正后的投诉书，下同）符合规定的，财政部门应当在收到投诉书后的5个工作日内向投诉人发出投诉受理决定书。

（四）相关当事人答复

1.财政部门受理投诉后，应当在8个工作日内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及投诉书副本。

2.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。

3.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。

（五）调查核实

1.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。

2.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。

3.财政部门依法进行调查取证时，投诉人、被投诉人以及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。

4.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。

（六）专家论证

1.供应商对采购文件提出投诉的，财政部门可以组织专业人员对采购文件进行论证。

2.供应商对评审过程、中标或者成交结果提出投诉的，财政部门可以要求采购人、采购代理机构组织原评审小组对评审过程和结果进行复核。

（七）组织质证

1.财政部门认为有必要时，可以组织质证。

2.质证应当通知相关当事人到场，质证流程如下：

(1) 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；

(2) 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；

(3) 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；

(4) 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。

3.质证应制作质证笔录，并由当事人签字确认。

(八) 暂停采购活动

1.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。

2.采购人和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，不得进行项目的采购活动。

(九) 处理结果

1.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：

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

(4) 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。

2.财政部门受理投诉后,投诉人书面申请撤回投诉的（参考格式见附件 11），财政部门应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。

3.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。

4.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。

五、处理期限

（一）财政部门应当自收到投诉之日起30个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

（二）财政部门处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要供应商补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内。

前款所称所需时间，是指财政部门向相关单位、第三方、供应商发出相关文书、补正通知之日起至收到相关反馈文书或材料之日。

（三）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，应当将所需时间书面告知供应商。

六、处理决定

（一）财政部门作出处理决定，应当制作投诉处理决定书，并加盖公章。

（二）投诉处理决定书应当包括下列内容：

- 1.投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；
- 2.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；
- 3.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；投诉人对投诉处理决定不服或者财政部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。
- 4.作出处理决定的日期。

七、送达方式

（一）财政部门应当将投诉处理决定书送达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省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告。

（二）通过当面送达方式送达投诉处理决定书的，应由受送达人在送达回证上签字或盖章。

(三) 通过邮寄方式送达投诉处理决定书的, 在投诉处理档案中应保存快递单复印件和快递单号网上查询信息截图。

八、其他事项

(一) 财政部门处理投诉不得向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。

(二) 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。

(三) 投诉人有下列行为之一的, 属于虚假、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:

1. 捏造事实;
2. 提供虚假材料;
3. 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。

(四) 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。

相关当事人向财政部门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。

第五部分 附 则

一、咨询时间（工作日）

上午 8:00-12:00，下午 15:00-18:00。

二、财政部门咨询电话

市财政局：0898-88869948

吉阳区财政局：0898-88386256

天涯区财政局：0898-88911722

海棠区财政局：0898-38888057

崖州区财政局：0898-88204895

询问函

一、询问供应商基本信息

询问供应商： _____

地址： _____ 邮编： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

二、询问项目基本情况

项目名称： _____

项目编号： _____ 包号： _____

采购人名称： _____

三、询问事项具体内容

问题 1： _____

问题 2： _____

问题 3： _____

.....

(供应商全称加盖公章)

____年__月__日

询问答复函

_____:

我司（单位）于____年__月__日收到你司关于_____（项目名称、编号）的询问函。现答复如下：

一、对问题 1 的答复

二、对问题 2 的答复

三、对问题 3 的答复

.....

（单位全称加盖公章）

____年__月__日

质疑函收件回执

供应商填写	
供应商名称	
送 达 人	
联系方式	
质疑项目	项目编号： 项目名称：
质 疑 函	数量： 份 每份张数： 张
收件单位填写	
收件单位名称	
收 件 人	
联系方式	
收件日期	
注：本回执一式两份，供应商、收件单位各执一份。	

质疑不予受理通知书

_____:

我司（单位）于____年__月__日收到你单位关于（项目名称、编号）的质疑函，经审查，我司（单位）认为，（写明不符合质疑条件而不予受理的理由）。根据__规定，决定不予受理。

如对本决定不满意，可以在接到本通知书后 15 个工作日内向财政部门提起投诉。

（单位全称加盖公章）

____年__月__日

质疑补正通知书

_____:

你司关于（项目名称、编号）的质疑函收悉。依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）等有关规定，我司（单位）对你司的《质疑函》进行了审查，现将有关事项通知如下：

1. （写明具体的补正要求）
2. _____
3. _____

请你司按以上要求对质疑函进行修改、补正，并在__年__月__日前向我司（单位）重新提交完整的质疑函，逾期质疑将不予受理。

（单位全称加盖公章）

____年__月__日

质疑处理质证记录

项目名称：_____

项目编号：_____

采购单位：_____

代理机构：_____

质疑供应商：（名称、地址）

委托代理人：（姓名、工作单位、联系方式）

相关供应商：（名称、地址）

委托代理人：（姓名、工作单位、联系方式）

其他参加人：（姓名、工作单位、联系方式）

质证时间：_____

质证地点：_____

主持人：_____ 单位名称：_____

记录人：_____ 单位名称：_____

质证笔录（正文）：

主持人：（介绍相关情况，包括项目基本信息、参加质证会所有人员的身份信息、质证事项及举行质证的内容和目的等）。

质疑供应商：（陈述质疑事项、提出相关证据和依据、说明质疑诉求等）。

相关供应商：（针对质疑事项进行陈述、申辩，提出相
关证据和依据等）。

（组织双方进行质证、辩论）。

（双方当事人进行最后陈述意见）。

（主持人对质证情况进行要点小结）。

（有关参加人对质证笔录审阅后，应注明“上述质证笔录内容
已阅，记录属实”，并签字确认）

质疑供应商：

委托代理人（签名或盖章）： 年 月 日

相关供应商：

委托代理人（签名或盖章）： 年 月 日

其他参加人（签名或盖章）： 年 月 日

主持人（签名或盖章）： 年 月 日

记录人（签名或盖章）： 年 月 日

第 页，共 页

说明：

1.质证笔录正文部分，应当清晰记录。笔录要简练真实，抓住重点，涉及认定事实和定性等关键问题，力求记录原话。对当事人提出的主要观点、主要证据，要重点记录，表述清晰。

2.笔录应当场制作，并打印签字或盖章，不得事后手写补记、修改、涂画。笔录页码编写应完整准确，做到不遗漏、不重复。

3.经过质证的证据要在笔录中记明。对质证会上出示的证据，应制作证据目录，附在质证笔录之后。

4.有关当事人在质证会上提供了书面发言材料和书面陈述申辩材料的，应附在质证笔录之后。

撤回质疑告知书

致： (采购人或采购代理机构)

我司决定撤回于 年 月 日提交的关于 (项目名称、
编号) 的质疑函。

特此告知。

(单位全称加盖公章)

 年 月 日

质疑终止答复通知书

_____:

我司（单位）于____年__月__日收到你司撤回（项目名称、编号）质疑的告知书，我司（单位）决定终止质疑处理程序。

特此通知。

（单位全称加盖公章）

____年__月__日

质疑处理文书送达回证

文书名	
受送达人	
送达地点	
收件人签章 及收到日期	年 月 日
送 达 人	
备 注	

撤回投诉申请书

致： (财政部门)

 我司自愿申请撤回于 年 月 日提交的关于 (项目
名称、编号) 的投诉书。

(单位全称加盖公章)

 年 月 日