

汕财采购〔2025〕28号

汕尾市财政局关于进一步规范政府采购 质疑和投诉处理工作的通知

市直各采购单位，各县（市、区）财政局，各采购代理机构：

为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，持续优化政府采购营商环境，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，以及《广东省财政厅关于进一步规范政府采购质疑答复工作的通知》，就进一步规范我市政府采购质疑和投诉处理工作有关事项通知如下：

一、规范质疑答复，切实维护政府采购活动秩序

（一）采购人是政府采购质疑答复的责任主体。采购人要严格落实主体责任，及时对供应商依法提出的质疑进行答复，采购代理机构在委托范围内作出答复，根据工作需要可要求评审专家协助答复质疑工作。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，便于参与政府采购项目供应商递交质疑函，确保参与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）从受理、调查、答复、内控管理方面加强质疑答复工作。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。

1. 规范质疑受理工作。采购人、采购代理机构收到质疑函后应当办理签收手续，不得以任何理由拒收供应商提交的质疑函。采购人、采购代理机构收到质疑后，应当在2个工作日内完成初步审查工作。采购人未授权采购代理机构答复质疑或质疑事项超出授权范围的，代理机构应当在1个工作日内将质疑函移交采购人。

2. 规范质疑调查工作。采购人、采购代理机构应当对质疑事项进行逐条审查。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专业人员对采购文件进行合法合规性论证。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。

3. 规范质疑答复。采购人、采购代理机构应当进一步健全政府采购质疑答复机制，妥善处理供应商依法提出的质疑事项和诉求，防止矛盾激化，产生负面效应，争取在质疑答复阶段化解所有矛盾和争议。答复内容应当客观有据，逐条回复质疑事项，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原评委意见作为质疑答复意见。采购人、采购代理机构在答复期间应强化纪律意识和保密意识，质疑答复内容不得涉及供应商的商业秘密。

4. 规范质疑答复送达工作。采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后 7 个工作日内，针对质疑事项逐一进行书面回复并提供相关佐证材料，及时全面答复质疑。并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

质疑答复结果以现场领取、邮寄、传真等适当方式送达，必要时，可就答复结果与质疑供应商进行现场或电话沟通。直接送达的，应要求受送达方签收送达回证；邮寄送达的，应当保存邮件存根，并打印邮件送达详情存档。

(三) 建立报送机制。采购人或采购代理机构应在质疑答复后 3 个工作日内将质疑处理情况(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 3 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。同时将质疑答复情况，通过广东省政府采购网上传至政府采购项目档案备查。

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供应商存在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。

二、建立调解机制，加强政府采购争议纠纷预防化解工作

(一) 调解原则。政府采购质疑调解应当按照当事人“平等自愿、依法合规、诚实信用、注重效果”原则，有效化解政府采购纠纷，防止矛盾升级，产生不良影响。

(二) 调解人员。质疑调解由采购人或代理机构牵头，组织相关当事人参加，对复杂项目可以邀请第三方专业技术机构、法律专家、评审专家等作为调解人员。

(三) 调解范围。质疑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；质疑人对采购文件、采购过程和中标成交结果存在异议；其他当事人对政府采购活动存在争议的；已受理的质疑投诉事项，经审查，对中标结果不产生严重性影响的；当事人有明确调解意向的。

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质疑投诉不在调解范围。

(四) 调解方式。调解人员应当听取争议双方意见，找准关键问题，发挥桥梁纽带作用，促使当事人达成共识。调解小组可组织召开调解协商会，邀请相关当事人现场协商，也可分别与当事人进行沟通协商，化解争议和纠纷，达成和解协议。对质疑人的合理诉求，采购人或采购代理机构应及时回应。对不合理的要求，加强解释沟通，并向质疑人释明有关法律、法规、规章和政策，化解当事人疑虑，争取达成调解意愿。

(五) 调解流程。对可能产生或已经产生的质疑投诉，采购人或代理机构应对相关事实进行分析研判，认为质疑投诉事项符合调解范围，可以通过调解工作化解矛盾纠纷，在征求当事人同意后，及时组织调解。调解成功的，当事人应当签署《政府采购调解协议书》（附件 1）和《参与调解保密承诺书》（附件 2），质疑人或投诉人书面撤回质疑书或投诉书。调解不成功或当事人要求终止调解的，按照《政府采购质疑和投诉办法》等相关规定，相关部门及时受理项目质疑和投诉。

(六) 调解时效。调解工作应在采购人知道或收到书面质疑书后 3 个工作日内进行。调解小组通过召开协商会等方式进行的调解，于协商会召开前 1 个工作日将调解的时间、地点和相关事项告知当事人。调解期限计入质疑处理法定期限，法律、法规、规章另有规定的从其规定。

三、加强投诉管理，优化政府采购投诉处理工作机制

（一）畅通政府采购投诉渠道。市、各县（市、区）财政部门应在“广东省政府采购网”公开政府采购投诉地址、服务电话等信息，及时受理政府采购投诉。

（二）建立健全政府采购投诉管理台账。市、各县（市、区）财政部门要安排专人负责政府采购投诉事项的登记、受理工作，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）加强政府采购投诉处理档案管理。高度重视政府采购投诉处理档案管理，建立健全管理制度，妥善保存，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）积极完善法律咨询制度。市、各县（市、区）财政部门应建立完善的政府采购投诉处理法律咨询制度，加强与本单位法规部门、法律顾问的联系，共同做好投诉处理工作，防范法律风险。政府采购投诉处理中应就投诉事项的法律相关问题，咨询法律顾问、法规部门的法律意见。

（五）依法处理违法违规行为。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，市县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、高度重视，不断优化政府采购质疑和投诉内控机制

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，各采购人、代理机构和财政部门要充分认识做好政府采购质疑和投诉的重要性，建立健全快速处理机制，不断强化受理主体责任，确保质疑投诉问题在符合法律法规的前提下尽快获得调查处理，做到质疑投诉事项件件有回音。采购人、采购代理机构和财政部门应不断加强内部建设，进一步优化政府采购质疑、投诉内控机制，着力营造良好的政府采购营商环境。

（一）科学合理确定采购需求。采购人、采购代理机构应当按依法依规、完整明确、科学合理、厉行节约的原则确定采购需求、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，保证评审活动依法有序、和谐高效，确保采购活动公正、公平、透明，从而预防在采购过程中产生质疑投诉。

（三）优化质疑投诉服务意识。采购人、代理机构和市、各县（市、区）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。

（四）提升投诉处理业务能力。市、各县（市、区）财政部门要高度重视政府采购投诉处理工作，积极组织参加政府采购法规和业务培训，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，不断提高投诉处理业务能力。

（五）强化监督检查。建立定期通报制度，对采购人或代理机构质疑答复情况、质疑答复不尽责引起矛盾纠纷等情况进行定期通报。开展专项检查，对采购人、采购代理机构违反本通知规定，质疑答复不尽职的，由财政部门采取约谈、书面关注等方式责令整改，通报主管预算单位，并视情况在广东省政府采购网进行公告；情节严重或拒不改正的，将有关线索移交纪检监察、审计部门处理。

附件：1. 政府采购调解协议书（参考文本）

2. 参与调解保密承诺书（参考文本）

汕尾市财政局

2025年6月17日

公开方式：主动公开

汕尾市财政局办公室

2025年6月17日印发

附件1

政府采购调解协议书（参考文本）

一、当事人基本情况

当事人1：

地址：

法定代表人 / 主要负责人：

联系方式：

授权代表：

联系方式：

当事人2：

地址：

法定代表人 / 主要负责人：

联系方式：

授权代表：

联系方式：

.....

二、争议纠纷事项具体内容

项目名称：

项目编号：

争议纠纷事项1：

具体内容：

具体诉求：

争议纠纷事项2：

... ..

三、达成调解协议内容

协议具体内容：

... ..

四、达成调解协议承诺

本人（单位）按照“平等自愿、依法合规、诚实信用、注重效果”原则签订此协议，承诺以上内容均真实有效。

当事人签字（签章）：

调解组成员签字：

日期：

附件2

参与调解保密承诺书（参考文本）

本人承诺对参与汕尾市政府采购争议纠纷调解过程中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和依法不予公开的信息予以保密。

承诺人：

年 月 日