

黑龙江省政府采购询问、质疑和投诉办法

第一章 总 则

第一条 为规范全省政府采购询问、质疑和投诉行为，完善政府采购救济制度，维护政府采购当事人合法权益，进一步提高政府采购效率，优化全省政府采购营商环境，根据《中华人民共和国政府采购法》（以下简称《政府采购法》）、《中华人民共和国政府采购法实施条例》（以下简称《政府采购法实施条例》）、《中共中央办公厅、国务院办公厅关于健全行政裁决制度加强行政裁决工作的意见》（中办发〔2018〕75号）和《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）等规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内政府采购项目询问的提出与答复、质疑的提出与答复、投诉的提起和处理。

第三条 政府采购供应商（以下简称供应商）提出询问、质疑和投诉应当坚持依法依规、诚实信用原则。提出质疑和投诉的供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的参加政府采购活动的条件。

第四条 政府采购询问答复、质疑答复和投诉处理，应当坚持依法依规、公平公正、简便高效原则，维护国家利益和社会公共利益。

第五条 供应商可以委托代理人进行询问、质疑和投诉。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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。代理人提出询问、质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书。

第二章 询 问

第六条 询问提出

（一）供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问。采购人委托采购代理机构采购的，供应商可以向采购代理机构提出询问。

（二）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，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

（三）供应商可以在报名获取采购文件、采购过程结束及中标结果公示结束后 5 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出询问。

第七条 询问答复

采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构应当就采购人委托授权范围内的事项作出答复。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询

问。答复的内容不得涉及商业秘密。

第八条 询问处理

（一）对采购文件提出的询问，询问事项可能影响投标（响应）文件编制的，依法通过澄清或者修改采购文件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。

（二）询问事项可能影响中标（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。

（三）询问答复导致中标（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。

第三章 质 疑

第九条 质疑提出

（一）供应商认为采购文件、采购过程、中标（成交）结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

（二）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。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

（三）供应商应知其权益受到损害之日，是指：

- 1.对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；
- 2.对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- 3.对中标（成交）结果提出质疑的，为中标（成交）结果公告期限届满之日。

（四）供应商提出的质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

（五）采购人可以在采购文件中明确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。

（六）供应商提出质疑应当提交质疑函和与质疑事项相关的必要证明材料。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。

（七）供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，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。

第十条 质疑受理

(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、联系电话和通讯地址等信息。

(二)采购人或采购代理机构收到质疑函后,应当在2个工作日内进行审查,审查后按照下列情况处理:

1.质疑符合本办法第九条规定的,自收到质疑函之日起即为受理。

2.质疑函内容不符合本办法第九条规定的,应当要求提出质疑的供应商补正,补正和答复总期限应在收到供应商的书面质疑后7个工作日内,不能以补正时间过长为由延迟质疑答复。

3.超出法定质疑期的质疑函和不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的供应商提出的质疑函不予受理。

第十一条 质疑答复

(一)采购人、采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7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。采购人委托采购代理机构采购的,采购代理机构应当就采购人委托授权范围内的事项,对供应商向其提出的质疑作出答复。

(二)被质疑人的质疑答复应当以采购文件、供应商投标(响应)材料、评审材料等书面材料为依据。

(三)供应商对采购文件提出质疑且采购人或采购代理机构

聘请专家参与编制采购文件的，专家应当协助质疑答复。供应商对评审过程、中标（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。

（四）采购人、采购代理机构在法定职权范围内，应当保障质疑答复可能受到影响的相关主体的陈述和申辩的权利，必要时，可组织有关各方当事人召开“质疑论证会”，听取各方意见，做好法律法规的解释工作。

（五）质疑答复应当包括下列内容：

- 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。

（六）质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

第十二条 质疑处理

（一）采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标（成交）结果构成影响的，继续开展采购活动；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（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（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。

（二）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。

第四章 投 诉

第十三条 投诉提起

（一）质疑供应商对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出质疑答复的，可以在质疑答复期满后 15 个工作日内向（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉。

（二）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。

（三）投诉人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.投诉书内容符合本办法的规定；

- 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;
- 5.财政部规定的其他条件。

(四) 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。

(五) 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、采购代理机构和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。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;
- 2.质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料;
- 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。

(六) 投诉人为自然人的,应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,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。

第十四条 投诉受理

(一) 供应商投诉按照采购人所属预算级次,由本级财政部门处理。跨区域联合采购项目的投诉,采购人所属预算级次相同

的，由采购文件事先约定的财政部门负责处理，事先未约定的，由最先收到投诉的财政部门负责处理；采购人所属预算级次不同的，由预算级次最高的财政部门负责处理。

（二）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.投诉书内容不符合要求的，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（应当在 3 个工作日内）。未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，不予受理。投诉书补正的，受理起始时间为补正期限内收到补正投诉书之工作日。

2.提出投诉的供应商不符合《政府采购法》第二十二条和投诉不符合本办法第十三条规定条件的，应当在 3 个工作日内制作《政府采购投诉事项不予受理通知书》书面告知投诉人不予受理，并说明理由。

3.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。

4.投诉符合本办法第十三条规定的，自收到投诉书之日起即为受理。投诉受理后，应当在收到投诉书后 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《政府采购投诉事项答复通知书》及投诉书副本。

（三）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。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，不得进行该项采购活动。

第十五条 投诉审查与调查

财政部门处理投诉事项应当做到事实认定清楚、证据认定充分、法律适用准确。原则上采用书面审查的方式。必要时，可以进行调查取证、组织质证或专家评审。

（一）书面审查

财政部门应当对被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人提供的说明，提交的相关证据、依据和其他有关材料进行书面审查。被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人应当在收到《政府采购投诉事项答复通知书》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。被投诉人和其他与投诉事项有关的当事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。

（二）调查取证

财政部门可以根据法律、法规或者职责权限，委托相关单位或者第三方开展调查取证、检验、检测、鉴定。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。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。

（三）组织质证

对于当事人各方存在明显争议且无法确定的事实，可以组织质证。组织质证应当通知相关当事人到场或通过线上参加。参加质证的非法定代表人、主要负责人身份的委托代理人，应当提交授权委托书。质证应当制作质证笔录，笔录应由质证相关当事人签字确认。经确认的质证笔录可以作为投诉处理的依据。

（四）专家评审

财政部门认为投诉事项涉及专业性的问题，需要组织专家对投诉事项评审的，应当组织专家评审并制作评审记录，评审记录应由评审专家签字确认。经确认的评审记录可以作为投诉处理的依据。

第十六条 终止投诉处理

财政部门受理投诉后，投诉人书面申请撤回投诉的，财政部门应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。

第十七条 投诉调解

为拓展政府采购投诉处理渠道，提高投诉纠纷处理效率，财政部门可以“先调解、后裁决、调解与裁决并行”为原则，根据实际情况通过调解化解纠纷。

（一）调解的适用情形

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. 投诉人和被投诉人均同意调解。

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。

（二）调解期限

投诉调解在投诉处理法定期限内进行，在征求当事人同意并在发出投诉调解通知后启动，调解时限一般不得超过5个工作日。

（三）组织调解

财政部门可组织投诉人、采购人、采购代理机构、评审委员会成员、相关供应商等人员通过调解化解纠纷，可委托律师事务所、检测机构等第三方专业机构，邀请当事人均认可的其他人员参与调解工作。财政部门在征得相关当事人同意后，向参与调解的单位和人员发出《政府采购投诉调解通知书》，按照约定的时间采取线上或线下的方式开展调解，可以通过建议、辅导等方式，

也可以向当事人提供审查调查结果、检验鉴定结果或者专家评审意见，推动当事人协商解决纠纷。

（四）调解结果处理

调解当事人达成协议的，由财政部门制作《政府采购投诉调解协议书》，经双方当事人签署同意，调解参与人签字或盖章确认后，由当事人各执1份，财政部门留存1份，由投诉人申请撤回投诉。当事人明确表示不制作调解协议的，财政部门应当制作工作记录，经双方签字后留存。投诉调解未达成一致意见的，应及时作出投诉处理决定。

第十八条 投诉处理决定

（一）投诉处理决定的时限

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。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，应当将所需时间告知投诉人。投诉处理过程中需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，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、投诉人发出相关文书之工作日至收到相关反馈文书或材料之工作日。

（二）投诉处理决定的适用情形

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，驳回投诉应当制作《政府采购投诉处理决定书》并说明驳回理由和依据：

- （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。

上述第 3、4 项违法投诉行为，除驳回投诉外，应依法启动政府采购监督检查程序，对违法行为进行查处。

2.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（成交）供应商的，责令重新开展采购活动。

（2）已确定中标（成交）供应商但尚未签订政府采购合同的，认定中标（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。

3.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（成交）供应商的，责令重新开展采购活动。

（2）已确定中标（成交）供应商但尚未签订政府采购合同的，认定中标（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（成交）候选人中另行确定中标（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（成交）候选人中另行确定中标（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。

4.投诉人对废标行为提起的投诉事项成立的，财政部门应当认定废标行为无效。

（三）投诉处理的文书制作和送达

1.财政部门作出处理决定，应当制作《政府采购投诉处理决定书》，并加盖公章。投诉处理决定书应当包括下列内容：投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；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；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；作出处理决定的日期。

2.投诉处理决定书的送达，参照《中华人民共和国民事诉讼法》关于送达的规定执行。

3.财政部门应当建立投诉处理档案管理制度，并配合有关部门依法进行的监督检查。

第五章 法律责任

第十九条 采购人、采购代理机构有下列情形之一的，由财政部门责令限期改正；情节严重的，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门或者有关机关给予处分，并予通报：

- （一）拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函；
- （二）对质疑不予答复或者答复与事实明显不符，并不能作出合理说明；
- （三）拒绝配合财政部门处理投诉事宜。

第二十条 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。

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，禁止其一至三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。

第二十一条 供应商有采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商情形的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十二条 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的评审专家拒不履行配合答复供应商询问、质疑、投诉等法定义务的，由财政部门列入不良行为记录。

第二十三条 财政部门及其工作人员在履行投诉处理职责中违反本办法规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照《政府采购法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政监察法》《政府采购法实施条例》等国家

有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第六章 附 则

第二十四条 本办法由黑龙江省财政厅负责解释。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 黑龙江省政府采购询问、质疑和投诉事宜，可通过黑龙江省政府采购网线上办理，如要求提供纸质材料，当事人应补充提交纸质材料。

第二十八条 本办法规定的期间开始之日，不计算在期间内。

期间届满的最后一日是节假日的，以节假日后的第一日为期间届满的日期。期间不包括在途时间，询问、质疑和投诉文书在期满前交邮的，不算过期。

本办法规定的“以上”“以下”均含本数。

第二十九条 对在询问答复、质疑答复和投诉处理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，财政部门、采购人、采购代理机构等相关知情人应当保密。

第三十条 本办法自印发之日起施行，有效期三年。《黑龙江省财政厅关于印发〈黑龙江省政府采购询问、质疑和投诉办法（试行）〉的通知》（黑财规〔2023〕4号）同时废止。

附件：黑龙江省政府采购质疑投诉文书格式范本