

湖南省财政厅文件

湘财购〔2024〕67号

湖南省财政厅关于印发《政府采购质疑答复和投诉处理操作规程》的通知

省直各单位，各市州财政局，各政府采购代理机构：

为进一步规范政府采购质疑答复和投诉处理行为，切实保护政府采购活动主体的合法权益，维护政府采购秩序，提高政府采购效率，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）有关规定，省财政厅对《政府采购质疑答复和投诉处理操作规程》进行了修订，现予印发，请遵照执行。

附件：政府采购质疑答复和投诉处理操作规程



附件

政府采购质疑答复和投诉处理操作规程

第一部分

政府采购质疑答复操作规程

第一章 总则

第一条 为进一步规范政府采购行为，维护国家利益、社会公共利益，保护政府采购当事人的合法权益，及时有效地处理政府采购供应商的质疑，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），结合工作实际，制定本操作规程。

第二条 供应商对湖南省内的省级及以下政府采购项目提起质疑的，采购人、采购代理机构按照本操作规程进行质疑答复。

采购人、采购代理机构应当建立内部控制制度，有条件的政府采购操作执行岗位应与质疑答复岗位相分离。

第三条 在政府采购活动过程中，供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内，就该采购文件、采购过程、中标或者成交结果向采购人、采购代理机构按照采购文件规定的方式提出书面质疑。

（一）对采购文件提出质疑的，是指对可质疑的采购文件（不包括采购预算、采购方式批复、采购活动记录、定标文件、采购合同及验收证明）提出质疑，质疑时效的起算日期为获取采购文件之日，获取采购文件的日期不确定的，以采购文件公告期限届满之日为起算日期；

（二）对采购过程提出质疑的，是指对从邀请供应商起至

确定中标、成交结果止，采购文件的发出、投标、开标、评标、澄清、谈判、询价、磋商等各程序环节（不包括单一来源公示异议程序）提出质疑，质疑时效的起算日期为各采购程序环节结束之日；

（三）对采购结果提出质疑的，是指对中标、成交结果提出质疑，质疑时效的起算日期为中标或者成交结果公告期限届满之日。

第二章 接收

第四条 采购人、采购代理机构不得以任何理由拒收供应商提交的书面质疑函（格式可参考附件 1《质疑函》）。

第三章 形式审查

第五条 采购人、采购代理机构收到质疑函后，应当在 2 个工作日内进行形式审查，审查后按照下列情况处理：

（一）质疑函具有下列情形之一的，不予受理，采购人、采购代理机构应向质疑供应商发出质疑不予受理通知书（见附件 2《质疑不予受理通知书》）：

1、所有质疑事项均不符合本操作规程第三条规定的；

2、提交质疑函的供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商和依法获取可质疑采购文件的潜在供应商。潜在供应商是指通过合法途径获取采购文件但未参与投标的供应商。

3、潜在供应商仅对采购文件以外的事项提出质疑的；

4、质疑供应商提交质疑函时已超过法定质疑期的（质疑函通过邮寄送达的，质疑供应商于法定质疑期期满前成功交付邮递的，未超过法定质疑期）；

5、质疑供应商未按《质疑函形式要件补正通知书》规定的时间和要求补正形式要件的；

6、质疑供应商就已答复过的同一事项又提出质疑且未提供新的有效证据的；

7、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，供应商针对同一采购程序环节提出的第二次及以上的质疑；

8、相关法律、法规、规章制度或其他省级以上财政部门规定的不予受理情况。

（二）质疑函不存在本操作规程第五条第（一）款规定的不予受理的情形，但存在不满足以下形式要件的情形之一的，采购人、采购代理机构应当书面告知质疑供应商补正形式要件后重新提出质疑（见附件3《质疑函形式要件补正通知书》）：

1、质疑供应商是自然人，个体工商户未提交个体工商户营业执照和本人身份证明或非个体工商户未提供本人身份证明的；

2、质疑供应商是法人，未提交法人营业执照和法定代表人身份证明的（格式可参考附件4《法定代表人身份证明》）；

3、质疑供应商是其他组织，未提交其他组织有效证明文件 and 主要负责人身份证明的（格式可参考附件5《主要负责人身份

证明》);

4、质疑供应商委托代理人进行质疑，未提交法定代表人授权委托书（格式可参考附件 6《授权委托书》）、授权代表身份证明的；

5、质疑供应商委托代理人进行质疑，提交的法定代表人授权委托书中存在授权事项未明确对质疑项目提出质疑、授权期已过、法定代表人或授权代表未在授权委托书中签字等情形的；

6、质疑函未签字或未加盖公章的；

(1)质疑供应商为自然人的，非个体工商户应当由本人签字，个体工商户应当由本人签字并加盖公章；

(2)质疑供应商为法人的，应当由法定代表人或授权代表签字或盖章，并加盖公章；

(3)质疑供应商为其他组织的，应当由主要负责人或授权代表签字或盖章，并加盖公章。

采购人、采购代理机构告知质疑供应商补正形式要件后重新提出质疑的，应给予质疑供应商不少于 2 个工作日的补正期限。

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 个工作日内将接收的质疑函移交采购人。

第四章 受理

第六条 质疑函不存在第五条规定的不予受理或需要补正

形式要件的情形的，采购人、采购代理机构自收到符合要求的质疑函之日起即为受理，并向质疑供应商发出质疑受理通知书（见附件7《质疑受理通知书》）。

第五章 调查

第七条 受理质疑后，采购人、采购代理机构应当对质疑事项进行逐条审查。

第八条 供应商对采购文件提出质疑，采购人和采购代理机构认为需要对采购文件进行修改，可以组织专业人员对采购文件进行论证，可以征求有关供应商的意见。

第九条 供应商对评审过程或者中标、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，参考其出具的意见进行答复。

第十条 采购人、采购代理机构需要核实相关事实的，可以通知质疑供应商、相关供应商、评审专家依法进行核实。

第十一条 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。

第十二条 质疑供应商、相关供应商或评审专家拒绝配合调查的，视同其放弃说明权利，依法承担不利后果。

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成员无故拒绝协助采购人、采购代理机构答复质疑的，采购人应当将相关情况书面报告同级财政部门。

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超期答复或拒绝答复质疑。

第十三条 质疑事项调查过程中，采购人、采购代理机构要注重与质疑供应商进行沟通，但应当注意保密，禁止泄露下列事项：

- （一）领取采购文件的供应商名单；
- （二）评审专家及评审的有关情况（依法已公布的除外）；
- （三）公告之前的中标（成交）结果；
- （四）未中标（成交）供应商的报价明细；
- （五）其他供应商的投标（响应）文件；
- （六）其他可能影响采购结果公平、公正的事项；
- （七）商业秘密。

第十四条 采购人在调查过程中，认为质疑事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停采购活动，已经签订合同的，应当中止履行合同。

第六章 答复

第十五条 采购人、采购代理机构应当在受理质疑之日起 7 个工作日内作出质疑答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

第十六条 采购人负责供应商质疑答复，采购人委托采购代理机构答复质疑的，答复内容需经采购人书面确认。

第十七条 质疑答复书（见附件 8《质疑答复书》）应当包

括下列内容:

- (一) 质疑供应商的姓名或者名称;
- (二) 受理质疑函的日期、质疑项目名称及编号;
- (三) 质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据;
- (四) 告知质疑供应商依法投诉的权利;
- (五) 质疑答复人名称;
- (六) 答复质疑的日期。

第十八条 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立,或者成立但不影响中标、成交结果的,继续开展采购活动。

第十九条 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:

(一) 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。

(二) 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。

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发布变更(废标)公告后5个工作日内将有关情况书面报告同级财政部门。书面报告材料包括质疑函、质疑答复、相关证明材料等。

第二十条 供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或采购人、采购代理机构未在规定的期限内作出质疑答复或采购人、采购代理机构拒收质疑函的，可以在答复期满后 15 个工作日内向采购人所属预算级次同级财政部门提起投诉。

第二十一条 在质疑处理过程中，质疑供应商书面撤回质疑的，采购人、采购代理机构应终止质疑处理，向质疑供应商及其他相关供应商出具质疑终止答复通知书（见附件 9《质疑终止答复通知书》）。

第七章 签收与送达

第二十二条 采购人、采购代理机构在处理质疑过程中，接收质疑供应商或其他人员提供的材料后，应当即时在收件回执（见附件 10《收件回执》）上签收，收件回执一式两份，采购人、采购代理机构留存一份，质疑供应商或其他人员持有一份。

质疑供应商或其他人员通过邮寄的方式提交材料的，采购人、采购代理机构应当保存邮寄单，打印邮件送达详情并存档。

第二十三条 采购人、采购代理机构向质疑供应商及其他相关供应商发出质疑答复书、质疑不予受理通知书等文件时，原则上应当直接送达，要求其签收送达回证（见附件 11《送达回证》）：

（一）受送达人为自然人的，应当由本人在送达回证上签字；

（二）受送达人为法人的，应当由法定代表人或授权代表

在送达回证上签字或盖章；

（三）受送达人为其他组织的，应当由主要负责人或授权代表在送达回证上签字或盖章。

若采用邮寄送达，应当在邮件封面上注明邮寄文件名称，并将邮件封面和邮寄文件并列拍照留存。3个工作日后，查看邮件送达详情，并打印邮件送达详情存档。

第八章 附则

第二十四条 本操作规程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，质疑文书在期满前交邮的，不算过期。

本操作规程规定的“以上”“以下”均含本数。

第二十五条 本操作规程自 2025 年 1 月 24 日起施行。有效期 5 年。

附件 1

质 疑 函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

.....

法律依据:

.....

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章):

单位名称 (公章):

年 月 日

质疑函制作说明:

- 1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
- 2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
- 3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
- 4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
- 5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
- 6.质疑供应商为自然人的，非个体工商户质疑函应当由本人签字，个体工商户质疑函应当由本人签字并加盖公章；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑不予受理通知书

_____（质疑供应商）：

你（单位）关于_____（项目名称、采购项目编号、包号等）的质疑函，我单位已于____年____月____日收悉。经研究核实，根据《政府采购质疑答复和投诉处理操作规程》第一部分第五条之规定，你（单位）的质疑函存在（具体不予受理情形），故决定不予受理你（单位）的质疑。

如果你（单位）对本决定不满意，可以在质疑答复期满后十五个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》的规定向（采购人同级财政部门）依法提起投诉。

单位名称（公章）

年____月____日

附件 3

质疑函形式要件补正通知书

质疑人（供应商）：_____

你（单位）关于_____（项目名称、采购项目编号、包号等）的质疑函，我单位已于__年__月__日收悉。根据《政府采购质疑答复和投诉处理操作规程》第一部分第五条之规定，你（单位）需补充下列材料：

- 1、_____。
- 2、_____。
- 3、_____。

请你（单位）于_____年_____月_____日前，按上述事项补正后重新提起质疑，否则视为放弃质疑。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 4

法定代表人身份证明

供应商名称:

统一社会信用代码:

注册地址:

姓名: __ 性别: __ 身份证号: __ 职务: __ 系 (供应商名称)
的法定代表人。

特此证明。

(附法定代表人身份证正反面)

单位名称 (公章)

年 月 日

附件 5

主要负责人身份证明

供应商名称:

供应商证号:

供应商地址:

姓名: __ 性别: __ 身份证号: __ 职务: __ 系 (供应商名称)
的主要负责人。

特此证明。

(附主要负责人身份证正反面)

单位名称 (公章)

年 月 日

附件 6

授权委托书

委托人：（姓名或名称、性别、职业、住址及联系方式或法人或者其他组织名称，住址）

法定代表人/主要负责人：（姓名、职务）

受委托人之一：（姓名、工作单位、职务）

受委托人之二：（姓名、工作单位、职务）

现委托上述受委托人代理我（单位）处理____（采购项目名称、政府采购编号）的质疑事宜。代理人具体权限：____，
代理期限：____，相关事项：
_____。

（附代理人身份证信息正反面）

法定代表人/主要负责人签字或盖章：

单位名称（公章）

受托人签字或盖章：

年 月 日

附件 7

质疑受理通知书

_____:

关于(项目名称、编号、包号)的质疑材料,我单位已于__年__月__日收到。经审查,此项质疑符合政府采购质疑的条件和要求,现已正式受理,受理日期为__年__月__日,我单位将于受理之日起7个工作日内作出答复,届时将以书面形式通知你(单位)。

单位名称(公章)

年 月 日

附件 8

质疑答复书

质疑人（供应商）：_____

你（单位）关于_____（项目名称、采购项目编号、包号等）的质疑函，已于_____年_____月_____日收悉。经研究核实，现答复如下：

一、质疑事项：_____。

答复内容：_____。

事实依据：_____。

法律依据：_____。

证据：_____。

二、质疑事项：_____。

答复内容：_____。

事实依据：_____。

法律依据：_____。

证据：_____。

.....

感谢你（单位）对政府采购活动的参与、支持和监督。

如果你（单位）对本质疑答复不满意，可以在答复期满之日起十五个工作日内向（采购人同级财政部门）依法提起投诉。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 9

质疑终止答复通知书

_____:

(质疑供应商)对(采购项目名称、编号)提出的质疑，我单位已于____年__月__日正式受理，现因质疑供应商申请撤回质疑，依据《政府采购质疑答复和投诉处理操作规程》第一部分第二十一条之规定，我单位决定终止该质疑处理，特通知你(单位)，请知悉。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 10

收件回执

项目名称	
文件名称	
送件人名称	
收件人名称	
签收人	
收件时间	
收件方式	
备 注	

注：本回执一式两份，双方各执一份

附件 11

送达回证

项目名称	
送达文件名称	
送达人	
受送达人	
送达地址	
受送达人或者代理人	签名或盖章: 年 月 日
代收人	代收人与受送达人关系: 签名或盖章: 年 月 日
备注：此证在于证明我单位已依法将应送文书送达受送达人。	

填表人：

送达人：

政府采购质疑答复和投诉处理 操作规程

第二部分

政府采购投诉处理操作规程

第一章 总则

第一条 为规范财政部门政府采购投诉处理行为，保护政府采购当事人合法权益，提高投诉处理效率，维护政府采购秩序，建立规范高效的政府采购投诉处理机制，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)，制定本操作规程。

第二条 供应商对湖南省内的省级及以下政府采购项目提起投诉的，财政部门按照本操作规程进行投诉处理。

第三条 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时间内作出答复或采购人、采购代理机构拒收质疑函的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人所属预算级次的同级财政部门书面提起投诉。

第二章 接收

第四条 财政部门不得以任何理由拒收质疑供应商(以下简称投诉人)提交的投诉书(格式可参考附件1《投诉书》)。

第三章 审查

第五条 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：

(一) 投诉书或提交的材料具有下列需补正情形之一的，应当在收到投诉书之日起5个工作日内一次性书面通知投诉人

补正（见附件 2《投诉修改补正通知书》）：

1、投诉书未写明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、投诉书无质疑和质疑答复情况说明，或未附相关证明材料；

3、投诉书无具体、明确的投诉事项；

4、投诉书提出的投诉请求与投诉事项无关；

5、投诉书内容缺少事实依据；

6、投诉书内容缺少法律依据；

7、投诉书未写明提起投诉的日期；

8、投诉书未签字或未加盖公章；

（1）投诉人为自然人的，非个体工商户应当由本人签字，个体工商户应当由本人签字并加盖公章；

（2）投诉人为法人的，应当由法定代表人或授权代表签字或盖章，并加盖公章；

（3）投诉人为其他组织的，应当由主要负责人或授权代表签字或盖章，并加盖公章。

9、投诉人未提交身份证明材料的；

（1）投诉人是自然人，个体工商户未提交个体工商户营业执照和本人身份证明或非个体工商户未提交本人身份证明的；

（2）投诉人是法人，未提交法人营业执照和法定代表人身份证明的（格式可参考附件 3《法定代表人身份证明》）；

（3）投诉人是其他组织，未提交其他组织有效证明文件和

主要负责人身份证明的（格式可参考附件 4《主要负责人身份证明》）；

（4）投诉人委托代理人进行投诉，未提交授权委托书（格式可参考附件 5《授权委托书》）、授权代表身份证明的；

（5）投诉人委托代理人进行投诉，授权委托书的授权事项未明确对投诉项目提出投诉、授权期已过、法定代表人或授权代表未在授权委托书中签字的。

10、供应商以联合体形式参加政府采购活动的，但其投诉未由组成联合体的所有供应商共同提出的。

11、投诉书副本数量不足的。

投诉修改补正通知书应当载明需要补正的事项和合理的补正期限（一般不少于 5 个工作日）。投诉书内容未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，书面告知投诉人不予受理。

（二）投诉存在下列不予受理情形之一的，应当在收到投诉书之日起 8 个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由（见附件 6《投诉不予受理通知书》）：

1、所有投诉事项均未经依法质疑的（基于质疑答复内容提出的投诉事项除外）；

2、投诉人不是参与所投诉政府采购活动的供应商的（潜在供应商对采购文件提起投诉的情形除外）；

3、未在投诉有效期内提起投诉的（投诉书通过邮寄送达，投诉人于投诉有效期期满前成功交付邮递的，未超过投诉有效

期);

- 4、同一投诉事项已经财政部门投诉处理的;
- 5、财政部规定的其他条件。

(三) 投诉不属于本部门管辖的, 应当在收到投诉书之日起8个工作日内书面告知投诉人向有管辖权的部门提起投诉(见附件7《投诉管辖权告知书》)。

第四章 受理

第六条 投诉不存在本操作规程第五条规定的情形, 财政部门应当受理投诉, 受理日期为收到投诉书之日。并于受理投诉之日起8个工作日内向投诉人发出投诉受理通知书(见附件8《投诉受理通知书》)。

第五章 调查

第七条 自受理投诉之日起8个工作日内, 财政部门应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(见附件9《投诉答复通知书》) 及投诉书副本。

第八条 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。

第九条 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, 可以进行调查取证或者组织质证。

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。

第十条 财政部门依法进行调查取证时，投诉人、被投诉人和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。

第十一条 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。

投诉人拒绝配合财政部门依法进行调查或者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。

第十二条 财政部门认为需要调查取证的，应在调查取证前向被调查人送达调查取证通知书（见附件 10《调查取证通知书》）。调查取证应至少由两名以上执法人员以上进行，并填写调查取证笔录（见附件 11《调查取证笔录》），调查人、被调查人应在调查取证笔录上签字，调查取证中调取的其他证明材料，应由被调查人予以确认。

被调查人拒绝在调查取证笔录上签字的，调查人应当在调查取证笔录上注明。

第十三条 财政部门认为需要组织投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人进行当面质证的，应在质证前向投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人送达参与质证通知书（见附件 12《参与质证通知书》）。质证应由两名以上财政部门工作

人员主持，并遵循下列程序：

（一）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；

（二）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；

（三）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；

（四）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。

第十四条 质证应制作质证笔录（见附件 13《质证笔录》）。投诉人、被投诉人、主持人和与投诉事项相关的当事人应在质证笔录上签字。主持人在笔录尾页签字，参与质证的投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人应逐页签字。

第六章 投诉处理

第十五条 财政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。

第十六条 财政部门处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间（即财政部门向相关单位、第三方、投诉人发出相关文书、补正通知之日起至收到相关反馈文书或材料之日）不计算在投诉处理期限内。

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投诉人（见附件 14《投诉处理期限中止通知书》）。

第十七条 财政部门在处理投诉事项过程中，认为投诉事项可能成立且影响或可能影响中标、成交结果的，可以书面通知采购人和采购代理机构暂停采购活动（见附件 15《暂停采购活动通知书》），暂停采购活动时间最长不得超过 30 日。

采购人、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（见附件 16《恢复采购活动通知书》）前，不得进行该项采购活动。

第十八条 财政部门受理投诉后，投诉人书面申请撤回投诉的（格式可参考附件 17《撤销投诉申请书》），财政部门应当终止投诉处理程序（见附件 18《投诉终止处理通知书》），并书面告知相关当事人。

第十九条 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：

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

（四）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。非法手段包括但不限于威胁、引诱、

欺骗、盗窃、贿赂、侵犯通信自由和通信秘密、非法限制人身自由等非法的方式方法。

第二十条 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，采购人继续开展采购活动；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：

（一）未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。

（二）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。

（三）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。

（四）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民事诉讼，由责任人承担赔偿责任。

第二十一条 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：

（一）未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。

（二）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。

（三）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。

（四）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民事诉讼，由责任人承担赔偿责任。

第二十二条 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。

第二十三条 财政部门作出处理决定，应当制作投诉处理决定书（见附件 19《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：

（一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；

（二）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；

（三）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；

（四）作出处理决定的日期。

第二十四条 财政部门应当将投诉处理决定书送达投诉人、被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。

第七章 文书的签收与送达

第二十五条 财政部门在处理投诉过程中，接收投诉人、被投诉人、相关供应商及其他人员提供的材料后，应当即时在收件回执（见附件 20《收件回执》）上签收，收件回执一式两份，财政部门留存一份，材料提供者持有一份。

投诉人、被投诉人、相关供应商及其他人员通过邮寄的方式送达材料的，财政部门应当保存邮寄单，打印邮件送达详情并存档。

第二十六条 财政部门向投诉人、被投诉人、相关供应商发出书面文件时，原则上应当直接送达，要求其签收送达回证（见附件 21《送达回证》）：

（一）受送达人为自然人的，应当由本人在送达回证上签字。

（二）受送达人为法人的，应当由其法定代表人或授权代表在送达回证上签字或盖章。

（三）受送达人为其他组织的，应当由其主要负责人或授权代表在送达回证上签字或盖章。

若需要采用邮寄送达的，应当通过邮政局邮寄，不得通过其他快递公司邮寄国家机关公文。财政部门应当在邮件封面上注明邮寄文件名称，并将邮件封面和邮寄文件并列拍照留存。3 个工作日后，查看邮件送达详情，并打印邮件送达详情存档。

第八章 附则

第二十七条 本操作规程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，投诉文书在期满前交邮的，不算过期。

本操作规程规定的“以上”“以下”均含本数。

第二十八条 本操作规程自 2025 年 1 月 24 日起施行。有效期 5 年。

附件 1

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人:

地 址: 邮编:

法定代表人/主要负责人:

联系电话:

授权代表: 联系电话:

地 址: 邮编:

被投诉人 1:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

被投诉人 2

.....

相关供应商:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

二、投诉项目基本情况

采购项目名称:

采购项目编号: 包号:

采购人名称:

代理机构名称:

采购文件公告:是/否 公告期限:

采购结果公告:是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于.....年.....月.....日,向.....提出质疑, 质疑事项为:

.....
采购人/代理机构于.....年.....月.....日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

.....
法律依据:

.....
投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

附件 2

投诉修改补正通知书

（投诉人名称）：

关于（采购项目名称、编号、包号）的投诉书和有关证明材料，我厅（局）已于____年____月____日收到。经审查，发现提交的投诉书和有关证明材料存在问题，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十一条之规定，需要你（单位）修改补正下列有关内容：

- 1、_____；
- 2、_____；
- 3、_____；

.....

请你（单位）按上述要求进行修改补正，于____年____月____日前向我厅（局）重新递交补齐补正及修改后的投诉书。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十七条之规定，投诉人补正材料所用时间不计算在投诉处理期限内。未按照补正期限进行补正或补正后仍不符合规定的，我厅（局）将依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十一条第（一）项之规定，不予受理你（单位）投诉。

特此通知

附件：送达回证

单位名称（公章）

年 月 日

附件 3

法定代表人身份证明

投诉人名称:

统一社会信用代码:

注册地址:

姓名: _____ 性别: _____ 身份证号: _____ 职务: _____
系 投诉人名称 的法定代表人。

特此证明。

(附法定代表人身份证正反面)

单位名称 (公章)

年 月 日

附件 4

主要负责人身份证明

供应商名称:

供应商证号:

供应商地址:

姓名: _____ 性别: _____ 身份证号: _____ 职务: _____

系 （供应商名称） 的主要负责人。

特此证明。

（附主要负责人身份证正反面）

单位名称（公章）

年 月 日

附件 5

授权委托书

委托人：（姓名或名称、性别、职业、住址及联系方式或法人或者其他组织名称，住址）

法定代表人/主要负责人：（姓名、职务）

受委托人之一：（姓名、工作单位、职务）

受委托人之二：（姓名、工作单位、职务）

现委托上述受委托人代理我（单位）处理（采购项目名称、政府采购编号、包号）的投诉事宜。代理人具体权限：_____，
代 理 期 限：_____， 相 关 事 项：_____
_____。

（附代理人身份证信息正反面）

单位名称（公章）

法定代表人/主要负责人签字：

受托人签字：

年 月 日

投诉不予受理通知书

（投诉人名称）：

（一）关于你（单位）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号、包号）作出的质疑答复/（被投诉人）未在规定的期限内对你（单位）就（采购项目名称、政府采购编号、包号）的质疑作出质疑答复，向本厅（局）提起投诉，本厅（局）已于____年____月____日收悉。经审查，本厅（局）认为，你（单位）存在（具体不予受理情形），根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十一条第（一）项、第（二）项之规定，决定不予受理。

投诉人对本投诉不予受理决定不服的，可在决定书送达之日起六十日内向同级人民政府申请行政复议，也可在决定书送达之日起六个月内向（具有管辖权的法院名称）提起行政诉讼。

特此通知。

附件：送达回证

单位名称（公章）

年 月 日

投诉管辖权告知书

_____（投诉人）：

关于你（单位）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号、包号）作出的质疑答复/（被投诉人）未在规定的期限内对你（单位）就（采购项目名称、政府采购编号、包号）的质疑作出质疑答复，向本厅（局）提起投诉，本厅（局）已于____年____月____日收悉。经审查，投诉不属于本厅（局）管辖。你（单位）应当向（具有管辖权的财政部门名称）提起投诉。

请你（单位）及时与（具有管辖权的财政部门名称）联系。
特此通知。

单位名称（公章）

年 月 日

投诉受理通知书

（投诉人名称）：

关于（项目名称、编号、包号）的投诉书和有关证明材料，我厅（局）已于 ____年__月__日收到。经审查，此项投诉符合政府采购投诉的条件和要求，现已正式受理，受理日期为____年__月__日。我厅（局）将自受理之日起 30 个工作日内，对此项投诉展开调查，并作出处理决定，届时将以书面形式通知你（单位）及其他与投诉事项有关的当事人。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 9

投诉答复通知书

_____:

我厅（局）已于_____年____月____日对（投诉人）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号、包号）作出的质疑答复/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号、包号）的质疑作出质疑答复提出的投诉予以受理。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十一条、二十二条之规定，现将投诉书副本送达给你（单位），请你（单位）在收到投诉书副本之日起五个工作日内，以书面形式向我厅（局）作出说明，并提交相关证据、依据和其他有关材料。否则，视同你（单位）放弃说明权利，依法承担不利后果。

特此通知。

附：投诉书副本 1 份

单位名称（公章）

年 月 日

调查取证通知书

_____（单位或个人）：

我厅（局）在处理关于____（采购项目名称、政府采购编号、包号）投诉过程中，需要对你（单位）进行调查取证。请你（单位）予以配合，如实反映情况，并提供我厅（局）所需要的以下相关材料：

1、_____

2、_____

.....

请予以配合、支持。

执法人员 1：_____联系电话：_____

执法人员 2：_____联系电话：_____

单位名称（公章）

年 月 日

附件 11

调查取证笔录

时 间： 年 月 日 时至 年 月 日 时 地
点：

调查人： 单位和职务： 执法证号：

记录人： 单位和职务： 执法证号：

被调查人： 性别： 职务：

工作单位：

住 址： 联系电话：

在场人：

(笔录内容：)

(调查人、被调查人、记录人、在场人笔录上签字或者捺印)

参与质证通知书

_____:

我厅（局）在处理（投诉人）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号、包号）作出的质疑答复提出的投诉过程中/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号）的质疑作出质疑答复提出的投诉过程中，我厅（局）将组织你（单位）与（被投诉人或投诉人）就相关证据材料进行当面质证。请你（单位）于_____年____月____日____时到（地点）进行当面质证。

特此通知。

单位名称（公章）

年 月 日

质 证 笔 录

投诉人：（名称、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、住址、工作单位、联系方式）

被投诉人：（名称、地址、联系方式等）

与投诉事项相关的当事人：（名称、地址、联系方式等）

主持人： 单位名称及职务： 执法证号：

记录人： 单位名称及职务： 执法证号：

主持人（介绍情况）：我厅（局）在处理（投诉人）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号、包号）作出的质疑答复提出的投诉过程中/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号、包号）的质疑作出质疑答复提出的投诉过程中，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十三条之规定，需要组织你们双方就相关证据材料进行当面质证。（告知权利义务）。
现进行质证：

（笔录内容：）

（投诉人、委托代理人、被投诉人、与投诉事项相关的当事人、主持人、记录人签字或捺印）

投诉处理期限中止通知书

（投诉人名称）：

你（单位）对（投诉采购项目名称、编号、包号）提起的投诉我厅（局）已于____年__月__日正式受理，现因具体事由____所需时间预计____个工作日。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十七条之规定，我厅（局）处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审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。

请知悉。

单位名称（公章）

年 月 日

暂停采购活动通知书

_____:

我厅（局）已于_____年____月____日对（投诉人）因不满意你（单位）对（采购项目名称、政府采购编号、包号）作出的质疑答复/（投诉人）因你（单位）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号、包号）的质疑作出答复提起的投诉予以受理。处理投诉过程中，由于（需要暂停采购活动的理由），根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第二十八条之规定，决定暂停采购活动。

你（单位）收到通知后应当立即暂停采购活动，在暂停采购活动期满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。

特此通知。

单位名称（公章）

年 月 日

恢复采购活动通知书

_____:

我厅（局）已对（投诉人）因不满意（被投诉人）对（采购项目名称、政府采购编号、包号）作出的质疑答复/（投诉人）因（被投诉人）未在规定的期限内对（采购项目名称、政府采购编号、包号）的质疑作出质疑答复提起的投诉处理完毕/终止。你（单位）可以依法继续进行该项目采购活动。

特此通知。

单位名称（公章）

年 月 日

撤销投诉申请书

_____:

我（公司）于__年__月__日对（项目名称、编号、包号）
提起的投诉，现申请撤销。

单位名称（公章）:

签字:

年 月 日

说明：《撤销投诉申请书》有法定代表人或者具有撤销投诉
权限的授权代表签字的，可不加盖公章；《撤销投诉申请书》有
加盖公章的，可不再要求法定代表人或具有撤销权限的授权代
表签字。

投诉终止处理通知书

_____:

(投诉人)对(采购项目名称、编号、包号)提起的投诉,我厅(局)已于____年__月__日正式受理,现因投诉人申请撤回投诉,我厅(局)依据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号)第三十条之规定,终止该投诉处理。

特此通知。

单位名称(公章)

年 月 日

投诉处理决定书

投诉人：

法定代表人：

代理人：

联系方式：

地 址：

被投诉人：

法定代表人：

联系人：

联系方式：

地 址：

被投诉人：

法定代表人：

联系人：

联系方式：

地 址：

相关供应商：

联系人：

联系方式：

地址：

投诉人因不满意被投诉人_____于 年__月
日作出的质疑答复/未对其提供的质疑作出答复，于 年 月
日向我厅（局）提出投诉。我厅（局）依法于 年 月 日
予以受理。现已审理终结。

一、项目基本情况

.....

二、投诉事项及被投诉人答复

.....

三、事实查明与认定

.....

四、处理决定

.....

如不服本决定，可在决定书送达之日起六十日内向(作出投
诉处理决定的财政部门同级的人民政府名称)申请行政复议，也
可在决定书送达之日起六个月内向(具有管辖权的法院名称)
提起行政诉讼。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 20

收件回执

项目名称	
文件名称	
送件人名称	
收件单位名称	
签收人	
收件时间	
收件方式	
备 注	

注：本回执一式两份，双方各执一份，“签收人”一栏应为执法人员。

附件 21

送达回证

项目名称	
送达文件名称	
送达机关	
送达人(2人)签名及 送达时间	
受送达人	
送达地址	
受送达人或者代理人 签名或盖章	签名或盖章: 年 月 日
代收人签名或盖章	与受送达人关系: 签名或盖章: 年 月 日
备注: 此证在于证明我单位已依法将应送文书送达受送达人。	

信息公开选项:主动公开

湖南省财政厅办公室

2025 年 1 月 24 日印发