

河北省财政厅文件

冀财采〔2023〕10号

河北省财政厅 关于印发《河北省政府采购质疑答复和 投诉处理指南》的通知

各市（含定州、辛集市）、县（市、区）财政局，雄安新区改发局，省直各部门，各政府采购代理机构（含集中采购机构）：

为进一步规范政府采购质疑答复和投诉处理行为，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》等有关规定，结合我省实际，

我厅制定了《河北省政府采购质疑答复和投诉处理指南》，现印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

附件：河北省政府采购质疑答复和投诉处理指南



河北省财政厅
2023年6月30日

附件

河北省政府采购质疑答复和投诉处理指南

第一章 总则

第一条 为进一步规范政府采购质疑答复和投诉处理行为，维护国家利益和社会公共利益，保护政府采购当事人合法权益，及时有效地处理政府采购供应商的质疑和投诉，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》等有关规定，结合我省实际，制定本指南。

第二条 本指南适用于河北省政府采购项目质疑的提出和答复、投诉的提起和处理。

第三条 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。

第四条 采购人是质疑答复的主体责任人。采购人委托采购代理机构答复质疑的，应当在委托代理协议中明确，未明确或超出委托授权范围内的，由采购人负责答复。

第五条 采购人要高度重视政府采购质疑和投诉，并将质疑答复和配合投诉处理纳入内控制度，政府采购操作执行岗位与质疑答复岗位要相分离，逐步形成接收受理、办理和决策岗位既不相容又衔接顺畅的工作机制。

第六条 供应商应当确保证据来源合法、合规、真实、有效，并对应当由供应商承担举证责任的质疑和投诉事项提供必要证明材料。

第七条 供应商质疑和投诉分别按照“中国河北政府采购网”提供的《河北省供应商政府采购质疑函（模板）》《河北省供应商政府采购投诉书（模板）》编制。

第八条 供应商可以委托代理人进行质疑和投诉。代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书。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。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。

第九条 供应商以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑和投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

第十条 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。

县级以上财政部门应当在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体公布受理投诉的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息。

第十一条 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（以邮寄凭证或签收证

明为准)；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。

第二章 质疑提出

第十二条 供应商认为下列事项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：

(一) 采购文件(包括招标文件、谈判文件、磋商文件、询价文件等，下同)存在以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；

(二) 采购文件规定的评审标准、评审方法违反相关规定的；

(三) 采购文件澄清或者修改违反相关规定的；

(四) 采购文件发售期限违反相关规定的；

(五) 采购组织程序违反相关规定的；

(六) 评标委员会、竞争性谈判小组、竞争性磋商小组或者询价小组(以下简称“评审委员会”)未按采购文件规定的程序、方法和标准进行评审、谈判或询价的；

(七) 存在回避情形未回避的；

(八) 采购结果公告违反相关规定的；

(九) 政府采购当事人之间存在串通行为的；

(十) 供应商提供虚假资料谋取中标(成交)的；

(十一) 采购文件、采购过程和中标(成交)结果使自己权

益受到损害的其他事项。

第十三条 供应商对采购文件提出质疑的，质疑期的起算日期为供应商获取采购文件之日，获取采购文件的日期不确定的，起算日期为采购文件公告期限届满之日。

第十四条 供应商对采购过程提出质疑的，质疑期的起算日期为各采购程序环节结束之日。

第十五条 供应商对中标（成交）结果提出质疑的，质疑期的起算日期为中标（成交）结果公告期限届满之日。

第十六条 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：

- （一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑项目的名称、编号；
- （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （四）事实依据；
- （五）必要的法律依据；
- （六）提出质疑的日期。

第十七条 采购人、采购代理机构可以在采购文件中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。

第十八条 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。

第三章 质疑受理

第十九条 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提交的书面质疑。

第二十条 采购人、采购代理机构收到质疑函后，要及时进行形式审查，审查后有下列情形之一的，书面告知供应商：

- （一）供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商或依法获取可质疑采购文件的潜在供应商；
- （二）潜在供应商所质疑事项均为采购文件以外的事项；
- （三）供应商提交质疑的时间已超过规定期限（质疑函通过邮寄送达的，按交邮时间计算）。

第二十一条 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，采购代理机构要及时将接收的质疑函移交采购人并协助采购人做好答复质疑工作。

第二十二条 采购人、采购代理机构自收到有效质疑函之日起即为受理。

第四章 质疑处理

第二十三条 受理质疑后，采购人、采购代理机构对质疑事项逐条处理。

第二十四条 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家对采购文件进行论证，必要时可以征求有关供应商的意见。

第二十五条 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审委员会协助答复质疑，并参考原评审委员会出具的意见进行答复，但不得将意见直接作为质疑答复。

上述过程应当录音录像并制作书面记录，随采购文件一并保存。

第二十六条 质疑答复处理以书面形式为主，采购人、采购代理机构认为确需核实相关事实的，可以通知质疑供应商、相关供应商、原评审委员会依法进行核实，相关过程应当予以记录保存。

第二十七条 采购人、采购代理机构要及时将原评审委员会成员配合质疑答复情况录入评审专家评价系统。

第二十八条 采购人、采购代理机构不得以质疑供应商、相关供应商或原评审委员会成员等拒绝配合调查为由超期答复或拒绝答复质疑。

第二十九条 质疑事项调查过程中，采购人、采购代理机构要及时与质疑供应商进行调解、沟通，但应当注意保密，禁止泄露下列事项：

- （一）获取采购文件的供应商名单；
- （二）评审委员会及评审的有关情况，依法已公布的除外；
- （三）尚未公告的中标（成交）结果；
- （四）供应商的报价明细；
- （五）供应商的投标（响应）文件；

(六) 商业秘密；

(七) 采购人、采购代理机构认为应当保密的其他事项。

第三十条 采购人认为质疑事项可能影响中标(成交)结果的，应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

第五章 质疑答复

第三十一条 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。

第三十二条 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。

第三十三条 质疑答复应当包括下列内容：

- (一) 质疑供应商的姓名或者名称；
- (二) 收到质疑函的日期、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。

第三十四条 质疑供应商书面撤回质疑的，采购人、采购代理机构终止质疑处理，并书面告知相关当事人。

第三十五条 采购人、采购代理机构要逐一答复质疑事项，并

明确答复质疑事项是否成立。

第三十六条 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（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。

第三十七条 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质疑答复后2个工作日内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、相关证明材料等。

第三十八条 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，可继续开展采购活动。

第三十九条 质疑答复的内容不得超出质疑事项，不得涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和依法不予公开的信息等。

第六章 投诉提起

第四十条 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答复，可在答复

期满后 15 个工作日内向采购人所属预算级次的本级财政部门书面提起投诉。

第四十一条 各级财政部门（以下简称“财政部门”）不得以任何理由拒收质疑供应商（以下称“投诉人”）提交的投诉书。

第四十二条 投诉人提起投诉应当符合下列条件：

- （一）提起投诉前已依法进行质疑；
- （二）投诉书内容符合相关规定；
- （三）在投诉有效期限内提起投诉；
- （四）同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
- （五）财政部规定的其他条件。

第四十三条 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副本。投诉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、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

第四十四条 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。

第四十五条 投诉书主要采取邮寄、直接送达等方式提交。

第七章 投诉受理

第四十六条 财政部门收到投诉书后（包括第一次投诉和补正后的投诉，下同）及时对照《河北省政府采购供应商投诉初审意见表》，对投诉书进行初审。

第四十七条 审查投诉书后，财政部门发现存在下列情形之一的，应当要求投诉人补正，并在5个工作日内一次性向投诉人发出补正通知书，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）财政部门认定投诉事项与采购人行为有关但采购人未被列为被投诉人的；

（二）投诉事项或者投诉请求不清晰的；

（三）缺少事实依据的；

（四）缺少法律依据的；

（五）缺少质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；

（六）投诉书未按相关规定签字、盖章的；

（七）未按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本的。

第四十八条 财政部门审查投诉书后，发现存在下列情形之一的，应当在3个工作日内向投诉人发出《河北省政府采购投诉不

予受理通知书》：

- （一）投诉不符合提起投诉条件的，不予受理，并说明理由；
- （二）投诉补正后仍不符合受理条件或未按规定期限补正的，不予受理。

财政部门审查投诉书后，发现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。

第四十九条 投诉符合规定受理条件的，自收到投诉书之日起即为受理。财政部门在受理之日起3个工作日内向投诉人发出《河北省政府采购投诉受理通知书》。

第五十条 财政部门在受理投诉后8个工作日内向被投诉人和相关供应商发出《河北省政府采购投诉答复通知书》及投诉书副本。

第八章 投诉调查

第五十一条 投诉调查原则上采用书面调查的方式。财政部门认为有必要时，可选择下列方式进行调查取证：

- （一）向相关当事人、单位发函调查；
- （二）现场调查取证；
- （三）组织质证；
- （四）根据法律、法规规定或者职责权限，委托相关单位、专家或者第三方以取证、检验、检测、鉴定、论证等方式调查取证。

第五十二条 需要发函调查的，财政部门视投诉处理具体情况起草《河北省政府采购投诉调查取证函》。财政部门在收到调查取证回函后及时梳理案件，对经催告仍未收到回函的，及时调整函调对象。

第五十三条 需要现场调查取证的，填写《河北省政府采购投诉现场调查取证笔录》，调查人员（不少于2名）、被调查人在调查取证笔录上签字，调查取证中调取的其他证明材料，须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，调查人员在调查取证笔录上注明。

财政部门依法进行现场调查取证时，投诉人、被投诉人和与投诉事项有关的单位和个人应当积极配合，如实反映情况，并提供财政部门所需要的相关材料。

第五十四条 需要当面质证的，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《河北省政府采购投诉参与质证通知书》。质证须制作《河北省政府采购投诉质证笔录》，并由质证组织人员（不少于2名）、质证当事人在质证笔录上签字确认。质证中质证当事人提交的证明材料，须由各方予以确认。质证当事人拒绝在质证笔录上签字的，质证组织人员在质证笔录上注明。

第五十五条 需要委托相关单位或者第三方以检验、检测、鉴定等方式进行调查取证的，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。

第五十六条 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。

第五十七条 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。

第五十八条 财政部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况通知采购人和采购代理机构暂停采购活动，并发出《河北省暂停政府采购活动通知书》，暂停采购活动时间最长不得超过 30 日。

第五十九条 被投诉人以及相关当事人收到财政部门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《河北省恢复政府采购活动通知书》前，不得进行该项采购活动。

第九章 投诉处理决定

第六十条 财政部门应当自收到投诉之日起 30 个工作日内作出投诉处理决定，并制发《河北省政府采购投诉处理决定书》（以下简称决定书）送达投诉人和投诉事项相关的当事人，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。

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，应当将所需时间告知投诉人。

第六十一条 财政部门应当自作出投诉处理决定后5个工作日内将投诉处理决定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。

第六十二条 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。

第六十三条 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，按照下列情况处理：

- （一）未确定中标（成交）供应商的，责令重新开展采购活动；
- （二）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；

（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诉讼，由责任人承担赔偿责任。

第六十四条 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，按照下列情况处理：

（一）未确定中标（成交）供应商的，责令重新开展采购活动；

（二）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；

（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（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；

（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诉讼，由责任人承担赔偿责任。

第六十五条 投诉人对废标行为提起的投诉事项成立的，应当

认定废标行为无效。

第六十六条 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，并向相关当事人发出《河北省政府采购投诉终止处理通知书》。终止投诉处理后，投诉人不得以同一投诉事项和理由再次提起投诉。

第十章 相关责任

第六十七条 采购人、采购代理机构有下列情形之一的，依照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令 94 号）第三十六条的规定追究法律责任：

- （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。

第六十八条 财政部门要将采购人、采购代理机构质疑答复行为作为政府采购活动监督检查重点内容。

第六十九条 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。

第七十条 财政部门在投诉处理过程中发现采购人主体责任履行不到位、未建立相关内控制度、未积极配合投诉处理的，可以在政府采购方式审批，政府采购计划、合同备案环节等方面加强日常监管，同时，开展“责任倒查”，对查证属实的，由财政部

门依法采取约谈、书面关注等方式责令采购人整改，并告知其主管预算单位。对情节严重或者拒不改正的，依法依规处理处罚，并按照职责分工将有关线索移交纪检监察、审计部门处理。

第七十一条 财政部门运用采购代理机构评价系统对采购代理机构质疑处理及配合投诉情况予以评价，评价结果作为采购人择优选择代理机构的重要依据；同时在采购代理机构年度监督评价等方面加强监督检查，提高监督检查频次；对发现采购代理机构存在违法违规问题的，依法依规进行处理，并按照职责分工将有关线索移交纪检监察、审计部门处理。

第七十二条 财政部门运用政府采购评审专家评价系统对评审专家履职行为进行评价，评价结果作为专家阶梯抽取的重要依据。对发现评审专家存在违法违规问题的，依法依规进行处理，并按照职责分工将有关线索移交纪检监察、审计部门处理。

第十一章 附则

第七十三条 对于直接送达的资料，要注意保存送达回证及签收单；对于邮寄收送的资料，要注意保存邮寄底单及邮寄行程单。

第七十四条 质疑处理相关存档资料是财政部门投诉处理和监督检查的重要依据；投诉处理相关存档资料是行政复议和行政诉讼的重要依据。财政部门、采购人、采购代理机构应当在质疑答复完结或投诉处理完结后及时将质疑和投诉处理过程中涉及的相关资料、音像资料随采购文件一并存档，存档时间不得少于 15

年。

第七十五条 对在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、采购代理机构及相关知情人应当负保密责任。

第七十六条 财政部门、采购人、采购代理机构处理政府采购质疑或投诉不得收取费用。

第七十七条 本指南由河北省财政厅负责解释。

第七十八条 本指南自 2023 年 7 月 1 日起施行，有效期 5 年。

信息公开选项：主动公开

河北省财政厅办公室

2023 年 6 月 30 日印发
