

关于印发重新修订的《六安市工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》的通知

六公管〔2022〕12号

各有关单位：

现将重新修订的《六安市工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

六安市公共资源交易监督管理局

2022年6月15日



六安市工程建设项目招标投标活动 投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为维护国家利益、社会公共利益和招标投标当事人合法权益，建立公平、高效的招标投标活动投诉处理机制，规范招标投标投诉及其处理行为，根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（国家七部委第 11 号令）等相关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于六安市公共资源交易监督管理部门（以下简称公共资源交易监督管理部门）负责备案监督的依法必须招标的工程建设项目招标投标活动的投诉及其处理。

第三条 公共资源交易监督管理部门负责由其备案监督的依法必须招标项目的招标投标活动的投诉处理工作。

第四条 投标人或者其他利害关系人（以下简称投诉人）认为招标投标活动不符合法律、法规和有关规章规定的，有权依法提起投诉。

其他利害关系人是指投标人以外的，与招标项目或者招标活动有直接和间接利益关系的法人、其他组织和自然人。



第五条 投诉人的投诉事项应当真实具体，有事实依据，不得进行虚假、恶意投诉，不得以非法手段取得证明材料进行投诉，阻碍招标投标活动的正常进行。

第六条 公共资源交易监督管理部门应在媒体公布投诉受理电话、传真、电子信箱、地址和网上投诉渠道。处理投诉应当坚持公平、公正、简便、高效的原则。

第二章 投诉提起与受理

第七条 投诉人对招标投标法律法规规定的应先向招标人提出异议的事项进行投诉的，投诉人应依法先向招标人提出书面异议；招标人未按规定时间和要求答复或对招标人书面答复不服的，投诉人可依法向公共资源交易监督管理部门提起投诉，并附提出异议的证明文件。

投诉人认为招标投标活动不符合法律法规的，在知道或者应当知道之日起十日内提出书面投诉。依照有关法律法规提出异议的，异议答复期不计算在内。

第八条 投诉提起渠道：

（一）线上投诉。投诉人可通过六安市公共资源电子交易系统向公共资源交易监督管理部门提起投诉。

（二）线下投诉。投诉人可向公共资源交易监督管理部门提交纸质材料进行投诉。



六安市公共资源交易监督管理局行政规范性文件

第九条 投诉人投诉时，应当提交投诉书。投诉书包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人名称、地址及有效联系方式；
- （二）投诉具体事项及事实依据，投诉请求及主张；
- （三）提起投诉日期；
- （四）有效线索和相关证明材料；
- （五）对招标投标法实施条例规定应先提出异议的事项进行投诉的，应当附提出异议的证明文件。

投诉书应当署名。投诉人为法人的，投诉书必须由法定代表人或授权代表签字并加盖公章；其他组织或自然人投诉的，投诉书须由其主要负责人或者投诉人本人签字并附有效身份证明复印件。投诉人为自然人的，必须提供与招标项目或招标投标活动存在利害关系的证明。

外文投诉书应当同时提供中文文本；投诉事项以中文文本表达内容为准。

投诉人在提交投诉书时（线下投诉渠道）应按附件一（附后）规定要求填写投诉书接收单并由投诉人或其投诉活动授权委托人签字确认。

投诉人在提交投诉书的同时应按附件二（附后）规定格式要求提交诚信投诉承诺书，承诺书应加盖投诉人公章和其法定代表



六安市公共资源交易监督管理局行政规范性文件

人签字；投诉人是自然人的应由自然人本人签名，诚信投诉承诺书可从六安市公共资源交易网下载专区下载。

第十条 投诉人可以直接投诉，也可以委托代理人代理投诉事务。代理投诉事务时，代理人应将授权委托书连同投诉书一并提交公共资源交易监督管理部门，授权委托书应当明确委托代理的权限和事项。

第十一条 公共资源交易监督管理部门收到投诉书后，应当在当日进行审查，符合受理条件的在1个工作日内受理，最长不得超过3个工作日，并视情况分别做出以下处理决定：

（一）不符合受理条件的，作出不予受理决定，并将不予受理的理由书面告知投诉人；

（二）经审查投诉书不符合本办法第八条相关规定的，一次性告知投诉人在投诉有效期及合理时间内补齐或修改投诉书进行重新投诉。

（三）对符合受理条件的，作出受理决定，受理日自收到投诉书之日起计算。

第十二条 公共资源交易监督管理部门接到投诉材料后，应及时通知项目招标人或招标代理机构暂停该项目招标投标活动。

第十三条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

（一）投诉人未参与投诉所涉及项目的招标投标活动，或与该投诉项目无任何利害关系的；



六安市公共资源交易监督管理局行政规范性文件

(二) 投诉事项或投诉请求不具体、未提供有效线索、相关证据或证明材料不全，难以查证的；

(三) 投诉书未署投诉人真实姓名、签字和有效联系方式的；以法人名义投诉的，投诉书未经法定代表人签字并加盖公章的；

(四) 超过投诉时效的；

(五) 已作出处理决定，投诉人未在规定时间内提出新的证据的；

(六) 投诉事项应当先向招标人提出异议而没有提出异议的；

(七) 投诉事项已由其他行政监督部门受理或者投诉事项已进入行政复议、行政诉讼程序的。

(八) 未按本办法第九条规定填写投诉书接收单、提交诚信投诉承诺书的。

第十四条 公共资源交易监督管理部门负责投诉处理的工作人员，有下列情形之一的，应当主动回避：

(一) 其近亲属是被投诉人、投诉人，或者是被投诉人、投诉人单位主要负责人的；

(二) 在近三年内本人曾在被投诉人单位担任高级管理职务的；

(三) 与被投诉人、投诉人有其它利害关系，可能影响对投诉事项公正处理的。



第三章 投诉调查与处理决定

第十五条 投诉事项调查应当调取、查阅有关文件，调查、核实有关情况，应当听取被投诉人的陈述和申辩，必要时可通知投诉人和被投诉人进行质证。有调查核实、质证必要时，应立即启动调查取证或者组织质证。调查取证与被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人的陈述、申辩可以同步进行。

第十六条 调查取证时，应当由两名以上工作人员进行，并做好笔录，交被调查人签字确认。以下证据经审查属实，符合法定条件，可作为投诉处理决定的依据：

- （一）原件、有效的文件、资料、官方网站下载的有效证据等材料；
- （二）视听资料；
- （三）证人证言；
- （四）当事人陈述；
- （五）鉴定结论；
- （六）勘验笔录、现场笔录和质证笔录。

第十七条 对公共资源交易监督管理部门依法进行的调查，投诉人、被投诉人以及评标委员会成员等与投诉事项有关的单位和人员等应当主动配合，如实提供有关资料及情况，不得拒绝、隐匿和弄虚作假。



六安市公共资源交易监督管理局行政规范性文件

对情况复杂、涉及面广的重大投诉事项处理公共资源交易监督管理部门可以会同其他有关行政监督部门进行联合调查，共同研究后由公共资源交易监督管理部门作出处理决定，也可以按照招标文件约定，会同招标人进行联合调查。

第十八条 投诉人拒绝配合调查的，按自动撤回投诉处理；被投诉人拒不提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同放弃陈述申辩权利，认可投诉事项。

第十九条 负责处理投诉的人员应当严格遵守保密规定，对于在投诉处理过程中所接触到的国家秘密、商业秘密应当予以保密，也不得将投诉事项透露给与投诉无关的其他单位和自然人。

第二十条 投诉处理决定做出前，投诉人要求撤回投诉的，应当以书面形式提出并说明理由，公共资源交易监督管理部门视以下情况，决定是否准予撤回投诉：

（一）已经查实招标投标活动中有明显违法行为的，不准撤回，应当继续调查，并做出处理决定；

（二）撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或其他当事人合法权益，可准予撤回，投诉处理过程自行终止；投诉人不得以同一事实和理由再提出投诉。

第二十一条 公共资源交易监督管理部门根据调查和取证情况，对投诉事项进行审查，按照下列规定做出处理决定：



六安市公共资源交易监督管理局行政规范性文件

(一) 投诉缺乏事实根据或者法律依据的，或者投诉人捏造事实、伪造证据或者采用非法手段取得证明材料进行投诉的，驳回投诉；

(二) 投诉情况属实，招标投标活动确实存在违法违规行为的，依据国家法律、法规、规章和招标文件约定及本办法规定对相关单位或人员予以处理。

其中，对投标保证金不予退还有规定的，严格按照规定执行。

第二十二条 投诉处理决定需集体研究决定的，调查人员和法制审核人员应及时做好会前准备工作，及时提请局长办公会（主任办公会）研究决定。公共资源交易监督管理部门应当尽快作出投诉处理决定，自收到投诉之日起最长不得超过 30 个工作日。需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。

公共资源交易监督管理部门应当于投诉处理决定书作出之日起 1 个工作日内启动送达程序，向投诉人和与投诉事项有关的当事人送递投诉处理决定书。投诉处理决定书的送达，依照《中华人民共和国民事诉讼法》关于送达的有关规定执行。

第二十三条 投诉处理决定主要包括下列内容：

- (一) 投诉人和被投诉人的名称、住址；
- (二) 投诉人的投诉事项及主张；
- (三) 被投诉人的答辩及请求；
- (四) 调查认定的基本事实；



六安市公共资源交易监督管理局行政规范性文件

- (五) 处理意见及依据；
- (六) 告知当事人申请行政复议或提起行政诉讼的权利；
- (七) 作出处理决定的日期。

第二十四条 公共资源交易监督管理部门应将调查、处理过程中形成的有关表格、文书、图件、照片、证据等资料编目装订，建立投诉处理档案（含电子版），立卷归档，进行台账管理，做好保存和管理工作。

档案包括以下内容：

- (一) 投诉书；
- (二) 受理登记表；
- (三) 调查报告；
- (四) 相关证据材料（含勘验、现场和质证笔录、照片、鉴定结论等资料）；
- (五) 投诉处理决定书；
- (六) 投诉处理结案表。

第二十五条 投诉人撤回投诉应当提交撤诉申请书或者由投诉人（投诉授权委托人）在投诉材料上说明理由并签名，经公共资源交易监督管理部门同意后，撤回投诉。投诉书及撤诉申请书由公共资源交易监督管理部门存档；不予受理的投诉，应制作不予受理决定书，连同投诉书由公共资源交易监督管理部门存档。



第二十六条 公共资源交易监督管理部门应当落实投诉处理超期管控机制，建立投诉案件处理台账，安排专人登记收件时间、受理时间、处理进度等事项，及时提醒案件承办科室加快案件处理进程，对办件进度不快的及时进行提醒。要按周对投诉处理事项进行梳理，厘清每件投诉在各处理阶段的剩余时限，进行“预警”，坚决杜绝超时办理情况发生。对发生的投诉逾期未作处理的，或敷衍塞责、不作为、慢作为的工作人员，要进行提醒约谈，直至追究责任。

第四章 虚假、恶意投诉处理

第二十七条 本办法所称虚假、恶意投诉,是指投诉人捏造事实,伪造证明材料,向有关部门和单位反映不实内容、不存在的问题及违反规定程序投诉的行为。

第二十八条 投诉人或其他利害关系人有下列情形之一的,应当认定为虚假投诉:

- (一) 捏造事实或提供虚假投诉材料进行投诉的;
- (二) 以非法手段或通过非法渠道获取信息和材料进行投诉的;
- (三) 在投诉书中伪造投诉人公章、法定代表人签字的;
- (四) 法律法规规定的其他违法投诉行为。



第二十九条 投诉人或其他利害关系人有下列情形之一的，应当认定为恶意投诉：

- （一）不合法定的投诉受理条件，被告知后仍进行纠缠投诉的；
- （二）投诉查无实据，被告知后继续进行纠缠投诉的；
- （三）法律法规规定的其他恶意投诉行为。

第三十条 对虚假、恶意投诉情形的处理：

（一）符合本规定第二十六条规定情形之一的，除驳回投诉人投诉外，记录其不良行为一次，扣其诚信评价分5分，并在公共资源交易网上公开。符合《中华人民共和国招标投标法实施条例》第六十八条第二款规定情节的，取消其1至3年内依法必须进行招标的项目的投标资格，并在公共资源交易网上公开。

（二）符合本规定第二十七条规定情形之一的，除驳回投诉人投诉外，记录其不良行为一次，扣其诚信评价分2分，并在公共资源交易网上公开。

（三）投诉人虚假、恶意投诉影响招投标活动进程，造成招标人损失的，应依法承担赔偿责任。

（四）同一投诉人1年内3次及以上投诉均查无实据的，记录其不良行为一次，扣其诚信评价分2分，并在公共资源交易网上公开。

(五) 虚假、恶意投诉行为处理期限自公共资源交易监督管理部门驳回投诉之日起计算。

第五章 法律责任

第三十一条 投诉人对公共资源交易监督管理部门投诉处理决定不服，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

第三十二条 公共资源交易监督管理部门有关工作人员在处理投诉过程中徇私舞弊、滥用职权或者玩忽职守，对投诉人进行打击报复的，由市纪检监察机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十三条 公共资源交易监督管理部门在处理投诉过程中，不得向投诉人和被投诉人收取费用。涉及的鉴定费用，申请鉴定方先行预交，最后由过错方承担。

第三十四条 本办法由市公共资源交易监督管理局负责解释。

第三十五条 本办法自发布之日起施行，原《六安市工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（六公管〔2021〕10号）同时废止。

附件 1

六安市公共资源交易监督管理局投诉书接收单

投诉人		授权委托书代理人	
联系方式		递交时间	
投诉材料内容	材料名称	份数	页数
	投诉函		
	法定代表人授权委托书		
	被授权人身份证复印件		
	提出异议的证明材料 (如有)		
	有效线索及证明材料		
法定代表人或授权委托书代理人 (签名):	接收人(签名):		

附件 2

工程建设项目诚信投诉承诺书

一、遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则参加本次工程建设项目的投标活动;

二、本次投诉所提供的一切材料都是真实、合法、有效的;

三、本次投诉活动过程中无违反《六安市工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》等规定的各种虚假恶意投诉行为。

四、本公司若有违反本承诺内容的行为,愿意承担法律责任,包括:按《六安市工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》等规定的由相关行政主管部门做出的处理,愿意接受限制交易和停止交易等市场准入与清出的处理等。

投诉人(盖章):

法定代表人(签字):

年 月 日

抄送:省公管办、市公共资源交易管理委员会各成员单位