

鄂州市财政局

鄂州市财政局关于优化政府采购质疑 投诉处理机制的通知

各区财政局，葛店开发区、临空经济区财金局；市直各预算单位，市公共资源交易中心（市政府采购中心）、各政府采购社会代理机构：

为进一步优化政府采购领域营商环境，深化政府采购改革，规范政府采购质疑和投诉行为，及时妥善化解政府采购争议，保护参加政府采购活动当事人的合法权益，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》（财政部令第94号）等法律法规规定，结合《省财政厅关于做好优化营商环境先行区政府采购项目典型经验复制推广的通知》（鄂财办采〔2024〕12号）要求和我市实际，建立优化政府采购质疑投诉处理机制，现就有关事项通知如下：

一、提高政治站位，统一思想认识

政府采购质疑和投诉是政府采购法赋予供应商的权利，是维护政府采购各当事人合法权益的有效措施，有利于促进

政府采购活动公开、公平、公正。市直各预算单位（采购人），市公共资源交易中心（市政府采购中心）、各政府采购社会代理机构要增强责任意识，积极化解纠纷矛盾，依法依规做好答复询问、质疑工作，配合财政部门妥善处理投诉，增强政府采购的公信力和透明度。

二、优化质疑答复，有效调解纠纷

（一）压实质疑答复主体责任。市直各预算单位（采购人）负责及时对供应商依法提出的质疑进行答复，严格落实政府采购专员制度，充分发挥政府采购专员作用，辅助或组织答疑事项。市直各预算单位（采购人）委托政府采购代理机构采购的，政府采购代理机构在委托范围内作出答复。市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构应当按照《湖北省政府采购文件示范文本（2024版）》的要求，在采购文件中载明接收质疑函的方式、联系部门、联系电话、通讯地址和办理程序等信息。市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构不得拒收质疑供应商依法提出的质疑函。

（二）优化政府采购质疑答复机制。市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构要按照“依法依规、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。对供应商依法提出的质疑，市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构应在法定期限内尽快处理和答复。市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构在质疑答复时，可向我市“3+X”政府采购专家顾问成员寻求专业指导，必要时，可向我市“3+X”政府采购专家顾问组提出申请，

就质疑答复事项进行专题研究。市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构应当在收到质疑函后 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相关当事人，鼓励进一步提高效率，压缩答复时间。质疑事项涉及评审过程、中标或者成交结果的，市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构可以组织原评审委员会协助答复质疑，在认真负责调查分析的基础上，依法公正作出解释和答复，答复内容应当客观有据，并逐一回复质疑事项，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将评委意见原封不动作为质疑答复意见。

（三）建立质疑答复快速报备机制。市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构要建立非强制纠纷化解工作机制。要安排专人负责质疑答复处理工作，在收到采购项目质疑函后，要在 1 个工作日内将质疑情况向市财政局报备，市财政局根据实际情况给予相应法律政策提示和答复提醒。市直各预算单位（采购人）和政府采购代理机构在认真调查分析的基础上，加强与质疑人沟通协商，及时纠正违规问题，依法公正作出解释和答复，将矛盾争议化解在质疑阶段，规避和防范不应发生的投诉。

三、优化投诉处理，高效化解矛盾

（一）畅通投诉受理渠道。市直各预算单位（采购人）和政府采购代理机构要严格按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第 94 号令）要求，依法配合市财政局进行投诉处理，全面打通线上质疑投诉渠道，在“湖北政府采购网”

公示投诉渠道，降低供应商制度性成本。

（二）完善投诉处理机制。对于任何渠道反馈上来的质疑投诉件，应第一时间进行受理并进行回应。对于资料缺失的要以书面通知的形式告知投诉人缺失内容，对于不符合法定受理条件的，应在法定期限内书面告知投诉人，并说明理由。市直各预算单位（采购人）和政府采购代理机构等与投诉事项有关的当事人在收到市财政局的投诉答复通知书或调查函后，应及时如实反映情况，并提供市财政局所需要的相关材料。

（三）建立台账登记制度。明确专人负责政府采购投诉处理工作，建立答复处理台账，准确、完整地记录投诉的受理、处理和结案等情况。

（四）完善法审论证机制，提高处理质效。要建立法律顾问与内设法制机构“双介入”处置工作机制，法律顾问深度参与政府采购投诉处理工作，充分与投诉供应商、市直各预算单位（采购人）和政府采购代理机构进行沟通，有效降低法律风险。对于比较复杂、专业性较强的投诉件，可依法组织召开质证会，邀请专家集中审查质证双方提交的证据材料，形成书面论证意见，为处理决定提供更高质量依据。

（五）明确投诉司法救济。对于已送达的政府采购投诉处理文书，应第一时间在湖北政府采购网进行公示公开，并建立完备的投诉案件处理档案，妥善保存相关资料。市财政局出具的处理文书中，应明确注明对本处理决定不服的司法救济渠道，告知当事人受理行政复议和行政诉讼的机关名

称、受理时限等。

（六）创新纠纷调解机制。完善诉前协调机制，建立先调解、后裁决，调解与裁决并行的模式，有效化解政府采购矛盾纠纷。认为有必要的，可以在法定职责范围内，组建调解工作小组，以当事人双方自愿为基础，坚持客观中立立场，通过约谈、提供法律意见、召开协商会等方式，引导双方化解矛盾。当事人各方有明确的调解意向且具备下列情形之一的投诉案件可以进行调解：

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的；
2. 投诉人对采购文件、采购过程和中标成交结果存在异议，但事实依据不充分的；
3. 投诉的事实清楚，双方争议不大的。

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投诉案件不适合进行调解。当事人不同意调解，或者调解不成的，按照《政府采购质疑和投诉办法》处理。

四、工作保障

（一）科学合理确定采购需求。市直各预算单位（采购人）、政府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。市直各预算单位（采购人）、政府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、高效开展，确保采购活动公正公平，从而预防在采购过程中质疑投诉。

（三）提升质疑投诉处理能力。市直各预算单位（采购人）、政府采购代理机构要强化责任意识和服务意识，全面提升业务能力和服务水平，规范政府采购行为，加强自身职业道德和行业自律教育，依法及时处理质疑事项，进一步减少质疑投诉事项发生。

本通知自印发之日起实行，各区可参照执行。



附：

鄂州市（市本级）政府采购投诉渠道：

1. 网上投诉渠道

①鄂州市政府采购电子交易平台

(<https://zfcg.ezggzy.cn:10001/#/index>)

②鄂州市财政局

(<https://czj.ezhou.gov.cn/xxgk/zc/gfxwj/>)

③鄂州市财政局投诉邮箱：ezsczj@ezhou.gov.cn

④湖北省政府采购电子交易数据汇聚平台，

(<https://czt.hubei.gov.cn/zchj/zIndex>)

2. 电话投诉

①鄂州市政务服务便民热线 12345

②鄂州市财政局政府采购管理科，联系电话：

027-60661057

3. 信函投诉

鄂州市财政局政府采购管理科（地址：鄂州市滨湖西路
129号，邮政编码：436000）

4. 现场投诉

鄂州市财政局政府采购管理科（地址：鄂州市滨湖西路
129号，联系电话：027-60661057）