

新疆维吾尔自治区 政务服务和公共资源交易中心文件

新政资内发〔2022〕12号

关于印发《自治区政务服务和公共资源交易中心 公共资源交易质疑异议投诉举报处理 实施细则》的通知

各部、政务资源综合服务中心：

《自治区政务服务和公共资源交易中心公共资源交易质疑异议投诉举报处理实施细则》已经2022年第8次主任办公会议审定。现印发你们，请贯彻执行。

自治区政务服务和公共资源交易中心
2022年4月8日

自治区政务服务和公共资源交易中心 公共资源交易质疑异议投诉举报 处理实施细则

第一章 总 则

第一条 为营造良好营商环境，进一步规范公共资源交易质疑、异议和投诉、举报的处理、答复工作，维护公共资源交易活动当事人合法权益，提高公共资源交易监督质量和效率，根据《招标投标法》《政府采购法》《公共资源交易平台管理暂行办法》《公共资源交易平台服务标准（试行）》等法律法规和相关规定，结合自治区政务服务和公共资源交易中心（以下简称中心）职责和工作实际，制定本细则。

第二条 进入中心公共资源交易平台交易项目的质疑、异议和属于中心职责范围内的投诉、举报，适用本细则。

中心在招标人委托授权范围内受理和答复询问、质疑、异议，在职责范围内调查和处理有关投诉、举报。

第三条 本细则所称公共资源交易活动，是指公共资源交易项目从发布交易公告到签订合同完成，包括招标、投标、开标（议价、拍卖）、评标、中标以及签订合同等各阶段。

本细则所称招标人，除招标人外，还包括采购人、出让转让方、项目管理方、拍卖人等。

所称投标人，除投标人外，还包括供应商、意向受让方、项目响应方、竞买人等。

所称其他利害关系人，是指投标人以外的，与交易项目或者交易活动有直接或者间接利益关系的法人、其他组织、自然人。

第四条 现场监督部承担公共资源交易活动中向中心提出的有关质疑、异议、投诉、举报的登记、受理和处理等相关工作，依法配合有关部门调查处理质疑、异议、投诉、举报事项和违规违法行为。各业务部协助配合处理相关事项。

通过 12345 热线等其他渠道反映诉求的，按有关工作制度协调办理。

第五条 办理、答复询问、质疑、异议、投诉、举报事项应当坚持依法依规、诚实信用、公正公平、廉洁高效的原则。

第六条 中心发布的交易文件中应当载明接收质疑、异议函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息。

中心应当在自治区公共资源交易网上公告受理投诉、举报的电话、传真和通讯地址。

对投诉、举报人采取传真、来访、电话等方式进行非正式投诉举报的，应及时告知投诉、举报人正确的投诉举报渠道、投诉举报程序、投诉举报应递交的材料等。

第二章 询问

第七条 投标人、潜在投标人、其他利害关系人对公共资源交易活动事项有疑问的，如认为交易文件表述有歧义或表述不清，或了解、咨询参与公共资源交易相关情况等事项，可以

通过电话、信函、电子邮件、传真等方式向中心相关交易项目所属业务部、代理机构或招标人提出询问。

第八条 交易项目所属业务部、代理机构应当在3个工作日内，以适当方式答复询问人。

第九条 如询问事项涉及依法应当保密的内容，可不予答复，但需向询问人说明理由和依据。

询问事项超出招标人委托授权范围的，应当告知询问人向招标人提出询问。

第三章 质疑、异议事项的提出

第十条 投标人、其他利害关系人认为交易文件、交易过程、交易结果侵害其合法权益的，可以依法提出质疑、异议。潜在投标人已依法获取其可质疑、异议交易文件的，可以对该文件提出质疑、异议。

投标人、潜在投标人、其他利害关系人（以下简称质疑（异议）人）可以委托代理人进行质疑、异议。代理人提出质疑、异议的，应当提交投标人、潜在投标人、其他利害关系人签署的授权委托书。

第十一条 质疑、异议应当在规定的时限内提出：

（一）政府采购项目的投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，按照采购文件中载明的接收质疑函方式以书面形式向中心或采购人提出质疑。

(二)工程建设项目潜在投标人或其他利害关系人对资格预审文件有异议的，应当在提交资格预审申请文件截止时间 2 日前提出；对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前提出。投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出。投标人或者其他利害关系人，对评标结果有异议的，应当在评标结果公示期间提出。

(三)药品耗材集中采购项目的投标人、潜在投标人或其他利害关系人对采购环节、采购结果有质疑、异议的，应当在相关程序环节公告期内提出。

(四)矿业权出让类交易项目的投标人、潜在投标人或其他利害关系人对有关出让公告、出让文件、挂牌期间报价、成交结果等的异议，应当在公告期内提出。

(五)其他类别公共资源交易项目按照相关法律法规及规定办理。

通过交易平台系统提出的，提出时间以系统记录的成功递交时间为准；通过邮寄、快递方式提出的，提出时间以邮寄件上的寄出邮戳时间、快递件上签注的寄出时间为为准。

对于发布公共资源交易文件更正公告的项目，质疑(异议)人对更正事项提出质疑的，应当在更正公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。对未发生变更的公共资源交易文件内容进行质疑的，期限起算时间为首次公告期限届满之日。

第十二条 质疑、异议应当提交质疑（异议）函等书面材料。书面材料包括下列主要内容：

(一) 质疑(异议)人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话。

(二) 交易项目的名称、编号。

(三) 具体明确的质疑、异议事项和相关的请求及主张。

(四) 提出质疑、异议的事实依据。

(五) 必要的法律法规、制度依据。

(六) 署名。提出人为自然人的，应当由本人签字；为企业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（签章），并加盖单位公章；由授权代表签署本人姓名（或印盖本人姓名章）的，应当附有效身份证明、授权委托书。授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项；联合体投标单位提出质疑、异议的，由联合体牵头单位提交，所有联合体共同盖章；其他利害关系人提出质疑、异议的，应当提供利害关系人证明。

(七) 提出质疑、异议的日期。

(八) 相关法律法规要求必需提交的其他材料等。

一份质疑(异议)函只能针对一个项目提出质疑、异议，且针对同一交易程序环节的质疑、异议应当一次性提出。质疑、异议对一个项目的不同包提出质疑的，应当将各包质疑、异议事项集中在一份质疑函中提出。通过交易平台系统等渠道进行质疑、异议的，需电子签名并加盖电子签章，同时提供相关材

纸质载体扫描件、电子文档（含相关扫描件）。法律法规另有规定的，从其规定。

第四章 质疑、异议事项的受理

第十三条 中心收到质疑（异议）函后，应对相关材料进行初步审查。审查的内容主要包括：是否属于质疑、异议受理范围，质疑、异议材料是否齐全，送达日期是否准确等。对符合受理范围和条件的，予以登记，接受书面材料。

质疑、异议事项超出招标人委托授权范围的，应当告知质疑（异议）人，请其向招标人提出质疑、异议。

招标人或代理机构受理质疑、异议的，应同时抄送项目所属业务部和现场监督部。

第十四条 有下列情形之一的质疑、异议，不予受理：

- （一）提交的书面材料不符合本细则第十二条内容要求，经提示告知后仍无法补正的；
- （二）质疑（异议）人不是投标人、非相关利害关系人的；
- （三）质疑（异议）人自身权益未受到损害的；
- （四）无具体事项内容，或未提供有效线索，难以查证的；
- （五）超出法律法规制度等规定有效期的；
- （六）所提出事项已进行处理，或正在行政复议、仲裁、诉讼、投诉等其他程序的；
- （七）其他不符合法律法规要求的。质疑（异议）函的形式存在上述（一）款情形，且在质疑（异议）有效期内可以修

改或变更的，应当告知质疑（异议）人在质疑有效期内修改后重新提交。有效期内质疑（异议）人未重新提交，或者重新提交的质疑仍不符合上述规定的，不予受理，并告知理由。

质疑（异议）人以质疑（异议）函形式递交，但无具体明确质疑（异议）事项，实质内容为询问的，中心可视为书面询问受理并及时告知投标人、潜在投标人、其他利害关系人，后续事宜按照询问答复流程办理。

第五章 事项审查及处置

第十五条 中心受理质疑、异议后，应在 2 个工作日内完成审查，并分别按下列方式开展工作：

（一）中心代理的政府采购项目、开展的药品耗材集中采购类项目、矿业权出让及产权类交易等项目，受理质疑（异议）人提出质疑、异议的，针对交易文件中通用条款、交易程序的答复主体应当为中心，由相应业务部按照相关法律法规制度要求进行书面答复；针对交易文件中评审标准、交易需求的答复主体应当为招标人，招标人应当针对质疑、异议事项逐一进行书面答复并提供相关佐证材料；针对交易过程、交易结果的质疑、异议由中心现场监督部负责统一办理答复，相关业务部、招标人予以配合。

工程建设项目投标人、其他利害关系人向招标人或代理机构提出异议的，由招标人或代理机构按照招标投标法相关要求办理、答复。

招标人或代理机构的书面答复，应同时抄送项目所属业务部和现场监督部。

(二)受理的质疑、异议事项应由其他机构或部门处理的，现场监督部对事项统一登记，经中心分管领导批准后，转交有关机构或部门处理，并做好跟踪及协助调查处理工作。

(三)撤回质疑、异议的，终止受理及相关工作。

第十六条 建设工程项目应自受理日起3日内作出书面答复；政府采购交易项目、矿业权交易项目应自受理日起7个工作日内作出书面答复；药品集中采购项目应自受理之日起30个工作日内作出书面答复；其他类别公共资源交易项目按照相关法律法规规定时限内办理。

投标人对开标（议价、拍卖）过程有异议的，应当在开标（议价、拍卖）现场提出，招标人、代理机构应当场作出答复，并制作记录。

质疑、异议答复前，依法应当暂停或终止交易的，应提示并配合招标人或其代理机构按规定做相应处理。

法定期限内针对同一交易程序、环节、事项，投标人、潜在投标人、其他利害关系人多次更正或补充相关材料的，以最后一次收到材料的时间为准。

第十七条 办理质疑、异议过程中，可通过查看监控视频记录，调取、查阅、核对有关文件资料，了解谈话、实地核实、公开信息系统查询、请有关部门协查等方式进行调查核实。

必要时，可以召开论证会，邀请或随机抽取行业专家进行论证，招标人可以选派代表出席论证会介绍情况并参与讨论，中心可以通知相关投标人、潜在投标人、其他利害关系人参会。

第十八条 针对可能影响交易结果的质疑、异议，由中心先行复核，如发现响应文件内容可能不符合或无法从形式上判断是否符合公共资源交易文件要求，以及可能存在评标委员会、评审小组对客观项判定错误等情形的，可以组织原评标委员会、竞争性谈判小组、询价（议价）小组或竞争性磋商小组召开复核会。质疑受理时尚未成立评审委员会的，应当从专家库中随机抽取专家组建评审委员会进行复核。

复核应当坚持复核范围不得超出质疑、异议事项，除法定情形外，不得改变中标、成交结果，评标委员会、评审小组复核意见作为参考的原则。

复核依据一般为公共资源交易文件、响应文件和评审资料，原则上不在复核环节开展质证和调查取证等活动。

原评标委员会、竞争性谈判小组、询价（议价）小组或竞争性磋商小组有义务协助中心复核质疑、异议事项，并出具复核意见。

复核会原则上应有过半数原评标委员会、竞争性谈判小组、询价（议价）小组或竞争性磋商小组成员出席。因特殊情况，在答复的法定期限内无法召集过半数成员现场复核的，可通过电子邮件、手机短信、微信、视频会议等方式征求未出席人员

意见，邮件内容打印页面及短信、微信截屏打印存档备查，并在复核报告中如实记录。

出席复核会的专家应当就复核情况形成书面报告，对质疑、异议的问题逐一进行明确答复。复核结论不具体、不明确，造成投诉的，由原评标委员会重新复核，给出明确意见。

复核报告按照少数服从多数原则做出结论，由出席的全体成员签字确认。持不同意见者应当在报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

第十九条 论证会、复核会应当全程录音录像，参会的采购人代表及投标人、潜在投标人、其他利害关系人均不得干预专家独立做出结论。

第二十条 对以下情形的质疑、异议，可以组织原评标委员会或评审小组进行重新评审：

- (一) 分值汇总计算错误的；
- (二) 分项评分超出评分标准范围的；
- (三) 法律法规规定的其他情形。

重新评审改变评标结果的，应当函告行业监管部门。

第二十一条 处理异议或质疑（除开标<议价、拍卖>过程中的口头异议或质疑，根据需要采取书面记录、现场答复外）原则上予以书面答复。

第二十二条 质疑、异议答复应符合以下要求：

- (一) 一次性正式答复。
- (二) 逐条答复质疑、异议事项，并明确事项是否成立。

(三)如质疑、异议事项成立，质疑(异议)答复书应同时抄送和质疑、异议事项有关的当事人。

(四)质疑、异议答复不得敷衍推诿、答非所问，不得直接以“没有调查手段”等为由简单回复。

质疑、异议答复材料应当包括下列主要内容：

(一)质疑(异议)人的姓名或者名称、地址、有效联系方式等信息；

(二)收到质疑、异议函的日期、项目名称及编号；

(三)质疑、异议事项和答复的具体内容、事实依据和法律依据；

(四)告知质疑(异议)人依法投诉的权利及时限；

(五)质疑、异议答复人名称；

(六)答复质疑、异议的日期。

做出答复的内容不得涉及商业秘密。

第二十三条 质疑、异议答复结果可通过交易平台系统、现场领取、邮寄、传真等适当方式送达质疑(异议)人和相关当事人。必要时，可以就答复结果与质疑(异议)人进行现场或电话沟通。

因质疑(异议)人所留联系方式不准确，或者因质疑(异议)人原因导致通知书无法送达的，视为质疑(异议)人主动放弃知晓质疑答复结果的权利。

第二十四条 招标人应根据质疑、异议答复内容及时确认交易项目相关信息，质疑、异议不成立，或者成立但未对交易

活动构成实质性影响的，应继续开展交易活动；构成实质性影响的，应及时发布相关结果公告。

质疑、异议成立且影响或者可能影响交易结果的，按照下列情况处理：

(一) 对交易文件提出的质疑、异议，依法通过澄清或者修改可以继续开展交易活动的，澄清或者修改交易文件后继续开展交易活动；否则应当修改交易文件后重新开展交易活动。

(二) 对交易过程、中标或者成交结果提出的质疑、异议，合格投标人符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交人的，应当依法另行确定中标、成交人；否则应当重新开展公共资源交易活动。

答复导致中标、成交结果改变的，中心应当将有关情况函告监管部门。

第二十五条 质疑、异议答复前，质疑（异议）人要求撤回质疑、异议的，应当准予撤回，但不得就同一事项再提出质疑、异议。已查实存在违法行为且损害其他相关当事人合法权益的，应当不准撤回。

质疑（异议）人需要撤销质疑、异议的，应提交书面质疑撤销函，质疑（异议）人为自然人的，应当由本人签字；质疑（异议）人为法人或者其他组织的，应当加盖公章。质疑、异议撤销后，质疑、异议答复工作终止。

第二十六条 质疑（异议）人有下列行为之一的，属于虚假或恶意质疑，由对质疑（异议）人行为进行公开通报。并将

有关情况函告行业监管部门，由其依法对质疑（异议）人进行处罚：

- (一) 捏造事实；
- (二) 提供虚假材料；
- (三) 以非法、非正当手段取得证明材料。

第二十七条 现场监督部在处理质疑、异议过程中发现的违反法规制度问题，视其情节轻重，报中心予以进一步调查处理。

第六章 投诉举报的受理和处理

第二十八条 质疑（异议）人认为公共资源交易活动不符合法律法规规定、对质疑或异议答复不满意以及招标人、代理机构未在规定时间内作出答复的，有权依法在规定时限内向交易项目所属的行业监管部门投诉（申诉、控告）。

中心在职责范围内积极配合有关部门开展投诉（申诉、控告）调查处理等工作。

第二十九条 中心工作人员及进入中心的招标人、代理机构存在不按交易规则制度提供服务、违反法律法规及公共资源交易现场规范等情况，各交易活动当事人可向中心投诉、举报，中心依据职能予以受理。提出事项包括并不限于以下情况：

(一) 不依照法律法规制度规定要求提供交易服务或履行工作职责，在交易活动中弄虚作假、徇私舞弊、逃避监管的；

(二) 对符合条件的申请未按公开的办事程序、规范、标准及时限办理，效率低下；或违反规定强制指定中介机构、产品或服务的；

(三) 对材料不全或不符合要求的申请，未一次性告知提出人需要补正的全部内容或未说明不予受理理由的；

(四) 非法扣押企业和人员证照资料，或对申请办理事项的有关资料损毁、丢失或泄密的；

(五) 工作中有态度生硬、蛮横粗暴等不文明行为，或对于工作范围内的事项不解答、不理会，故意刁难、推诿的；

(六) 其它影响交易活动秩序、服务质量效率及不符合公共资源交易现场行为规范等不良行为。

关于前款事项的投诉、举报，已向有关部门投诉的，应当一并说明。

第三十条 投诉人投诉时，应当提交书面投诉书。投诉书包括下列内容：

(一) 投诉人名称、地址、有效联系方式等；

(二) 被投诉人名称、地址、联系方式；

(三) 投诉事项的基本事实；

(四) 相关请求及主张；

(五) 有效线索和相关证明材料；

(六) 署名。投诉人为法人的，应当由法定代表人或授权代表签字并加盖公章；其他组织或个人投诉的，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；

(七) 提起投诉日期。

举报人应为交易项目的其他利害关系人，书面举报材料应包括被举报人姓名或单位名称、相关项目名称、具体位置、违法违规事实、有效合法证据及其他利害关系人证明等。

通过 12345 热线渠道等其他途径投诉、举报的，待办件转交后，责任部应联系投诉、举报人提供书面投诉、举报材料。

第三十一条 中心受理的公共资源交易投诉书、举报件由现场监督部统一登记接收，并在 3 个工作日内进行审查。符合受理条件的，收到投诉、举报之日即为受理之日。受理后，由现场监督部统一报中心分管领导，由中心分管领导确定核查小组或责任部进行核查。

经审查，不属于中心职责范围内的投诉举报，应转送、移交相关主管部门处理。

第三十二条 投诉、举报不符合受理条件的，应予以驳回。符合以下情形之一的，应不予受理：

- (一) 不具备投诉、举报主体资格的。
- (二) 超过规定受理时限的。
- (三) 缺乏事实依据，没有明确线索或证据材料的。
- (四) 伪造材料、以非法手段取得证明材料进行投诉举报的。
- (五) 其他不符合受理规定的。

第三十三条 核查过程中，应针对有证据材料的投诉举报事项进行调查，不得随意压缩或扩大调查的范围和深度。有关

人员和单位应配合核查工作，提供相关交易数据和信息资料。核查结束后，核查小组将核查结果及处理建议等书面报告中心领导，经批准后做出处置决定。

处理投诉、举报过程中，发现被投诉人、被举报人或其他直接责任人员有违法或者违纪行为的，按规定保留相关证据，及时向纪检监察和有关部门报告，并配合调查处理。

第三十四条 中心受理的投诉、举报事项，原则上应于受理之日起 30 个工作日内办理完毕，并书面答复投诉人、举报人。投诉、举报事项较为复杂的，经中心分管领导批准，可适当延长处理时限，并及时告知投诉人、举报人。

第三十五条 投诉处理决定书和举报回复，应通过书面送达投诉人、举报人、被投诉人、被举报人和其他与投诉、举报处理结果有关的当事人。

第三十六条 投诉、举报处理结果对交易活动构成实质性影响的，参照本细则第二十四条处理。

第三十七条 对恶意投诉、举报的，经查实后予以驳回并按照信用信息体系建设相关规定认定为不良行为予以处理；情节严重的，移交司法机关调查处理。有下列情形之一的视为恶意投诉、举报：

(一) 不符合投诉、举报受理条件或经查投诉、举报失实，被告知后仍投诉、举报的；

(二) 捏造事实、伪造材料或提供虚假投诉、举报材料的；

(三)用投诉、举报手段要挟、敲诈、逼迫竞争对手支付费用的;

(四)以非法手段取得证明材料的;

(五)以其他方式进行恶意投诉、举报的。

第七章 附则

第三十八条 本细则未尽事宜，按照相关法律法规和政策规定执行。

第三十九条 本实施细则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、异议函和答复文书在期满前交邮的，不算过期。

异议(质疑)函、答复文书的时间以成功递交或签收时间为准。

第四十条 投标人、潜在投标人、其他利害关系人知道或者应当知道其权益受到损害之日，是指：

(一)对交易文件提出质疑的，为收到交易文件之日或者交易文件公告期限届满之日；

(二)对交易过程提出质疑的，为各交易程序环节结束之日；

(三)对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

第四十一条 现场监督部对质疑、异议、投诉、举报处理情况定期进行统计分析，并形成书面材料，为中心及有关部门管理决策提供依据。

第四十二条 质疑、异议、投诉、举报处理结果作为中心进场交易主体信用评价重要参考指标。

经查实，质疑、异议、投诉、举报提出人有捏造事实，提供虚假材料等情况，经中心核准后向相关行政主管部门报告，并依职能进行相关处理。

第四十三条 质疑、异议、投诉、举报事项办理工作人员应当忠于职守、公正廉洁、保守秘密，不得有推诿扯皮、故意拖延、应当回避而不回避等行为。对在质疑、异议答复、投诉举报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，应当保密。

第四十四条 涉及中心工作人员的投诉和举报事项，经查实的，依照相关规定处理问责，处理结果应作为中心工作人员年度考核、选拔任用、绩效奖励等重要参考依据。

第四十五条 质疑、异议、投诉、举报处理部门应当对每一宗质疑、异议、投诉、举报事项建立档案，收集、整理自受理登记至事项答复全过程产生的相关文书、音视频资料，并按照立卷归档要求登记造册。

第四十六条 本细则自印发之日起施行，由现场监督部负责解释。

