

许昌市住房和城乡建设局

关于印发《许昌市建设工程招标投标投诉处理工作规程》的通知

各县（市、区）住房城乡建设主管部门、各有关单位：

为规范我市房屋建筑和市政基础设施招标投标投诉处理工作，切实保护招标投标活动主体的合法权益，提高招标投标工作效率，维护建筑市场秩序，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》（七部委令第11号）的有关规定，我局制定了《许昌市建设工程招标投标投诉处理工作规程》，请结合工作实际执行。

附件：许昌市建设工程招标投标投诉处理工作规程

2020年12月18日

附件

许昌市建设工程招标投标投诉处理 工作规程

第一章 总则

第一条 为维护招标投标当事人的合法权益，建立公平、公正、高效的建设工程招标投标活动投诉处理机制，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》等规定，结合本市实际，制定本规程。

第二条 本规程适用于本市行政区域内房屋建筑和市政基础设施工程招标投标活动的投诉及其处理工作。

第三条 各县（市、区）住房城乡建设主管部门负责本区域内招投标活动的投诉调查处理，按照法定时限办理，发现违法违规行为的移交综合执法机构进行处罚。招标投标监督机构协助做好依法监督建设工程招标投标活动，协助查处招标投标活动中的违法违规行为。

第四条 在招标投标活动中，投标人或者其他利害关系人提出异议、投诉应当坚持依法依规、诚实信用原则。

第五条 招标人应当在中标候选人公示中明确投标人及其他利害关系人在公示期内行使异议的权利，并明确提交投

诉书的受理渠道等有关信息（受理渠道应包含：纸质形式、电子形式、邮箱、传真等方式）。

投标人或者其他利害关系人通过电子方式提出投诉的，受理机构向投诉人作出不予受理通知书或投诉处理决定，应当通过电子方式进行答复。

第六条 依法实行限时、实名、书面投诉制度。投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、法规和规章规定的，自知道或者应当知道之日起 10 日内，实名向住房城乡建设主管部门书面提出投诉。依法应当先提出异议的，异议答复期间不计入规定期限。

第七条 河南省公共资源交易在线监管平台具有审批、交易、履约等所有交易环节全过程在线监管、网上监察、全程跟踪、在线督办等功能。各县（市、区）住房城乡建设主管部门应依托在线监管平台开展在线监管工作。招标人、招标代理机构和监管部门应对招标文件（招标公告）、开标、评标、公示等环节出现的预警信息进行分析研判，充分运用平台技术防控措施，及时发现潜在投诉信息，在规定时间内按程序作出相应处理。

第二章 投诉的提出和处理

第八条 投诉人提出投诉应当提交投诉书。投诉书应当

包括下列内容：

- （一）投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- （二）被投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- （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。

对依法应当在投诉前提出异议的事项，投诉时应当同时附上异议答复或者不予受理通知书等可证明投诉人已提出异议的材料。

投诉人不是招标人、招标代理机构或者投标人的，还应提供投诉人是投诉项目的利害关系人的证明材料。

第九条 受理部门收到投诉后，视情况分别作出以下处理决定：

（一）不符合投诉受理条件的，决定不予受理，并将不予受理的理由书面告知投诉人，其中对依法应当在投诉前提出异议且仍在异议期限内的，告知投诉人及时向招标人提出异议；

（二）投诉事项有多项但有部分事项不符合投诉受理条件的，对其中符合投诉受理条件的事项应当予以受理，对不符合投诉受理条件的事项不予受理，并书面告知投诉人不予受理的理由；

（三）对符合投诉受理条件的，应当予以受理。

受理部门决定予以受理的，收到投诉书之日为正式受理日期。

第十条 有下列情形之一的投诉，不予受理；

(一) 投诉人不是所投诉招标投标活动的参与者，或者与投诉项目无任何利害关系；

(二) 投诉事项不具体，且未提供有效线索，难以查证的；

(三) 投诉书未署具投诉人真实姓名、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) 已经作出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据；

(六) 投诉事项应先提出异议没有提出异议、已进入行政复议或行政诉讼程序的。

第十一条 在投诉处理过程中，受理部门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。投诉受理部门有权查阅、复制有关文件、资料，调查有关情况，相关单位和人员应当予以配合。投诉处理涉及专业性或者技术性问题的，受理部门可以根据需要按照下列方式处理：

(一) 要求原评标委员会复核说明；

(二) 组织专家或委托专业机构进评审；

（三）向有关部门征求意见；

（四）组织召开听证会。

有关部门意见、专家或者专业机构出具的评审结论可以作为处理投诉的主要依据。

第十二条 投诉处理决定作出前，投诉人要求撤回投诉的，应当以书面形式提出并说明理由，由受理部门按照下列规定作出处理决定：

（一）已经查实有明显违法行为的，不准撤回，并继续调查直至依法作出处理决定；

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

第十三条 受理部门应当根据调查和取证情况，对投诉事项进行审查，按照下列规定作出处理决定：

（一）投诉缺乏事实根据或法律依据的，或者投诉人捏造事实、伪造材料或者以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，招标投标活动确定存在违法行为的，依据《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》及其他有关法规、规章做出处罚，并将受理、调查及处理情况进行公示。

第十四条 受理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，需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。投诉处理决定以书面形式通知投诉人、被投诉人和其他与投诉处理结果有关的当事人。通过电子方式提出的投诉，受理部门可用电子形式进行答复。

因情况复杂而不能在规定时间内作出处理决定的，经受理投诉部门主要负责人批准，可按规定适当延长时间，并告知投诉人、被投诉人和其他与投诉处理结果有关的当事人。

第十五条 投诉处理决定应当包括下列主要内容：

- (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；
- (五) 处理意见及依据。

第三章 投诉档案管理

第十六条 受理部门应做好投诉档案（包含电子档案）保存和管理工作，接受有关方面的监督检查。

第十七条 投诉档案应统一编号、装订、分类存放，同步建立电子档案。未经允许，任何单位或个人不得查阅。查阅时，须履行审批手续，查阅人员不得私自转借、复印、涂改，

确保完整无损，阅后立即归还。

第十八条 投诉档案主要包括以下内容：

- （一）投诉处理登记表；
- （二）投诉书；
- （三）投诉人委托书及身份证明；
- （四）对相关单位调查情况；
- （五）调取有关资料情况；
- （六）投诉处理决定；
- （七）有必要存档的其他资料。

第十九条 投诉档案移交时，交接双方应当逐一核实，确保档案资料完整齐全。交接手续完成后，应及时更新完善投诉处理统计台账以及电子投诉档案。

投诉书（样本）

一、投诉人：

地址：

联系方式：

邮箱：

法定代表人：

联系方式：

委托代理人：

联系方式：

身份证号码：

与投诉人关系：

二、被投诉人：

地址：

联系人：

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：（可以附件形式）

说明：1. 投诉人是法人的，投诉书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或者个人投诉的，投诉书必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。

2. 投诉人可以直接投诉，也可以委托代理人办理投诉事务。代理人办理投诉事务时，应将授权委托书连同投诉书一并提交给行政监督

部门。授权委托书应当明确有关委托代理权限和事项。