

南阳市财政局文件

宛财购〔2020〕11号

南阳市财政局关于印发《南阳市政府采购 投诉处理工作规程》的通知

各县区财政局：

为进一步规范政府采购供应商投诉处理行为，建立透明高效的政府采购投诉处理机制，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》和《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号），我局制定了《南阳市政府采购投诉处理工作规程》（附件1）及相关格式文本，供各县区财政局在政府采购投诉处理工作中参照使用。同时，随文印发了《南阳市政府采购质疑和答复流程》（附件2）和《南阳市政府采购投诉和处理流程》（附件3），便于供应商了解和掌握质疑投诉程序和要求。请依据本规程规范供应

商质疑和投诉行为，维护各方当事人合法权益，营造公平竞争
的营商环境，不断提高政府采购监管水平。

附件 1:《南阳市政府采购投诉处理工作规程》

附件 2:《南阳市政府采购质疑和答复流程》

附件 3:《南阳市政府采购投诉和处理流程》



附件 1

南阳市政府采购投诉处理工作规程

第一条 为了规范政府采购供应商投诉处理行为，建立透明高效的政府采购投诉处理机制，优化政府采购营商环境，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》，结合我市政府采购投诉处理工作实际，制定本工作规程。

第二条 本工作规程适用于南阳市政府采购项目供应商投诉的处理。

第三条 政府采购投诉处理应当坚持依法依规、权责对等、公平公正、简便高效和正当程序原则。

鼓励财政部门以当事人自愿为基础，探索通过约谈、调解等方式化解纠纷。鼓励通过政府购买服务等方式，引入专家学者和外部法律顾问参与投诉处理，提升专业化水平。

第四条 供应商投诉的受理工作由财政部门政府采购投诉受理岗（以下简称“受理岗”）工作人员负责。供应商采用邮寄或直接递送的方式提交投诉书的，受理岗工作人员负责收取。邮寄送达的，受理岗工作人员应当留存邮寄凭证及邮寄时间截图等相关材料。直接递送的，受理岗工作人员应当场制作并向供应商出具《接收回执》。（办理时限：当日）

第五条 受理岗工作人员应当对收取的投诉书进行审查，并

按下列情况处理：

（一）经审查投诉书内容不符合法定要求的，制作并向投诉人送达《政府采购投诉补正通知书》；（办理时限：5个工作日）。

（二）经审查投诉不符合法定受理条件的，制作并向投诉人送达《政府采购投诉不予受理决定书》；（办理时限：8个工作日）

（三）经审查投诉不属于本部门管辖的，制作并向投诉人送达《政府采购另行投诉通知书》；（办理时限：8个工作日）

（四）经审查投诉符合投诉条件或者经补正后符合投诉条件的，自收到投诉书之日起即为受理，向投诉人下达《政府采购投诉受理通知书》后，转交财政部门政府采购投诉审理岗（以下简称“审理岗”）工作人员处理。（办理时限：5个工作日）

第六条 供应商投诉的审理工作由审理岗工作人员负责。审理岗工作人员应当对投诉事项进行审查。审查工作主要包括以下内容：

（一）制作并向被投诉人和相关当事人送达《政府采购投诉答复通知书》；（办理时限：3个工作日）

（二）根据投诉人、被投诉人及相关当事人提交的证据、依据和其他有关材料进行书面审查；

（三）必要时可以进行调查取证，制作并向相关当事人送达《政府采购投诉调查取证通知书》；

（四）必要时可以组织质证，质证前应当向相关当事人发出

《政府采购投诉质证通知书》，质证后制作《政府采购投诉质证笔录》；

（五）必要时可以根据法律、法规规定或者职责权限，委托相关单位或者第三方开展调查取证、检验、检测、鉴定等。

第七条 在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知采购人和采购代理机构暂停采购活动，审理岗工作人员制作并向采购人和采购代理机构送达《暂停采购活动通知书》。投诉处理中认为可以恢复采购活动的，审理岗工作人员制作并向采购人和采购代理机构送达《恢复采购活动通知书》。

第八条 对与中标或成交供应商无关的投诉事项进行审查后，认为投诉事项成立且影响或可能影响中标或成交供应商权益的，审理岗工作人员应当制作并向中标或成交供应商送达《政府采购投诉处理听取意见通知书》，书面告知中标或成交供应商相关情况，并说明处理依据和拟处理决定，听取其意见。

第九条 投诉事项较为复杂以及需要调查取证、组织质证或听取中标或成交供应商意见的，投诉审理工作的办理时限为 20 个工作日，一般投诉事项不超过 15 个工作日。需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在办理时限内，但应当在投诉处理决定书中将所需时间告知投诉人。

第十条 投诉处理决定由审理岗工作人员负责起草，根据投诉事项审查情况制作并向投诉人和与投诉事项有关的当事人送

达《政府采购投诉处理决定书》。（办理时限：5个工作日）

第十一条 投诉处理决定作出后，审理岗工作人员制作《投诉处理结果公告》，并在南阳市政府采购网上公开发布。（办理时限：5个工作日）

第十二条 投诉人书面申请撤回投诉的，审理岗工作人员制作并向投诉人和与投诉事项有关的当事人送达《政府采购终止投诉处理程序通知书》。（办理时限：5个工作日）

第十三条 《政府采购投诉不予受理决定书》和《政府采购投诉处理决定书》应当进行法制审核并出具审核意见。

第十四条 《政府采购投诉不予受理决定书》和《政府采购投诉处理决定书》的送达参照民事诉讼法的相关规定执行。直接送达的，留存《送达回证》。邮寄送达的，附《送达回证》并留存邮寄凭证及邮寄时间截图等材料。

政府采购投诉处理过程中涉及其他相关书面材料的接收和送达的，参照投诉书的接收和投诉处理决定书的送达要求执行。

第十五条 政府采购投诉处理过程中的相关文书和材料应当妥善保存。

第十六条 本规程自2021年 月 日起施行。

政府采购投诉受理通知书

..... (投诉人):

本机关于.....年.....月.....日收到..... (投诉人) 提交的关于.....项目第.....包 (项目编号:.....) 的投诉书。

经审查,符合《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第十八条、第十九条规定,本机关决定受理。

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购投诉补正通知书

..... (投诉人):

本机关于.....年.....月.....日收到..... (投诉人) 提交的关于.....项目第.....包 (项目编号:.....) 的投诉书。经审查, 投诉书内容不符合《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号) 第十八条的规定, 具体涉及以下事项:

1.
2.
-

根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号) 第二十一条第一项的规定, 请在收到本通知书后.....个工作日内 (不少于5个工作日), 补正上述内容重新投诉。逾期补正或者补正后仍不符合规定的, 不予受理。

联系部门:

联系人: (执法证号:); (执法证号:)

联系电话:

通讯地址:

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购投诉不予受理决定书

..... (投诉人):

本机关于.....年.....月.....日收到..... (投诉人) 提交的关于.....项目第.....包 (项目编号:.....) 的投诉书。

经审查,..... (写明不予受理的理由。)

根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号) 第二十一条第二项之规定, 本机关决定: 不予受理投诉。

如不服本决定, 可以自收到本决定书之日起六十日内依法向.....申请行政复议, 或者自收到本决定书之日起六个月内依法向.....人民法院提起行政诉讼。

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购另行投诉通知书

..... (投诉人):

本机关于.....年.....月.....日收到..... (投诉人) 提交的关于.....项目第.....包 (项目编号:) 的投诉书。经审查, 投诉不属于本机关管辖, 根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号) 第六条、第二十一条第三项的规定, 请向有管辖权的部门提起投诉。

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购投诉答复通知书

.....（被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人）：

本机关已于.....年.....月.....日依法受理了.....（投诉人）关于.....项目第.....包（项目编号：.....）的投诉。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第二十一条、第二十二条的规定，现向你们发出有关投诉书副本，请自收到本通知之日起5个工作日内，以书面形式向本机关作出说明，并提交相关证据、依据和其他相关材料。未按本通知要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同放弃说明权利，依法承担不利后果。

书面材料中请一并说明本项目第.....包合同签订及履行情况，并提供相关证据，包括但不限于合同文本、付款凭证、验收证明等。

联系部门：.....

联系人：.....（执法证号：.....）；.....（执法证号：.....）

联系电话：.....

通讯地址：.....

附件：投诉书副本

财政部门（印章）

年 月 日

政府采购投诉调查取证通知书

..... (投诉人、被投诉人及其他与投诉事项有关的当事人):

本机关已依法受理了关于.....项目第.....包 (项目编号:.....) 的投诉。根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第二十三条的规定,现就以下事项进行调查取证。

1.
2.
-

请予以配合,如实反映情况,自收到本通知之日起5个工作日内,就调查事项以书面形式向本机关作出说明,并提交相关证据、依据和其他相关材料。

联系部门:

联系人: (执法证号:); (执法证号:)

联系电话:

通讯地址:

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购投诉质证通知书

..... (投诉人、被投诉人及其他与投诉事项有关的当事人):

本机关已依法受理了..... (投诉人) 关于.....项目第.....包 (项目编号:.....) 的投诉。根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号) 第二十三条的规定, 现定于.....年.....月.....日.....时在..... (具体地址) 组织质证。请参加人员提供身份证复印件或其他身份证明材料, 单位授权人员同时提供单位授权委托书。请予以配合, 按时参加并如实反映情况。

联系部门:

联系人: (执法证号:); (执法证号:)

联系电话:

通讯地址:

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购投诉质证笔录

投诉项目名称：

投诉项目编号：

质证时间：

质证地点：

参与质证人员：

主持人： 记录人：

质证事项：

参与质证人员签字：

（参与质证人员应当在笔录结尾处和每页笔录空白处签名或按手印。）

暂停采购活动通知书

..... (采购人和采购代理机构):

本机关已依法受理了..... (投诉人) 关于..... 项目第..... 包 (项目编号:) 的投诉。根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号) 第二十八条的规定, 现请你单位自收到本通知后, 立即中止本项目第..... 包的采购活动, 在法定的暂停期限 (30 日) 结束前或者本机关发出恢复采购活动通知前, 不得进行本项目采购活动。

财政部门 (印章)

年 月 日

恢复采购活动通知书

..... (采购人和采购代理机构):

本机关已依法受理了..... (投诉人) 关于..... 项目第..... 包 (项目编号:) 的投诉, 并向你单位发出了《暂停采购活动通知书》。根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号) 第二十八条的规定, 现通知你单位恢复本项目采购活动。

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购投诉处理听取意见通知书

..... (中标或成交供应商):

本机关已依法受理了关于.....项目第.....包 (项目编号:.....) 的投诉。

一、基本情况

经调查, 现已查明以下事实: (写明投诉事项成立且可能影响中标或成交供应商权益的具体情况)

二、处理依据和拟处理决定

鉴于你单位为投诉项目的中标 (或成交) 供应商, 投诉处理结果可能影响你单位的权益, 现就拟作出的投诉处理决定征求你单位意见。请于.....年.....月.....日前反馈书面意见, 逾期不反馈的, 视为无意见。

联系部门:

联系人: (执法证号:); (执法证号:)

联系电话:

通讯地址:

财政部门 (印章)

年 月 日

政府采购投诉处理决定书

投诉人：

通讯地址：

被投诉人：

通讯地址：

相关当事人：

通讯地址：

投诉人因对.....项目第.....包（采购项目编号：.....）的质疑答复不满意（或质疑未予答复），向本机关提起投诉，本机关依法受理并进行审查，现已审理终结。

一、投诉事项

二、被投诉人（及相关当事人）答复情况

三、审查情况（如有听取中标或成交供应商意见的，写明听取意见情况和对不同意见的复核情况。如有检验、检测、鉴定、专家评审的，写明所需时间。）

四、处理决定

如不服本决定，可以自收到本决定书之日起六十日内依法向.....申请行政复议，或者自收到本决定书之日起六个月内依法向.....人民法院提起行政诉讼。

财政部门（印章）

年 月 日

送达回证

送达文书名称	
送达文书文号	
受送达人	
送达日期	年 月 日
送达方式	<input type="checkbox"/> 直接送达 <input type="checkbox"/> 邮寄送达 <input type="checkbox"/> 留置送达
受送达人签名或盖章	
代收人与受送达人关系	
代收理由	
收到日期	年 月 日
受送达人拒收原因	
见证人	
备注	

说明：受送达人为自然人的，应当由本人签字；受送达人为法人或者其他组织的，应当由其法定代表人或授权委托人签字，或加盖单位公章。邮寄送达的，受送达人应当将送达回证填写后邮寄或传真。

邮寄地址：

邮编：

联系电话：

传真：

投诉处理结果公告

一、项目编号：

二、项目名称：

三、相关当事人

投诉人：

地址：

被投诉人：

地址：

相关供应商：

地址：

当事人：

地址：

四、基本情况

五、处理依据及结果

六、其他补充事宜

(执法机关名称)

年 月 日

政府采购终止投诉处理程序通知书

投诉人：

通讯地址：

被投诉人：

通讯地址：

相关当事人：

通讯地址：

投诉人因对.....项目第.....包（采购项目编号：.....）的质疑答复不满意（或质疑未予答复），于.....年.....月.....日向本机关提起投诉，本机关依法受理。在处理投诉过程中，投诉人书面撤回投诉。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第三十条的规定，现终止投诉处理程序。

特此告知。

财政部门（印章）

年 月 日

附件 2:

南阳市政府采购质疑和答复流程

供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。（详见质疑函范本）



采购人、采购代理机构收取质疑函，审查供应商质疑是否符合提出质疑的条件：

1. 质疑期限：供应商质疑应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内提出。（详见质疑和答复流程说明第二条第 1 项）
2. 质疑资格：质疑供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。



不符合 1、2 要求

采购人、采购代理机构书面告知供应商对质疑事项不予答复，并说明原因。



符合 1、2 要求

采购人、采购代理机构收到质疑函后 7 个工作日内就质疑事项做出书面答复。



1. 质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动。
2. 质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的：
 - (1) 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。
 - (2) 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，可以从合格的中标或者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。



采购人、采购代理机构将书面答复送达质疑供应商和其他有关供应商。质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人、采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。



保存质疑和质疑答复相关材料，保存时限为从采购结束之日起至少十五年。

南阳市政府采购质疑和答复流程说明

一、质疑和答复制度依据

1. 《中华人民共和国政府采购法》
2. 《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号）
3. 《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令 第 94 号）

二、质疑提出

1. 供应商质疑应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内提出。

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的：质疑期限为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起 7 个工作日。

① 供应商通过点对点方式直接从采购人、采购代理机构处获取招标文件（或谈判文件、询价通知书、磋商文件、资格预审文件）的，质疑期限为供应商收到招标文件（或谈判文件、询价通知书、磋商文件、资格预审文件）之日起 7 个工作日；

② 以公告形式发布招标文件（或谈判文件、询价通知书、磋商文件、资格预审文件），或者未获取招标文件（或谈判文件、询价通知书、磋商文件、资格预审文件）的供应商，对招标（或谈判、询价、磋商、资格预审）公告的内容提出质疑的，质疑期限为公告期限届满之日起 7 个工作日。

(2) 对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起 7 个工作日。

(3) 关于中标或者成交结果：质疑期限为中标或者成交结果公告期限届满之日起 7 个工作日。

2. 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、联系电话和通讯地址等信息，便于供应商提出质疑。供应商当面送交质疑函的，采购人、采购代理机构应当填写接收回执，回执一式两份，送件人和收件人各执一份。供应商邮寄质疑函的，质疑日期以质疑函交寄时间为准，采购人、采购代理机构应当留存邮寄凭证及邮寄时间截图等相关材料。采购人、采购代理机构在采购文件中约定其他接收质疑函方式的，也应当留存相关凭证。

三、质疑答复

1. 采购人负责答复供应商质疑。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构在采购人委托授权范围内作出答复，授权内容和范围应当在采购人、采购代理机构签订的委托代理协议中列明。超出委托授权范围的质疑事项，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

2. 供应商未按照财政部质疑函范本格式提交质疑函，以及质疑函内容不符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第十二条规定的，采购人、采购代理机构可以要求供应商修改质疑函。供应商未做修改的，采购人、采购

代理机构应当根据供应商提交的质疑函内容做出答复，不得以质疑格式和内容不符合要求为由不予答复。

3. 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。对于供应商未按照采购文件要求一次性提出的质疑事项，采购人、采购代理机构可以书面告知不予答复，并说明理由。

4. 采购人、采购代理机构应当根据招标（或谈判、询价、磋商、资格预审）文件、投标或响应文件、评审记录等书面材料，并核实有关情况作出质疑答复。供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质疑的，采购人、采购代理机构可以组织原评标委员会、竞争性谈判小组、询价小组或者竞争性磋商小组（以下称“评审委员会”）协助答复质疑，但不得将评审委员会意见直接作为质疑答复函回复供应商。

5. 质疑答复内容应当包括：质疑供应商的姓名或者名称；收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；告知质疑供应商依法投诉的权利；质疑答复人名称；答复质疑的日期。

6. 质疑事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

四、其他要求

1. 质疑和质疑答复涉及相关期间的，期间开始之日均不计算在期间内。

2. 采购人、采购代理机构送达质疑答复等相关文书应参照民事诉讼法的相关规定进行，并附送达回证。邮寄送达的，采购人、采购代理机构还应当留存相关凭证。

3. 对在质疑答复中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和依法不予公开的信息，采购人、采购代理机构等相关知情人应当保密。

4. 相关当事人提供外文书证或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。提供的在中华人民共和国领域外形成的证据，应当说明来源，经所在国公证机关证明，并经中华人民共和国驻该国使领馆认证，或者履行中华人民共和国与证据所在国订立的有关条约中规定的证明手续。提供的在香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区内形成的证据，应当履行相关的证明手续。

附件 3

南阳市政府采购投诉和处理流程

质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向采购人同级财政部门提起投诉。（详见投诉书范本）

财政部门收到投诉书进行审查。（收到投诉书后 5 个工作日内）

不属于本部门管辖

符合 94 号令 18、19 条

不符合 94 号令 18 条

不符合 94 号 19 条

财政部门书面告知投诉人向有管辖权的部门提起投诉。（收到投诉书后 8 个工作日内）

财政部门受理投诉。（收到投诉书之日即为受理）

符合要求

财政部门一次性书面通知投诉人补正。（收到投诉书后 5 个工作日内）

不符合要求

财政部门书面告知投诉人不予受理并说明理由。（收到投诉书后 8 个工作日内）

财政部门向被投诉人和与投诉事项有关的当事人发出投诉答复通知书和投诉书副本。（受理后 8 个工作日内）

被投诉人和与投诉事项有关的当事人以书面形式向财政部门作出说明，并提交相关证据、依据和其他有关材料。（收到投诉答复通知书和投诉书副本 5 个工作日内）

财政部门原则上采用书面审查，认为必要时可以调查取证或组织质证。处理投诉期间，财政部门可以视情况通知采购人和采购代理机构暂停采购活动。

财政部门做出投诉处理决定，并送达投诉人和与投诉事项有关的当事人。（受理投诉后 30 个工作日内）

财政部门公告投诉处理决定。（作出处理决定后 5 个工作日内）

保存投诉处理相关文书和材料。

投诉人书面申请撤回投诉，财政部门终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。

南阳市政府采购投诉和处理流程说明

一、投诉和处理制度依据

1. 《中华人民共和国政府采购法》
2. 《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号）
3. 《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）

二、投诉提起

1. 供应商投诉应当按照采购人所属预算级次，向本级财政部门提起。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；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。

2. 市、县区财政部门均应在南阳市政府采购网上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。投诉人应当按照财政部门公布的受理投诉方式提起投诉，否则不予受理。

3. 供应商当面送交投诉书的，财政部门应当填写接收回执，回执一式两份，送件人和收件人各执一份。供应商邮寄投诉书的，投诉日期以投诉书交寄时间为准，财政部门应当留存邮寄凭证及邮寄时间截图等相关材料。财政部门公布其他受理投诉方式的，也应当留存收取投诉书的相关凭证。

4. 投诉人提起投诉应当符合下列条件：

(1) 提起投诉前已依法进行质疑；

(2) 投诉书内容符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第十八条的规定；

(3) 在投诉有效期限内提起投诉；

(4) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；

(5) 财政部规定的其他条件。

供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，超出质疑事项的投诉事项无效，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

5. 投诉人在全国范围 12 个月内 3 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。

投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：

(1) 捏造事实；

(2) 提供虚假材料；

(3) 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。

三、投诉处理

1. 投诉处理决定书应当包括下列内容：

(1) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；

(2) 处理决定查明的事实和相关依据，具体处理决定和法律依据；

(3) 告知相关当事人申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限，以及提起行政诉讼的权利和起诉期限；

(4) 作出处理决定的日期。

2. 有下列情形之一的，财政部门应当驳回投诉：

(1) 受理后发现投诉不符合法定受理条件；

(2) 投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立；

(3) 投诉人捏造事实或者提供虚假材料；

(4) 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。

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。

3. 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，继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，财政部门按照下列情况处理：

(1) 未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动；

(2) 已确定中标或者成交供应商但尚未签订政府采购合同的，认定中标或者成交结果无效，责令重新开展采购活动；

(3) 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；

(4) 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。

4. 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，财政部门按照下列情况处理：

(1) 未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动；

(2) 已确定中标或者成交供应商但尚未签订政府采购合同的，认定中标或者成交结果无效。合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商的，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；

(3) 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，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商的，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；

(4) 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。

5. 投诉人对废标行为提起的投诉事项成立的，财政部门应当认定废标行为无效。

四、其他要求

1. 投诉和投诉处理涉及相关期间的，期间开始之日均不计算在期间内。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，财政部门向相关单位、第三方发出相关文书之日至收到相关反馈文书或材料之日，不计算在投诉处理期限内，但应当将所需时间告知投诉人。

2. 投诉处理决定书等相关文书的送达参照民事诉讼法的相关规定进行，并附送达回证。邮寄送达的，财政部门还应当留存相关凭证。

3. 对在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、采购代理机构等相关知情人应当保密。

4. 相关当事人提供外文书证或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。提供的在中华人民共和国领域外形成的证据，应当说明来源，经所在国公证机关证明，并经中华人民共和国驻该国使领馆认证，或者履行中华人民共和国与证据所在国订立的有关条约

中规定的证明手续。提供的在香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区内形成的证据，应当履行相关的证明手续。