

南京邮电大学文件

校发〔2023〕38号

关于发布《南京邮电大学采购项目质疑答复和 投诉处理实施细则（试行）》的通知

各二级单位、职能部门：

《南京邮电大学采购项目质疑答复和投诉处理实施细则（试行）》已经2023年10月11日校长办公会议通过，现予发布，请遵照执行。

南京邮电大学

2023年10月19日

南京邮电大学采购项目质疑答复和投诉处理 实施细则（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步规范学校采购项目询问、质疑答复和投诉处理行为，妥善处理采购项目争议，有效管控采购风险，保障项目顺利实施，维护学校合法权益和良好声誉，根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）等法律法规以及《南京邮电大学采购招标管理办法》（校发〔2018〕30号）等校内制度的规定，结合学校实际，制定本细则。

第二条 本办法适用于学校采购项目询问、质疑的提出和答复、投诉的提起和处理。若法律、法规及上级部门另有规定的，按相关规定执行。

第三条 询问、质疑答复和投诉处理应当坚持依法依规、权责对等、公平公正、简便高效原则。

第四条 政府采购项目和非政府采购项目

本细则所称政府采购项目，是指使用财政性资金，且符合以下情形之一，按规定应执行政府采购法规定的方式和程序的采购项目：

- （一）江苏省政府集中采购目录以内的采购项目；
- （二）江苏省政府集中采购目录以外，单项或批量金额达到

省级分散采购限额标准、按规定实行省级分散采购的项目。

本细则所称非政府采购项目，是指按规定不需执行政府采购法规定的方式和程序的采购项目，包括：

（一）不使用财政性资金的采购项目；

（二）使用财政性资金，在江苏省政府集中采购目录以外且单项或批量金额在省级分散采购限额标准以下的采购项目。这些项目按规定不需执行政府采购法规定的方式和程序，由学校按照相关预算支出管理规定和学校内部控制制度自行组织实施。

第五条 采购项目询问、质疑答复和投诉处理的职责分工

（一）校内集中采购项目询问、质疑应向采购招标管理办公室（以下简称采购办）提出，由其负责询问、质疑接收登记、审查核实、组织论证及作出答复。

（二）校内分散采购项目询问、质疑应向项目单位提出，由其负责询问、质疑接收登记、审查核实、组织论证及作出答复。

（三）委托采购项目由受托采购代理机构（以下简称代理机构）在委托授权范围内负责询问、质疑接收登记、审查核实、组织论证及作出答复，并及时通报采购办、项目单位。超出委托授权范围的，代理机构应当告知供应商向采购办提出，由其负责询问、质疑接收登记、审查核实、组织论证及作出答复。

（四）校内集中采购项目、委托采购项目投诉按规定向省级财政部门或有关行政监督部门提起。校内分散采购项目投诉应向采购办提起，由其负责接收登记、审查核实、组织论证及作出处

理。

(五) 采购办应对项目单位询问、质疑答复行为加强业务指导和过程监管。

第六条 采购办、项目单位、代理机构应当在采购文件中载明接收询问、质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息。采购办应当在学校采购信息发布平台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。

第七条 询问、质疑答复和投诉处理过程中产生的一切文件材料均应作为采购文件资料的一部分按法律法规和《南京邮电大学采购档案管理办法》等规定予以归档。

第二章 询问提出与答复

第八条 供应商对采购活动事项有疑问的，如认为采购文件表述有歧义或表述不清，或了解本公司投标被拒绝详细理由等事项，可以通过电话、信函、电子邮件、传真等方式向采购办、项目单位、代理机构（以下简称被询问人）提出询问。

第九条 被询问人应当认真审查询问事项，并在3个工作日内以适当方式答复询问供应商。询问供应商通过来电、来人等非书面方式进行询问的，被询问人应当作出询问答复并做好答复记录。询问供应商通过询问函等书面方式进行询问的，被询问人应当做好询问接收登记，作出书面答复。

对采购文件资格条件、采购需求、评审办法等实质性内容提

出的询问，被询问人可以按照审慎原则组织专家论证，参考论证意见进行澄清、修改和答复。

第十条 如供应商询问事项涉及依法应当保密的内容，被询问人不予答复，向供应商说明理由和依据。

第三章 质疑提出与答复

第十一条 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，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起规定质疑期（政府采购项目 7 个工作日；非政府采购项目中，校内集中采购项目 5 个工作日，校内分散采购项目 3 个工作日。下同）内，以书面形式向采购办、项目单位、代理机构提出质疑。

采购文件可以要求供应商在规定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

第十二条 供应商知道或者应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（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。

第十三条 提出质疑的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。

第十四条 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为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或者盖章，并加盖公章。

第十五条 采购办、项目单位、代理机构不得拒收供应商在规定质疑期内发出的质疑函。质疑函通过邮寄送达的，按交邮时间计算。逾期送达的，不予接收。

第十六条 采购办、项目单位应当做好质疑函的接收登记工作。登记内容包括：质疑单位名称、联系地址、邮编、联系方式、法人(授权代表)姓名及身份证号、质疑项目名称及编号、质疑收到时间等。如为面交质疑，需登记接收地点，并由递交人和接收人签名；如为邮寄质疑，需登记邮件编号及寄送公司名称。

第十七条 采购办、项目单位收到质疑函后，应及时对供应

商质疑资格和质疑函相关内容进行审查。审查后若发现质疑函有未按规定签字、盖章，或代理人提出质疑未提交供应商签署的授权委托书的等不符合第十四条规定情形的，采购办、项目单位应告知供应商（或代理人）需更正或补充的内容，要求其在规定质疑期内补正后提出。

审查后发现质疑函存在下列情形之一的，采购办、项目单位不予受理，并书面告知理由：

（一）供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商或依法获取可质疑采购文件的潜在供应商；

（二）潜在供应商所质疑事项均为采购文件以外的事项；

（三）供应商提交质疑的时间已超过规定质疑期。

（四）质疑函未按规定签字、盖章，或代理人提出质疑未提交供应商签署的授权委托书，采购办、项目单位告知后，供应商或代理人未在规定质疑期内补正后提出的。

（五）其它不符合受理条件的情形。

第十八条 校内集中采购项目质疑处理

（一）采购办受理质疑函后，应在1个工作日内将质疑函向采购招标工作监督小组成员单位负责人、项目单位负责人通报。

（二）供应商对采购文件提出质疑的，采购办可以组织审计处、财务处、项目单位、归口管理部门、专家对采购文件进行论证，参考论证结论等会商处理意见，必要时可以征求有关供应商的意见。

(三) 供应商对资格审查过程提出质疑的, 采购办应该组织审计处、财务处、项目单位、归口管理部门、专家对资格审查过程进行复核, 参考复核结论等会商处理意见。

(四) 供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质疑的, 采购办应当组织原评标、谈判、询价、磋商工作组对评审过程、评审结果进行复核, 要求其协助答复质疑, 并组织审计处、财务处、项目单位、归口管理部门参考复核结论等会商处理意见。

(五) 采购办应将质疑答复意见及相关材料征询学校法律顾问意见, 并向采购招标工作监督小组成员单位负责人、项目单位负责人通报。

(六) 采购办应当在收到校内集中采购项目质疑函后 7 个工作日内对质疑事项逐一作出答复, 并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

第十九条 校内分散采购项目质疑处理

(一) 项目单位受理质疑函后, 应在 1 个工作日内将质疑函向项目负责人、本单位分管负责人、采购办分管负责人报告。

(二) 供应商对采购文件提出质疑的, 项目单位可以组织专家对采购文件进行论证, 参考论证结论等会商处理意见, 必要时可以征求有关供应商的意见。

(三) 供应商对资格审查过程提出质疑的, 项目单位应该组织原参加资格审查人员进行复核, 参考复核结论等会商处理意见。

(四) 供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质疑的,

项目单位应当组织原评标、谈判、询价、磋商工作组对评审过程、评审结果进行复核，要求其协助答复质疑，参考复核结论等会商处理意见。

(五)项目单位应将质疑答复意见及相关材料向项目负责人、本单位分管负责人、采购办分管负责人通报。

(六)项目单位应当在收到校内分散采购项目质疑函后5个工作日内对质疑事项逐一作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

第二十条 委托采购项目质疑处理

代理机构应按法律法规规定和委托代理协议约定，在委托授权范围内负责委托采购项目质疑接收登记、审查核实、组织论证及作出答复，并及时将接收、处理情况通报采购办、项目单位。

质疑事项超出委托授权范围的，代理机构应及时将接收的质疑函移交采购办，并协助做好答复质疑工作。采购办应按照校内集中采购项目质疑处理要求组织进行审查核实、会商论证，并视情况由代理机构统一答复或直接作出答复。

第二十一条 质疑答复应当包括下列内容：

- (一) 质疑供应商的姓名或者名称；
- (二) 收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；
- (三) 质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；
- (四) 告知质疑供应商依法投诉的权利；

(五) 质疑答复人名称;

(六) 答复质疑的日期。

质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

第二十二条 经审查核实、会商论证, 采购办、项目单位、代理机构认为供应商质疑不成立, 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; 认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的, 按照下列情况处理:

(一) 对采购文件提出的质疑, 按规定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。

(二) 对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑, 合格供应商符合规定数量时, 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, 应当按规定另行确定中标、成交供应商; 否则应当重新开展采购活动。

政府采购项目质疑答复导致中标、成交结果改变的, 采购办、代理机构应当将有关情况书面报告省级财政部门。

第四章 投诉提起与处理

第二十三条 政府采购项目投诉提起

政府采购项目质疑供应商对采购办、代理机构的答复不满意, 或者采购办、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 个工作日内向江苏省级财政部门提起投诉。

第二十四条 非政府采购项目投诉提起

校内集中采购项目质疑供应商对采购办的答复不满意,或者采购办未在规定时间内作出答复的,可以在答复期满后 10 日内向有关行政监督部门提起投诉。

校内分散采购项目质疑供应商对项目单位的答复不满意,或者项目单位未在规定时间内作出答复的,可以在答复期满后 5 个工作日内向采购办提起投诉。

委托采购项目质疑供应商对代理机构的答复不满意,或者代理机构未在规定时间内作出答复的,可以在答复期满后法律法规规定的期限内向有关行政监督部门提起投诉。

第二十五条 供应商投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料。投诉书应当包括下列内容:

- (一) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话;
- (二) 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料;
- (三) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求;
- (四) 事实依据;
- (五) 法律依据;
- (六) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的,应当由本人签字;投诉人为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或者盖章,并加盖公章。

第二十六条 投诉人提起投诉应当符合下列条件：

- （一）提起投诉前已按规定进行质疑；
- （二）投诉书内容符合有关规定；
- （三）在投诉有效期限内提起投诉；
- （四）同一投诉事项未经投诉受理部门投诉处理；
- （五）投诉受理部门规定的其他条件。

第二十七条 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

第二十八条 校内分散采购项目投诉处理

采购办收到投诉书后，应在2个工作日内对投诉书进行审查。

（一）审查后若发现投诉书内容不符合本细则第二十五规定的，采购办应予告知投诉人，要求其在投诉有效期内补正。未按期补正或补正后仍不符合规定的，不予受理。

（二）采购办审查后发现投诉书不符合本细则第二十六条规定条件的，不予受理，并告知理由。

（三）投诉书符合规定受理条件的，自收到投诉书之日起即为受理。采购办受理投诉书后，应当在2个工作日内向投诉人发出投诉受理通知书，并向采购招标工作监督小组成员单位负责人、项目单位负责人通报。

（四）采购办应当及时组织调查、核实、取证工作。项目单位及人员应当如实反映情况，并提供所需要的材料。必要时，采购办应当组织审计处、财务处、项目单位、归口管理部门、专家

对项目单位及人员提供的书面说明和证据、依据及其他有关材料进行审核论证。

（五）采购办在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知暂停采购活动，暂停采购活动时间最长不得超过 15 日。

（六）投诉处理过程中，有下列情形之一的，采购办应当驳回投诉：

- 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。

（七）采购办应当自收到投诉之日起 10 个工作日内，根据投诉事项不同情形提出处理意见，并按规定督促落实。采购办处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家论证以及需要投诉人补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内。

（八）投诉受理后，投诉人书面申请撤回投诉的，采购办应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。

（九）投诉人对采购文件、采购过程或者采购结果提起的投诉事项，采购办经查证属实的，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，采购办按照下列情况处理：

- 1.未确定中标或者成交供应商的，要求项目单位改正后重新开展采购活动。

2.已确定中标或者成交供应商但尚未签订采购合同的，认定中标或者成交结果无效。

3.采购合同已经签订但尚未履行的，由合同当事人协商变更或者终止采购合同。

投诉人对废标行为提起的投诉事项成立的，采购办应当认定废标行为无效。

(十)采购办应将投诉处理意见和相关调查核实取证材料向采购招标工作监督小组成员单位负责人、项目单位负责人通报，并征询学校法律顾问意见。

(十一)采购办应当将投诉处理意见告知投诉人和与投诉事项有关的当事人，并及时将投诉处理结果在学校采购信息发布平台上公告。

第二十九条 收到省级财政部门（或有关行政监督部门）投诉答复通知、调查取证通知的处理

收到投诉答复通知、调查取证通知后，应在1个工作日内将相关通知向采购招标监督小组成员单位负责人、项目单位负责人通报，并会同项目单位按规定履行被投诉人的责任，做好配合工作。

(一)收到投诉答复通知后，采购办会同项目单位在规定时间内向投诉受理部门如实作出说明，提交相关证据、依据和其他有关材料。

(二)收到调查取证通知材料后，采购办、项目单位、代理

机构及人员应当如实反映情况，并在规定时间内提供投诉受理部门所需要的相关材料。

（三）必要时，采购办应当组织审计处、财务处、项目单位、归口管理部门、专家对应由学校提供的书面说明和证据、依据及其他有关材料进行审核论证，确保书面说明和材料真实、准确、完整。

（四）采购办应将投诉答复材料、调查取证材料征询学校法律顾问意见，并向采购招标工作监督小组成员单位负责人、项目单位负责人通报。

第五章 纪律与监督

第三十条 各项目单位应当严格遵守政府采购、招投标法律法规和学校规章制度，按照“依法合规、科学合理、厉行节约”原则加强采购需求管理，规范开展采购招标活动，有效管控采购风险。

第三十一条 对在质疑答复和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，项目单位、采购办、代理机构等相关知情人应当保密。

第三十二条 采购办、项目单位有下列情形之一的，应予立即改正。拒不改正的，由采购招标工作监督小组责令限期改正，并按规定追究责任。

（一）拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函；

(二)对质疑不予答复,或未在规定期限内答复,或者答复与事实明显不符,并不能作出合理说明;

(三)拒绝配合处理投诉事宜。

第三十三条 参与学校采购招标活动的供应商有下列行为之一的,属于虚假、恶意质疑或者投诉,学校将其列入南京邮电大学供应商不良行为记录名单,按规定给予相应处理;情节恶劣的,学校按规定向上级监管部门报告。

(一)捏造事实;

(二)提供虚假材料;

(三)以非法手段取得证明材料。

第三十四条 相关工作人员在履行质疑答复、投诉处理职责中违反本细则规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的,依照有关规定追究相应责任;涉嫌犯罪的,依法移送司法机关处理。

第六章 附 则

第三十五条 本细则由采购招标管理办公室负责解释。

第三十六条 本细则自印发之日起施行,南京邮电大学颁发的其他采购管理文件规定与本细则有冲突的,以本细则为准。

附件:

1.南京邮电大学采购项目质疑函模板

- 2.南京邮电大学采购项目质疑函形式要件补正通知书模板
- 3.南京邮电大学采购项目质疑答复函模板
- 4.南京邮电大学采购项目质疑不予受理告知书模板
- 5.南京邮电大学采购项目质疑处理流程
- 6.南京邮电大学采购项目投诉书模板

附件 1

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

.....

法律依据：

.....

质疑事项 2

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章): 公章: 日期:

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应当提交质疑函和必要的证明材料。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应当按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、身份证复印件、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4. 质疑函的质疑事项应当具体、明确，并提供必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字并加盖公章。

附件 2

质疑函形式要件补正通知书

质疑人（供应商）：_____

你（单位）关于_____（项目名称、采购项目编号、品目等）的质疑函，我单位已于__年__月__日收悉。根据相关规定，你（单位）需补充下列材料：

1、_____。

2、_____。

3、_____。

请你（单位）于__年__月__日前，按上述事项补正后重新提起质疑，否则视为放弃质疑。

单位名称（公章）

年 月 日

附件 3

质疑答复函

质疑人（供应商）：_____

你（单位）关于_____（项目名称、采购项目编号、品目等）的质疑函，已于__年__月__日收悉。经研究核实，现答复如下：

一、质疑事项：_____。

答复内容：_____。

事实依据：_____。

法律依据：_____。

证据：_____。

.....

感谢你（单位）对政府采购活动的参与、支持和监督。

如果你（单位）对本质疑答复不满意，可以在答复期满之日起 15 个工作日内向江苏省财政厅政府采购管理处依法提起投诉/可以在答复期满之日起 10 日内向有关行政监管部门提起投诉/可以在答复期满之日起 5 个工作日内向南京邮电大学采购招标管理办公室提起投诉。

单位名称（公章）

年 月 日

质疑不予受理告知书

_____:

你单位于_____年____月____日提交的对
采购项目的质疑函，经审核，我单位决定不予处理。理由如下：

质疑主体不适格；

供应商自身权益未受到损害的；

供应商超过规定质疑期提出质疑的；

质疑函未按照要求签署或者盖章的

质疑供应商就已答复过的同一事项又提出质疑且未提供新的有效证据的；

质疑材料不完整，告知后未在有效质疑期补正或者补正材料仍然不符合要求；

不予受理的其他情形

(_____)。

对本不予处理告知书持有异议的，可以在答复期满之日起
15个工作日内向江苏省财政厅政府采购管理处依法提起投诉/可
以在答复期满之日起10日内向有关行政监管部门提起投诉/可以
在答复期满之日起5个工作日内向南京邮电大学采购招标管理
办公室提起投诉。

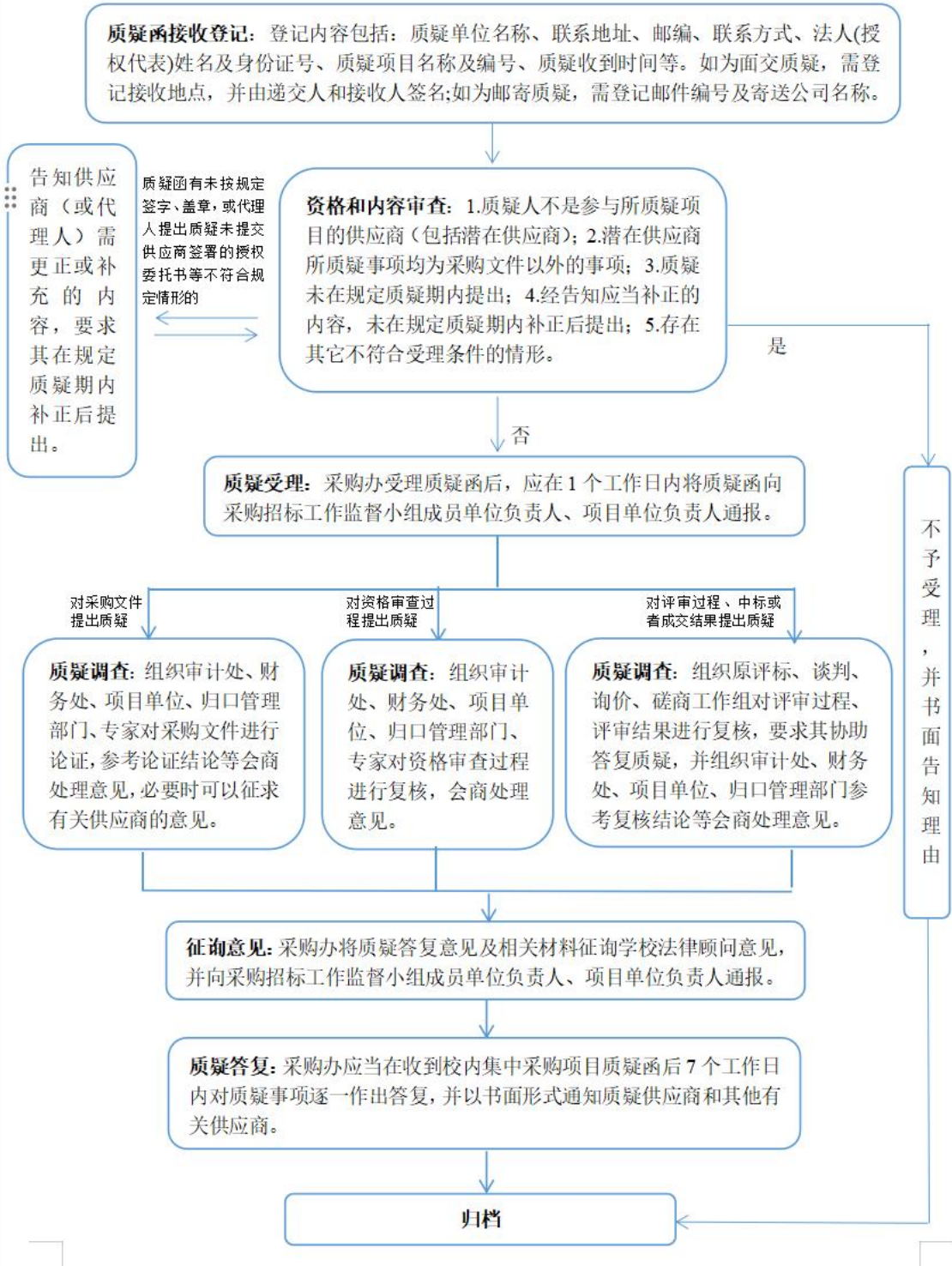
单位名称（公章）

年 月 日

附件 5

质疑处理流程

(校内集中采购项目)



投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人 1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人 2

.....

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称:

采购文件公告:是/否 公告期限:

采购结果公告:是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于.....年.....月.....日,向.....提出质疑, 质疑事项为:

.....
采购人/代理机构于.....年.....月.....日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应当简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应当具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。