

湛江市住房和城乡建设局

湛江市住房和城乡建设局关于印发《湛江市房屋建筑和市政基础设施工程招标投标投诉处理的指导意见》的通知

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

《湛江市房屋建筑和市政基础设施工程招标投标投诉处理的指导意见》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向市住房城乡建设局反映。

湛江市住房和城乡建设局

2022年8月4日

湛江市房屋建筑和市政基础设施工程招标投标 投诉处理的指导意见

为进一步保障我市房屋建筑和市政基础设施工程招标投标活动的顺利开展,强化招标人主体责任,健全和完善投诉处理机制,治理投诉频发问题,加快推动项目落地建设,提升项目资金使用效率,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》等有关规定,结合我市实际情况,制定本指导意见。

一、明确投诉及投诉处理部门

(一)投诉是指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,向住房城乡建设主管部门(以下简称主管部门)提出相关请求和主张的行为。

(二)其他利害关系人是指投标人以外的,与招标项目或者招标活动有直接和间接利益关系的法人、其他组织和自然人。非利害关系人举报违法行为,提供了有效线索和证明材料,符合行政处罚立案条件的,主管部门应当向执法部门移交线索;实名举报的,主管部门应当依照《住房城乡建设领域违法违规行为举报管理办法》进行处理。

二、主管部门调查处理投诉

(一)主管部门应按照《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》要求,对投诉是否符合招标投标投诉受理条件进行审查:

1.是否属于本部门监管工程;

2.是否超过投诉时效(《中华人民共和国招标投标法实施条例》第六十条“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、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起10日内向有关行政监督部门投诉”以及第五十四条“投标人或者其他利害关系人对依法必须进行招标的项目的评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出”）；

3.投诉书上印章、签字等是否齐全，是否留有效的联系方式和联系人；

4.委托投诉的是否附投诉企业法定代表人授权委托书；

5.投诉事项是否按照《中华人民共和国招标投标法实施条例》第六十条规定先提出异议（查看提出异议的证明文件）；

6.投诉事项是否已进入行政复议或者行政诉讼程序；

7.投诉事项是否具体，是否提供有效线索，能否查证；

8.投诉人是否为所投诉招标投标活动的参与者，或与投诉项目有无利害关系；

9.投诉是否已作出处理决定，投诉人是否提出新的证据；

主管部门可用电话或信函等方式对投诉件的真实性进行核实。核实内容应包括：法定代表人是否知悉本单位已递交了投诉书、本人是否亲自在投诉书上签字、投诉书上的公章是否真实、投诉书上的联系人或授权代表是否为本单位职工。

（二）投诉受理后，主管部门可要求招标人提交异议的核查情况或答复情况的书面说明。在投诉处理过程中，主管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。

（三）投诉处理过程中，主管部门可要求招标人的单位负责人和其他相关人员接受询问，配合调查。投诉书应当注明法定代表人的联系方式，未注明的，投诉人在递交投诉书后3日内，主

管部门可以要求被委托人如实提供，不配合主管部门对其投诉件真实性进行核实的，按《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》第十二条第（三）项的规定，其投诉不予受理，并发出《投诉不予受理通知书》。

（四）主管部门应当集中力量提高投诉处理效率，对列为专项债券和重点项目，原则自受理投诉之日起15个工作日内（法定时间为30个工作日内），对投诉事项做出处理决定，并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。需要查询、检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。

（五）投诉处理决定应当包括下列主要内容：

- 1.投诉人和被投诉人的名称、住址；
- 2.投诉人的投诉事项及主张；
- 3.被投诉人的答辩及请求；
- 4.调查认定的基本事实；
- 5.主管部门的处理意见及依据。

三、依法作出投诉处理意见

（一）投诉受理后，主管部门发现招标人对收到的异议核查不客观、不公正的，可将有关情况抄送招标人同级或其上级单位党组织、纪检监察部门。

（二）主管部门在投诉处理过程中，责令暂停招标投标活动的，应将有关情况抄送项目进场交易机构；拟对列为市一级专项债券和重点项目作出取消中标候选人资格决定的，可以会同其他有关部门进行共同研究，研究后由主管部门做出处理决定。

（三）调查处理过程中，发现招标人有关人员有违纪、违法

的问题和线索的，主管部门将有关情况移送相应的纪检监察部门或执法部门。

四、进一步打击恶意投诉

（一）投诉人以投诉为名排挤竞争对手，进行虚假恶意投诉，阻碍招投标活动的正常进行，或故意捏造事实、伪造证明材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，经查实后，主管部门应当驳回，并将其虚假恶意投诉行为进行记录，给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任。对于性质恶劣、情节严重的投诉事项，主管部门可以将投诉处理结果在有关媒体上公布。

（二）各级主管部门在处理投诉过程中，应当定期归集各个投诉人的有关信息，发现存在恶意投诉、投诉频率高以及其他不正常投诉现象或迹象的，视情况向县级以上人民政府报告；涉及扰乱招投标市场、围标串标的，应当将有关线索移交有关部门予以核查，必要时请纪检监察、公安、银监等部门介入调查。

五、持续完善投诉预防机制

（一）加强招标文件编制把关。主管部门应认真梳理异议、投诉易发问题，加强招标文件备案把关，进一步提高招标代理机构对招标文件的编制质量，减少文件漏洞以及歧义描述、减少废标条款的数量、减少项目管理班子过多的证明材料要求、禁止苛刻的格式要求和不合理的评分条件。

（二）招标人组织的招标项目多次发生投诉的，主管部门可将有关投诉情况抄送招标人同级纪检监察、财政、审计部门等，建议相关管理部门在后续工程实施过程中加大监督力度和检查频次。

（三）择优选择代理机构。主管部门可通过“双随机、一公

开”检查，公布招标代理机构代理项目存在的问题。招标人在指定或遴选招标代理机构过程中，应选择声誉好、业绩丰富、投诉发生率低、代理人员业务能力强的招标代理机构。如发现招标代理机构及其股东在五年内存在不良行为记录的，主管部门可发函提醒招标人。

（四）加大投诉方式方法宣传工作。主管部门应当向社会公布负责受理投诉的机构及其电话、传真、电子信箱和通讯地址，加大《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》的宣传力度，规范投诉行为，提高投诉处理的工作效能。