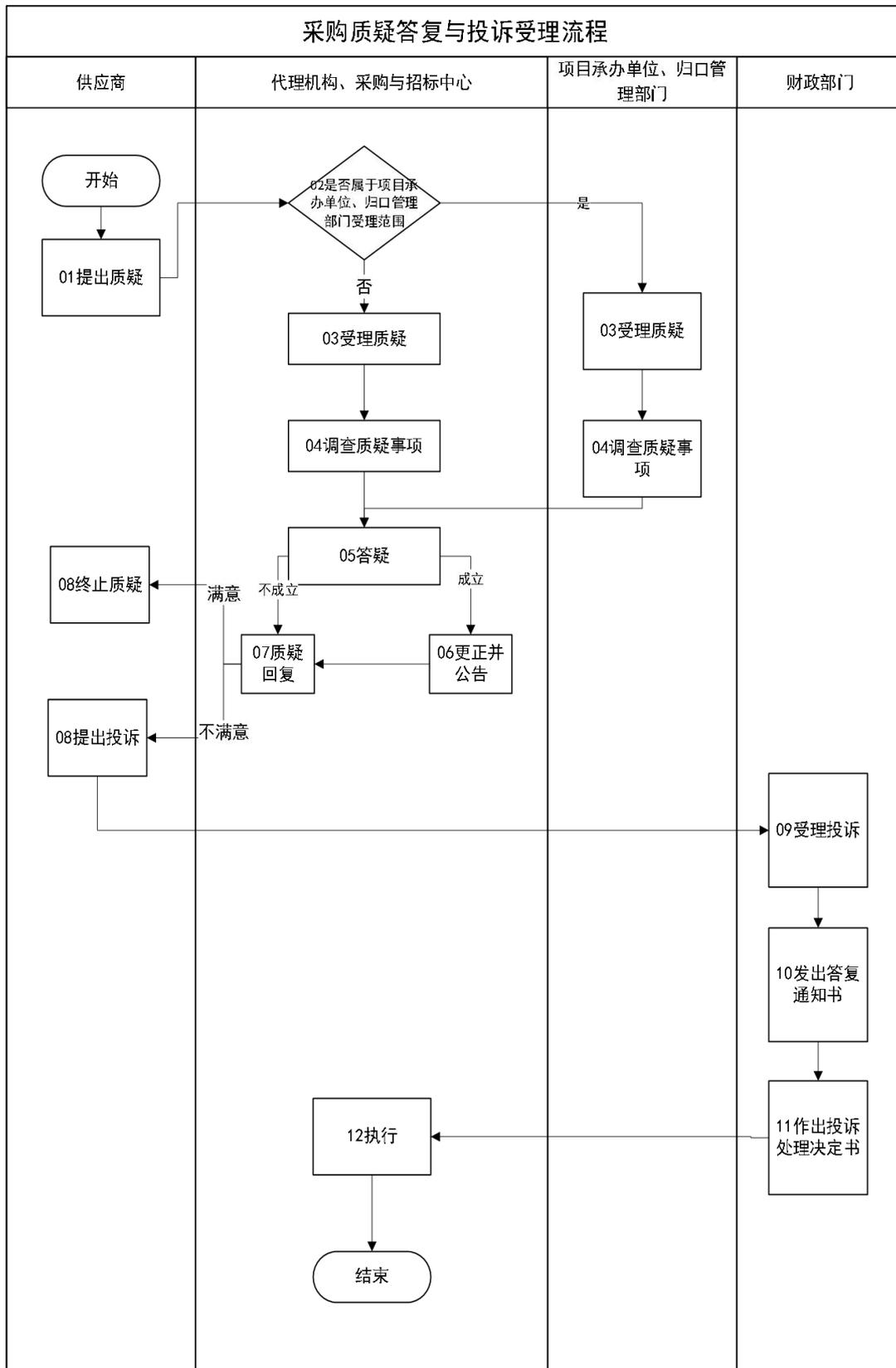


采购质疑答复与投诉受理流程

1、流程图 (CGGL03.16)



2、流程说明

采购质疑答复与投诉受理流程							
编号	流程步骤	责任部门	责任岗位	流程步骤描述	输出文档	是否关键控制点	控制措施
01	提出质疑	供应商	N	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7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑		否	
02	判断是否属于项目承办单位和归口管理部门的受理范围	采购与招标中心	N	按照质疑的具体情况判断是否属于项目承办单位和归口管理部门的受理范围：1 判断是，则由项目承办单位和归口管理部门共同受理质疑和调查质疑事项；2 判断否，则由代理机构和采购与招标中心共同受理质疑和调查质疑事项。		否	
03	受理质疑	采购与招标中心、代理机构、项目承办单位、归口管理部门	相关人员	应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商		是	不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，实际操作中，部分采购人、采购代理机构拒收质疑函时，未向供应商释明拒收的原因，导致供应商直接投诉或举报到财政部门，使得本应在质疑答复阶段得到有效化解的矛盾未能及时化解，影响采购工作效率

采购质疑答复与投诉受理流程							
编号	流程步骤	责任部门	责任岗位	流程步骤描述	输出文档	是否关键控制点	控制措施
04	调查质疑事项	采购与招标中心、代理机构、项目承办单位、归口管理部门	相关人员	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协助答复质疑。判断质疑是否成立：成立，下接流程 04；不成立，下接流程 05	质疑答复函	否	
05	更正并公告	采购与招标中心、代理机构	相关人员	<p>（一）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。</p> <p>（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。</p> <p>（三）质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。</p>			
06	答疑	采购与招标中心	相关人员	采购人、采购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		否	
07	终止答疑	供应商	N	质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复满意，则终止答疑		否	

采购质疑答复与投诉受理流程							
编号	流程步骤	责任部门	责任岗位	流程步骤描述	输出文档	是否关键控制点	控制措施
08	提出投诉	供应商	N	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 个工作日内向本办法第六条规定的财政部门提起投诉		否	
09	受理投诉	财政部门	N	财政部门受理投诉		否	
10	发出答复通知书	财政部门	N	投诉符合《政府采购质疑和投诉办法》第十八条、第十九条规定的，自收到投诉书之日起即为受理，并在收到投诉后 8 个工作日内向被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人发出投诉答复通知书及投诉书副本。		否	
11	作出投诉处理决定书	财政部门	N	财政部门作出处理决定，应当制作投诉处理决定书，并加盖公章	《投诉处理决定书》	否	
12	执行	采购与招标中心、代理机构	相关人员	采购与招标中心、代理机构相关人员按照投诉处理决定书执行		否	

编制依据：《政府采购供应商投诉处理办法》（财政部令第 20 号）

《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）

四川省政府采购供应商投诉处理工作规程（川财采[2007]13 号）