

西安市发展和改革委员会
西安市住房和城乡建设局
西安市交通运输局
西安市水务局

文件

市发改法规〔2021〕6号

西安市发展和改革委员会等四部门
关于印发《西安市工程建设项目招标投标活动
异议和投诉处理办法（试行）》的通知

各区县、西咸新区、开发区发展和改革委员会、住房和城乡建设局、交通运输局、水利（水务）局、招标投标牵头部门，市交易中心、西咸分中心，各相关单位：

为维护招标投标当事人的合法权益，建立公平、公正、高

效的招标投标活动异议和投诉处理机制。现将《西安市工程建设
项目招标投标活动异议和投诉处理办法（试行）》印发给你们，
请认真贯彻执行。



2021年11月11日

西安市工程建设项目招标投标活动 异议和投诉处理办法（试行）

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、高效的招标投标活动异议和投诉处理机制，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》、《陕西省公共资源交易投诉处理办法（试行）》、《西安市公共资源交易管理办法》等法律法规和规定，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内招标投标活动的异议、投诉及其处理。前款所称招标投标活动，包括招标、投标、开标、评标、中标以及签订合同等各阶段。

第三条 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、法规和规章规定的，可以依法向招标人提出异议，或者向有关行政监督部门投诉，但就《中华人民共和国招标投标法实施条例》第二十二条、第四十四条、第五十四条规定事项进行投诉的，应当依法先向招标人提出异议，招标人应当在规定的时限内进行答复。如未答复或对答复不满意，可向项目行政监督部门进行投诉。

其他利害关系人是指投标人以外的，与招标项目或者招标投标活动有直接或者间接利益关系的法人、其他组织和自然人。

第四条 招标投标行政监督部门负责招标投标投诉受理，应当按照公平、公正和高效原则依法开展调查处理，公共资源交易中心应积极配合，维护国家利益、社会公共利益和招标投标当事人合法权益。

市、区县、西咸新区、开发区招标投标行政监督部门依照部门职责分工，受理本部门所监督项目的投诉，并依法作出处理决定。区县政府、开发区管委会对所属部门招标投标活动监督职责分工另有规定，从其规定。

市公共资源交易管理办公室（以下简称“市交易办”）负责做好招标投标活动投诉处理工作的协调、指导和督查。

第五条 招标投标行政监督部门应当向社会公布本部门内部负责受理投诉的机构及其名称、电话、传真、电子信箱和通讯地址。

第二章 异议的提出和处理

第六条 工程建设项目招标投标实行招标人负责制。招标人应当依法受理、处理异议。

第七条 招标人应当在招标公告、资格预审文件、招标文件中明确该项目的行政监督部门，明确异议受理的方式、电子平台地址、电话、传真、电子信箱和通讯地址等信息。

第八条 投标人及其他利害关系人可以凭数字证书直接登录交易系统提出异议，并跟踪处理进程，签收异议答复。也可以

通过传真、电子邮箱、书面材料等方式提出异议。

第九条 异议提起人提出异议应当提交异议书（附件一），但异议仅涉及现场开标的除外。主要内容为：

- （一）项目名称、编号及交易事项；
- （二）具体异议事项、基本事实、请求主张、线索和证据；
- （三）异议人住所地、联系方式、异议日期、签名、盖章等。

异议人是法人的，异议书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或自然人提出异议的，异议书必须由其主要负责人或者异议人本人签字，并附有效身份证明复印件。

异议人可以自己直接提交异议书，也可以委托代理人办理异议事务。代理人办理异议事务，应当将授权委托书连同异议书一并提交。授权委托书应当明确有关委托代理权限和事项。

第十条 有下列情形之一的，招标人可以对异议不予受理，并向异议提起人发出异议不予受理通知书（附件2）：

- （一）异议人不是投标人、潜在投标人或者其他利害关系人；
- （二）未在法定的异议期限内提出的；
- （三）异议未以法律法规或者本办法所规定的方式提出的；
- （四）异议书未按照要求签字盖章的；
- （五）异议书未提供有效联系人和联系方式的；
- （六）开标现场已经投标人确认的事项，开标后投标人又就该事项提出异议的；
- （七）招标人已经作出明确答复，无新的事实证据，又就同

一问题提出异议的。

第十一条 异议提出的期限：

（一）对资格预审文件有异议的，潜在投标人或者其他利害关系人应当在提交资格预审申请文件截止时间 2 日前提出；

（二）对招标文件有异议的，潜在投标人或者其他利害关系人应当在提交投标文件截止时间 10 日前提出；

（三）对评标结果有异议的，投标人或者其他利害关系人应当在中标候选人公示期间提出；

（四）对提交投标文件的截标时间、开标程序、投标文件解密（密封检查和开封）、开标记录等有异议的，投标人应当在开标期间提出。

第十二条 招标人对异议书是否符合受理条件进行审查后，应当即时签收。招标人无正当理由拒绝签收的，异议提起人可向项目行政监督部门申诉，行政监督部门应当责令招标人签收。

第十三条 招标人应当在法定的时限内完成异议处理。对资格预审文件、招标文件、中标结果有异议的，招标人应当自异议受理之日起 3 日内作出答复（附件 3 异议答复函），答复内容不得涉及商业秘密；招标人在作出异议答复前，应当暂停招标投标活动；对现场开标有异议的，招标人应当现场作出答复并记录。异议答复时需要复核的，招标人应当组织原评标委员会进行复核，且招标人需要核验、监测、鉴定、专家复核（评审）的，所需时间不计算在内。

第十四条 招标人未在规定时间内作出答复的，异议提起人可以向行政监督部门申诉，行政监督部门应当责令招标人依法作出答复。

第十五条 异议提起人要求撤回异议的，异议程序终止。异议人不得再以同一理由提出异议。

第三章 投诉的提出及处理

第十六条 投诉依法实行限时、实名、举证投诉制度。投标人和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，自知道或者应当知道之日起十日内可向行政监督部门投诉。

投标人或者其他利害关系人对异议答复不满意或者招标人未在规定时间内答复的，可向项目行政监督部门提出投诉。

第十七条 投诉人向行政监督部门提起投诉时，应当提交投诉书（附件4），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）投诉请求及主张；
- （五）有效线索和相关证据、证明材料。

对应先提出异议的事项进行投诉的，还应附异议及其处理的相关资料。已向其他行政监督部门投诉的，应当一并说明。

第十八条 投诉人是法人的，投诉书必须由其法定代表人或

委托代理人签字并盖章，并附有效身份证明复印件；投诉人是其他组织或者自然人的，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；投诉人为利害关系人的，还应当提供与招标投标项目或活动存在利害关系的证明。

网络投诉书须电子签名并加盖电子印章。

第十九条 投诉人可以自己直接投诉，也可以委托代理人办理投诉事务。代理人办理投诉事务，应当将授权委托书连同投诉书一并提交行政监督部门。授权委托书应当明确委托代理权限和事项。

第二十条 投诉人在投诉书中提出的请求和主张，有责任提供证据；对只有陈述而不能提出其他相关证据的，投诉人应在指定期限内补充相关证据材料；期限内仍未提供证据材料的，其请求和主张一般不予受理。

第二十一条 投诉人不得以投诉为名排挤竞争对手，不得捏造事实进行虚假、恶意投诉，不得伪造材料，不得以非法手段获取证明材料提出投诉阻碍招标投标活动的正常进行。

第二十二条 投诉人提供证据存在下列情形之一，不能提供合法证明，或者不能合理说明来源的，视为以非法手段取得证明材料，不予采信：

- （一）招标投标法第二十二条规定的招标投标保密信息；
- （二）应当保密的投标文件；
- （三）招标投标法第四十四条规定保密的投标文件评审和比

较情况、中标候选人推荐情况和评标有关的其他情况；

（四）其他依法应当保密的信息和资料。

第二十三条 行政监督部门自收到投诉之日 3 个工作日内决定是否受理投诉，视情分别作出以下处理决定：

（一）投诉书不符合本办法第十八条规定的，应要求投诉人在指定期限内进行补正。投诉人逾期不补正的、因投诉人未留下联系方式或提供无效联系方式导致无法联系的，视为无效投诉。

（二）不符合投诉处理条件的不予受理，并将不予受理的决定及理由书面告知投诉人；

（三）对符合投诉处理条件，但不属于本部门受理的投诉，应告知投诉人向其他行政监督部门提出投诉；

（四）对符合投诉处理条件的予以受理，自收到投诉书之日即为正式受理，30 个工作日内作出书面处理决定；需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。

投诉材料经补正，受理期限自收到补正材料之日起算。

第二十四条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

（一）投诉人不是投标人或者其他利害关系人；

（二）投诉事项不具体，且未提供有效线索、相关证据和证明材料，难以查证；

（三）投诉书经补正后仍不符合第十八条规定，或未署投诉人真实姓名、签字和有效联系方式；

（四）以法人名义投诉，投诉书未经法定代表人签字并加盖

公章；网络投诉的投诉书未进行电子签名并加盖电子印章的；

（五）超过相关法律法规投诉时效的；

（六）已作处理决定，且投诉人没有提出新证据；

（七）投诉事项应先提出异议而没有提出异议；

（八）已进入行政复议或者行政诉讼程序；

（九）其他行政监督部门已经受理的。

第二十五条 行政监督部门投诉处理人员，有下列情形之一的，应当主动回避：

（一）近亲属是被投诉人、投诉人，或者是被投诉人、投诉人的主要负责人；

（二）在近3年内本人曾在被投诉人单位担任管理职务的；

（三）与被投诉人、投诉人有其他利害关系，可能影响对投诉事项公正处理的。

第二十六条 行政监督部门受理投诉后，应当调取、查阅有关资料，调查、核实有关情况，在规定时限内作出处理决定，并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。

对情况复杂、涉及面广的重大投诉事项，有权受理投诉的行政监督部门可会同有关行政监督部门进行联合调查，共同研究后由受理部门作出处理决定；由于情况复杂而不能在规定时限内作出处理决定的，经本行政监督部门负责人批准，可以在法律法规规定时限内适当延长时间，并应当告知投诉人、被投诉人和其他

与投诉处理结果有关的当事人，同时，书面告知市交易办。

第二十七条 行政监督部门处理投诉，有权查阅、复制有关文件、资料，调查有关情况，相关单位和个人应当予以配合。必要时，行政监督部门可以责令暂停招标投标活动。交易平台服务机构应协助行政监督部门做好投诉调查工作，及时提供招标投标过程的视频、音频及相关资料。

第二十八条 有下列情形之一的，行政监督部门可责令暂停招标投标活动：

（一）已有证据证实投诉问题属实，若不暂停将给投诉人造成较大损害或者造成不良社会影响的；

（二）投诉事项情况复杂，涉及多个投标人或者部门，需要其他行政监督部门协助调查的；

（三）投诉事项涉及专业性或者技术性问题，需要原评标委员会复核或者专家评审的；

（四）行政监督部门认为需要暂停招标投标活动的其他情形。

第二十九条 行政监督部门受理投诉后，需要调查的应遵循以下原则：

（一）行政监督部门受理投诉后，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。必要时，可以向投诉人、被投诉人、招标代理机构、招标投标交易平台、评标委员会成员等与投诉事项有关的组织和个人调查情况。当事人应当予以配合，并如实提供有关资料及情况，不得拒绝、隐匿

或者伪报。

（二）调查取证时，应当由两名以上行政执法人员进行，并做好笔录，经被调查人校阅后，由被调查人、调查人逐页在笔录底部和涂改处签字。

（三）经查属实，符合法定条件的，可作为投诉处理决定的依据，主要包括：原件、有效文件、资料等；视频、音频资料；证人证言；当事人陈述；鉴定结论；勘察笔录、现场笔录和质证笔录等。

（四）负责处理投诉的工作人员应当严格遵守保密规定，对在投诉处理过程中所涉及的国家秘密、商业秘密予以保密，不得将投诉事项透露给与投诉无关的其他单位和个人，依法保护投诉人的合法权益。

第三十条 作出投诉处理决定前，投诉人要求变更投诉请求及主张，或者要求撤回投诉的，应当以书面形式提出并说明理由，行政监督部门视以下情况，决定是否予以准许：

（一）已查实有明显违法行为的，应当不准变更或者撤回，并继续调查直至作出处理决定；

（二）变更已超出原投诉范围，原证据已不足以证明，告知投诉人另行投诉；

（三）变更或者撤回不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，应当予以准许。

投诉人不得以同一事实和理由再次提出投诉。

第三十一条 行政监督部门根据调查和取证情况，审查投诉事项，按照下列规定作出处理决定：

（一）投诉缺乏事实根据或者法律依据，或者投诉人的证据或者线索属于本办法第二十三规定情形的，驳回投诉；

（二）投诉情况属实，招标投标活动确实存在违法行为，依据招标投标法、招标投标法实施条例及相关法规、规章作出处理；

（三）在调查中发现存在其他违法违规行为的，属于本部门职权范围内的，应一并依法依规处理；属于其他部门职权范围的，移交相关部门处理；

（四）认定属于虚假恶意投诉的，驳回投诉，并将虚假恶意投诉人列入不良行为记录。

第三十二条 投诉处理决定应包括下列主要内容（附件5）：

（一）投诉人和被投诉人的名称、地址；

（二）投诉人的投诉事项和主张；

（三）被投诉人的答复及请求；

（四）调查认定的基本事实；

（五）行政监督部门的处理意见及依据；

（六）当事人的法律救济权利；

（七）作出处理决定的行政机关和日期。

第三十三条 如果投诉处理过程需要对招标项目进行复核和重新评标的，应当遵循以下原则：

（一）复核和重新评标，应当在招标文件确定的招标投标交

易场所进行，招标投标交易场所应采取必要措施做好保密工作。

（二）复核和重新评标，评标委员会可要求投诉人和被投诉人作必要澄清或者说明，澄清或者说明不得超出招标文件和投标文件的范围或者改变其实质性内容。

（三）投诉事项涉及到新核实的材料对原评标结果产生影响的应当按照新核实的材料对评标结果进行复核。

第三十四条 复核和重新评标完成后，评标委员会应当提交报告。报告应当包括以下内容：

- （一）投诉基本情况；
- （二）评审时间、地点、经过和人员名单；
- （三）需查实的事项或者需纠正的错误；
- （四）查实或者纠正的情况说明；
- （五）复核或者重新评标结论。

报告应经评标委员会成员签字认可，拒绝签字又不书面说明理由视为同意报告结论。报告改变原评标结果的，应当依法在公共资源交易监管部门指定媒介和有关行政监督部门指定的网站上同时公示。

第三十五条 行政监督部门应当建立投诉处理档案，并做好保存和管理工作；在投诉调查处理中，涉及违法违规实施信用惩戒的，应当将行政处罚决定在信用中国（陕西西安）向社会公布。

第四章 监督管理

第三十六条 招标人在异议处理过程中发现有违纪违法的线索或者证据的，应当依法报送行政监督部门或者纪检监察机关、公安或者司法机关予以查处，不得隐匿或者掩盖。

招标人不按照规定受理异议或者对异议未作出答复，继续进行招标投标活动的，由有关行政监督部门责令改正，拒不改正并影响中标结果的，依照《中华人民共和国招标投标法实施条例》第八十一条的规定处理。

第三十七条 行政监督部门在对异议处理的监督或者投诉处理过程中，发现招标投标活动参与当事人有违法或者违纪行为的，应当报送其行政主管部门或者纪检监察机关处理。

招标代理机构有违法行为的，依法暂停其招标代理业务。

上述单位和人员涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

第三十八条 行政监督部门工作人员在投诉处理过程中徇私舞弊、滥用职权或者玩忽职守，对投诉人打击报复的，依法给予行政处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第三十九条 投诉人故意捏造事实、伪造证明材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

招标人可以在招标文件中规定，投标人有恶意、虚假投诉等行为的，经行政监督部门、公安或者司法机关依法认定后，其投标保证金将不予退还。

第四十条 对虚假恶意投诉的，行政监督部门应当依法予以

处罚；情节严重的，在一定期限内依法限制参与招标投标活动；给他人或组织造成损失的，依法承担相应责任。主要包括：

- （一）捏造事实、伪造材料或提供虚假投诉材料的；
- （二）以非法手段或渠道取得证明材料进行投诉的；
- （三）拒不配合调查，影响调查核实工作正常开展的；
- （四）以其他方式进行恶意投诉的。

第四十一条 投诉人、被投诉人、招标投标交易平台、招标代理机构和评标委员会成员有下列情形之一，行政监督部门应当通报；造成严重后果，依法追究相关人员责任：

- （一）拒绝、阻挠行政监督部门依法查阅、调取有关证据；
- （二）在行政监督部门依法调查时提供不实的证据或证言；
- （三）拒不执行行政监督部门依法作出的处理决定；
- （四）不遵守保密要求，非法打听、泄露投诉处理过程中应该保密的信息，私自翻拍、篡改、销毁和隐藏投诉相关证据材料等损害国家利益、公共利益和他人合法权益。

第四十二条 招标代理机构在招标人委托范围内办理异议和投诉事宜，应当遵守本办法关于招标人的规定。资格预审申请人应当遵守本办法关于投标人的规定。

第四十三条 行政监督部门在处理投诉过程中，不得向投诉人和被投诉人收取任何费用。

第四十四条 本办法自 2021 年 12 月 1 日起施行。

附件 1

异 议 书

项目名称：_____ 编号：_____

异议人：_____

住所地：_____ 邮编：_____

法定代表人：_____ 联系电话：_____

异议人授权代表：_____ 性别：_____ 年龄：_____

住址：_____ 联系电话：_____

提起异议事项的基本事实：_____

相关请求及主张：_____

有效线索和相关证明材料：_____

异议人与提起项目有利害关系的证明材料：_____

是否需要通过纸质寄送异议处理决定： 是 否

(招标人)

异议人(公章)：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

年 月 日

说明：

1. 异议提起人是法人的，异议书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或自然人提出异议的，异议书必须由其主要负责人或者异议提起人本人签字，并附有效身份证明复印件。

2. 异议提起人可以自己直接提交异议书，也可以委托代理人办理异议事务。代理人办理异议事务，应当将授权委托书连同异议书一并提交各招标人。授权委托书应当明确有关委托代理权限和事项。

附件 2

异议不予受理的通知书

_____字_____第_____号

异议人名称：

异议事由：

不予受理的理由：

_____年 月 日

异议不予受理的通知书

_____字_____第_____号

_____（异议人名称）_____：

你（单位）_____（异议事由）_____的异议函悉。经审查，
_____（不予受理的理由）_____。本单位决定不予受理。

单位：（盖章）

联系电话：

_____年 月 日

附件 3

异 议 答 复 函

字 第 号

_____(异议人名称)_____ :

贵单位对_____(招标项目名称)_____招标投标活动向本单位提出了有关异议:

(一)

(二)

(三)

同时提供了(相关事实和依据)的证明材料。

本单位与____年____月____日予以受理, 经对本次招标活动的相关材料进行审查, 并依据(法律、法规)和本次招标文件等有关规定, 现答复如下:

(一)

(二)

(三)

综上, 本单位认为_____。

单位: (盖章)

联系电话:

年 月 日

附件 4

关于 XXX 项目投诉书

就所投诉事项，依法（不）属于应当先向招标人提出异议的，投诉人已与____年____月____日向招标人提出异议，并与____年____月____日收到招标人书面答复（后附异议书及答复材料）。

投诉人：_____

住所地：_____ 邮编：_____

法定代表人：_____ 联系电话：_____

投诉人授权代表：_____

住址：_____ 联系电话：_____

被投诉人：_____

相关请求及主张：_____

通讯地址：_____

投诉事项的基本事实：_____

。

相关请求及主张：_____

。

有效线索和证明材料：_____

_____。

投诉人与投诉项目有利害关系的证明材料：_____

_____。

附件 5

投诉处理决定书

字 第 号

项目名称: _____

工程编号: _____

投诉人: _____

地址: _____

被投诉人: _____

地址: _____

其他相关当事人: _____

地址: _____

投诉人因对被投诉人关于 XXX（招标项目编号）的 XXX（具体事项）不满，于 XX 年 XX 月 XX 日向本单位提起投诉，本单位于 XX 年 XX 月 XX 日予以受理。经对本次招标活动的相关材料进行审查，并向投诉人、被投诉人及其他相关当事人进行调查了解，现本案已审查终结。

投诉人称，（一）………；（二）………；（三）………。并提供了（相关事实和依据）的证明材料。

被投诉人辩称，（一）………；（二）………；（三）………。

其他相关当事人（招标人）认定，（一）………；（二）………；

(三) ……。

经本单位调查，(一) ……；(二) ……；(三) ……，(认定事实部分、不属实部分)。

综上，本单位认为，投诉人关于 XXX (具体事项) 的投诉成立 (或缺乏事实依据)。根据 XXX (具体法律法规、规定)，本单位作出如下决定：
(一) ……；(二) ……；(三) ……。

如不服本决定，可在本决定书送达之日起六十日内向 XXX 人民政府或者本部门的上级行政主管部门申请行政复议，也可在本决定书送达之日起三个月内向 XXX 人民法院提起行政诉讼。

(盖章)

年 月 日

(联系人: 联系电话:)

