附件4：

政府采购采购投诉处理流程图

① 供应商递交投诉书

94-18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。

② 本级财政部门

94-19投诉人提起投诉应当符合下列条件：
（一）提起投诉前已依法进行质疑；
（二）投诉书内容符合本办法的规定；
（三）在投诉有效期限内提起投诉；
（四）同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
（五）财政部规定的其他条件。

不符合94号令19条规定条件的
应当在收到投诉书5个工作日内一次性书面通知投诉人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，不予受理。

不属于本部门管辖的
应当在3个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。

投诉书内容不符合94号令18条规定的
应当在3个工作日内书面告知投诉人向有管辖权的部门提起投诉。

③ 受 理

94-21财政部门收到投诉书后，应当在5个工作日内进行审查，投诉符合本办法第十八条、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。

④ 调 查

94-26财政部门应当自收到投诉之日起30个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

94-22被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人应当在收到投诉答复通知书及投诉书副本之日起5个工作日内，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。

94-23财政部门处理投诉事项原则上采用书面审查的方式，财政部门认为有必要时，可以进行调查取证或者组织质证。

暂停采购活动
94-28财政部门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，暂停采购活动时间最长不得超过30日.采购人和采购代理机构收到暂停采购活动通知后应当立即中止采购活动，在法定的暂停期限结束前或者财政部门发出恢复采购活动通知前，不得进行该项采购活动。

⑤ 处 理 决 定

94-29驳回投诉
投诉处理过程中，有下列情形之一的，财政部门应当驳回投诉：
（一）受理后发现投诉不符合法定受理条件；
（二）投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立；
（三）投诉人捏造事实或者提供虚假材料；
（四）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。

94-30终止投诉处理程序
财政部门受理投诉后,投诉人书面申请撤回投诉的，财政部门应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。

94-31对采购文件提起的投诉成立的
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：
（一）未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。
（二）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。
（三）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。
（四）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。

94-32对采购过程或者采购结果提起的投诉成立的
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：
（一）未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。
（二）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。
（三）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。
（四）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。
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。

94-33投诉处理决定书
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、通讯地址等；
（二）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；
（三）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；
（四）作出处理决定的日期。

⑥ 送 达

94.34-投诉处理决定书的送达，参照《中华人民共和国民事诉讼法》关于送达的规定执行。

⑦ 处理结果公告

94.34-财政部门应当将投诉处理决定书送达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省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告。