

天津市人民政府政务服务办公室
天津市发展和改革委员会
天津市住房和城乡建设委员会
天津市交通运输委员会
天津市水务局

文件

津政服公易〔2022〕2号

关于印发《天津市工程建设项目招标投标活动
投诉处理工作指引》的通知

有关招标人、投诉主体、交易服务机构、行政监督部门：

现将《天津市工程建设项目招标投标活动投诉处理工作指引》
印发给你们，请照此执行。



市政务服务办



市发展改革委



市住房城乡建设委



2022年3月31日

(此件主动公开)



天津市工程建设项目招标投标活动 投诉处理工作指引

第一章 总则

第一条 为深化公共资源交易平台整合共享，优化招标投标营商环境，规范工程建设项目招标投标活动投诉处理工作，建立公平、高效的投诉处理机制，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》等有关规定，结合本市实际，制定本指引。

第二条 本指引适用于本市行政区域内依法必须进行招标的房屋建筑、市政基础设施、交通、水务等工程的勘察、设计、监理、施工及与工程有关的重要设备、材料采购等招标投标活动的投诉及其处理。

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 本市各招标投标活动行政监督部门（以下简称行政监督部门）依据有关法律、行政法规和职责分工，负责受理投诉并依法作出处理决定。

第二章 投诉主体

第四条 投诉主体应当是投标人或者其他利害关系人。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。具体包括：

- (一) 投标人;
- (二) 潜在投标人;
- (三) 招标人;
- (四) 招标项目的使用单位;
- (五) 招标代理机构;
- (六) 评标专家;

(七) 与投标人事前签有附条件生效协议并符合招标项目要求的特定分包人或供应商等。

第五条 上述以外其他主体提出投诉, 行政监督部门可不予受理, 同时应当告知投诉人可在投诉时限内补充主体资格证明材料后重新提交。

第三章 投诉渠道

第六条 市政务服务办在天津市公共资源交易网设立招标投标投诉服务专区, 提供以下服务:

(一) 向社会公布本市行政监督部门内部负责受理投诉的机构及其电话、传真、电子信箱和通讯地址;

(二) 接收投标人或者其他利害关系人涉及工程建设项目招标投标活动的各类投诉;

(三) 向行政监督部门推送接收到的招标投标投诉材料和信息;

(四) 向社会公开依法应当公开或者可以公开的招标投标投诉受理信息和投诉处理结果信息。

第七条 除天津市公共资源交易网招标投标投诉服务专区外，投标人或者其他利害关系人可以选择行政监督部门规定的其他投诉渠道投诉，行政监督部门不得拒绝或限制。

第四章 投诉提起

第八条 投标人或者其他利害关系人（以下简称投诉人）认为招标投标活动不符合法律、法规和规章规定，可以在知道或者应当知道其权益受到侵害或违法行为发生之日起十日内，向具有项目管辖权的行政监督部门提出书面投诉。

第九条 《中华人民共和国招标投标法实施条例》规定应当先向招标人提出异议的事项，投诉人应先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在投诉有效期内。

第十条 投诉人认为招标人的异议答复不符合法律、法规、规章规定或招标人在规定时间内未对异议进行答复的，可依法向行政监督部门提起投诉。

第十一条 投诉人投诉时，应当提交投诉书。投诉书应当包括以下内容：

- （一）招标基本情况；
- （二）投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- （三）被投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- （四）投诉事项的基本事实；
- （五）相关请求及主张；
- （六）有效线索和相关证明材料。

第十二条 投诉人是法人的，投诉书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或者自然人投诉的，投诉书必须由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。委托代理人办理投诉事务的，应将授权委托书和有效身份证明复印件连同投诉书一并提交。

第十三条 对《中华人民共和国招标投标法实施条例》规定应先提出异议的事项进行投诉的，应当附提出异议的证明文件。已向其他有关部门投诉的，应当一并说明。

第十四条 投诉书有关材料是外文的，投诉人应当同时提供其中文译本。

第五章 投诉受理

第十五条 行政监督部门收到投诉书后，应当在三个工作日内进行审查，视情况分别作出以下处理：

（一）对符合投诉处理条件的，应当予以受理，收到投诉书后即为正式受理；

（二）对不符合投诉处理条件的，不予受理，并将不予受理的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，书面告知投诉人向其他有关部门提出投诉。

超过三个工作日不告知的，视为受理，收到投诉书之日即为正式受理。

第十六条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

(一) 投诉人不是所投诉招标投标活动的参与者，或者与投诉项目无任何利害关系的；

(二) 投诉事项不具体，且未提供有效线索，难以通过行政手段进行查证的；

(三) 投诉书未署具投诉人真实姓名、签字和有效联系方式的；以法人名义投诉的，投诉书未经法定代表人签字并加盖公章的；

(四) 超过投诉时效的；

(五) 投诉事项已经作出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据的；

(六) 投诉事项应先提出异议没有提出异议的；

(七) 投诉事项已进入行政复议或行政诉讼程序的；

(八) 投诉人主动撤回投诉后，又以同一事实和理由再次提出投诉的。

第六章 投诉处理

第十七条 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以会同其他有关的行政监督部门进行联合调查。

第十八条 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，相关单位和人员应当予以配合。必要时，行政监督部门可以责令暂停招标投标活动。对行政监督部门依法进行的调查，投诉人、被投诉人以及评标委员会成员等与投

诉事项有关的当事人应当予以配合，如实提供有关资料及情况，不得拒绝、隐匿或者伪报。

第十九条 行政监督部门调查取证，应当由两名以上行政执法人员进行，并做笔录，交被调查人签字确认。

第二十条 在处理投诉过程中，行政监督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。

第二十一条 行政监督部门负责处理投诉的人员应当严格遵守保密规定，对于在投诉处理过程中所接触到的国家秘密、商业秘密应当予以保密，也不得将投诉事项透露给与投诉无关的其他单位和个人。

第二十二条 投诉处理作出前，投诉人要求撤回投诉的，应当以书面形式提出并说明理由，由行政监督部门视以下情况，决定是否准予撤回：

（一）已经查实有明显违法的，应当不准撤回，并继续调查直至作出处理；

（二）撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，投诉受理部门应当准予撤回，投诉处理活动终止。投诉人不得以同一事实和理由再提出投诉。

第二十三条 行政监督部门应当自受理投诉之日起三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定，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。

处理投诉所需检验、检测、鉴定、调查取证、组织专家评审等时间不计入时限。

第二十四条 行政监督部门负责投诉处理的工作人员，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）在近三年内本人曾经在被投诉人单位担任高级管理职务；

（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。

第二十五条 行政监督部门在处理投诉过程中不得收取任何费用。

第七章 投诉信息公开和档案管理

第二十六条 对依法应当公开或可以公开的投诉受理信息和投诉处理结果信息，行政监督部门应当及时推送到天津市公共资源交易网招标投标投诉服务专区向社会公开。

第二十七条 对于性质恶劣、情节严重的投诉事项，行政监督部门可以将投诉处理结果在有关媒体上公布，接受舆论和公众监督。

第二十八条 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，接受有关方面的监督检查。

第二十九条 本指引未尽事宜依照有关法律、法规、规章执行。

第三十条 本指引由市政务服务办会同市级行政监督部门负

责解释。

第三十一条 本指引自发布之日起施行。

抄送：各区人民政府，市城市管理委。

天津市人民政府政务服务办公室综合处

2022年4月2日印发
