

济南市园林和林业绿化局

济南市园林和林业绿化项目招标投标活动 投诉处理办法

(试 行)

第一条 为规范全市园林和林业绿化项目（以下简称“工程项目”）招标投标活动投诉处理程序，建立公平、公正、高效的招标投标活动异议和投诉处理机制，保护国家利益、社会公共利益和招标投标当事人的合法权益，依据《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》，制定本办法。

第二条 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，可以自知道或者应当知道之日起10日内，实名向园林和林业绿化行政主管部门书面提出投诉，也可以通过济南公共资源交易中心电子交易系统在线提出投诉。

依照法律法规规章，投诉事项属于可向招标人提出异议的，应当先向招标人提出异议。投诉人对招标人的答复不满意或招标人未在规定的时间内作出答复的，可以自知道或者应当知道之日起3日内，实名向园林和林业绿化行政主管部门书面提出投诉，也可以通过济南公共资源交易中心电子交易系统在线提出投诉。

前款所称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。

第三条 投诉人投诉时，应当提交投诉书（详见附件 2）。

投诉书应当包括下列内容：

（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）相关请求及主张；

（五）有效线索和相关证明材料，投诉人对提供的证明材料负相应的法律责任，所提供证据材料应合法有效，并注明来源；

（六）对依法应当在投诉前提出异议的事项，应当附提出异议的相关文件。已向其他监督部门投诉的，应当一并说明。

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加盖公章；投诉人是其他组织的，投诉书必须由其主要负责人签字并加盖公章，并附有效身份证明复印件。

投诉人为利害关系人的，还应当提供招投标当事人出具的存在利害关系的证明。

投诉人为其他利害关系人，为证明与投诉项目有利害关系，还应提供相应证明材料：

1. 属于潜在投标人的，提交符合招标公告有关资格要求的证明文件；

2. 属于特定分包人或者供应商的，提交证明其与该项目投标人绑定投标的附加条件生效协议，以及能证明其能履行该协议义务能力的证明文件。

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。外文与中文译本不一致的，以中文译本为准。

第四条 投标人以法人或其他组织名义投标的，不能以个人名义进行投诉。

投标人以联合体名义投标的，其投诉应当由联合体全体成员共同提出。联合体成员单独进行投诉的，应当书面征得联合体其他成员同意，联合体成员之间投诉的除外。

第五条 投诉人可以直接投诉，也可以委托代理人办理投诉事务。代理人办理投诉事务时，应将授权委托书连投诉书一并提交园林和林业绿化行政主管部门。授权委托书应当明确有关委托代理权限和事项。

第六条 投诉人不得以投诉为名排挤竞争对手，不得进行恶意投诉，阻碍招标投标活动的正常进行。

有下列情形之一的，视为恶意投诉：

- （一）捏造事实、伪造材料或提供虚假投诉材料的；
- （二）向网络、报刊等媒体提供失实信息，或利用移动通讯终端散发失实信息的；
- （三）假冒他人名义进行投诉，并已造成不良影响的。

第七条 园林和林业绿化行政主管部门收到投诉书后，应当在3个工作日内进行审查，视情况作出如下处理决定：

- （一）符合投诉受理条件的，予以受理；
- （二）投诉书不符合本办法第三条规定的，应当要求投诉人在指定期限内进行补正。投诉人逾期不补正的，视为撤回投诉；

（三）投诉事项有多项但有部分项目不符合投诉处理条件的，对其中符合投诉处理条件的事项应当予以受理；对不符合投诉处理条件的事项不予受理，并书面告知投诉人不予受理的理由；

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

（五）对不属于本部门受理的投诉，当场告知或书面回复投诉人向其他行政监督部门提出。

对于符合投诉处理条件并决定受理的，收到投诉书之日即为正式受理。但投诉材料经补正的，受理期限自收到补正材料之日起算。对于其他部门转交的投诉件，园林和林业绿化行政主管部门以本部门签收该转交投诉件之日为收到投诉书之日。

第八条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

（一）依照法规规定应当先向招标人提出异议，而未提出异议，直接提起投诉的；

（二）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；

（三）投诉事项或投诉请求不清晰，相关依据或证明材料不足，或难以查证的；

（四）投诉人不能证明其提供的相关证据是通过合法正当渠道取得的；

（五）经补正后的投诉书仍不符合第三条规定的；

（六）超过投诉期限的；

（七）已经作出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据的；

(八) 投诉事项已进入行政复议或行政诉讼程序的;

(九) 属本办法规定投诉人自动撤回投诉或恶意投诉的情形。

第九条 园林和林业绿化行政主管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 3 年内本人曾经在被投诉人、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。

第十条 园林和林业绿化行政主管部门应当调取、查阅有关文件, 调查、核实有关情况。调查取证时, 应当由 2 名以上 (含 2 名) 行政执法人员进行, 并做笔录, 交被调查人签字确认。

第十一条 负责处理投诉的工作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。除投诉处理过程中必要的调查、质证外, 不得泄露投诉人信息和投诉事项。

第十二条 在投诉处理过程中, 园林和林业绿化行政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。

第十二条 在投诉处理过程中, 可以向招标代理机构、评标委员会成员及相关工程业绩所在地建设行政主管部门等与投诉事

项有关的相关当事人调查情况。投诉人、被投诉人、评标委员会成员及相关工程业绩所在地建设行政主管部门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、隐匿或作假。

第十三条 投诉涉及项目信息需要跨区进行调查的，园林和林业绿化行政主管部门可向工程所在地建设行政主管部门发函，提出协助调查要求；工程所在地建设行政主管部门应当积极协助，并在 3 个工作日内据实回复。

工程所在地建设行政主管部门不予协助，或者提供虚假信息的，可报请上一级建设行政主管部门进行督办。

第十四条 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、有效的文件、资料等；视频、音频资料；证人证言；当事人陈述；鉴定结论；现场笔录、质证笔录等。

第十五条 投诉人有下列情形的，视为拒绝配合园林和林业绿化行政主管部门依法进行调查，按自动撤回投诉处理：

（一）投诉受理后 3 日内无法按投诉书中所提供的联系方式与投诉人取得联系的；

（二）投诉人法定代表人或参与项目投标的授权委托人拒绝配合调查的；

（三）推辞或延误调查约谈、实地取证的；

（四）拒绝在调查笔录上签字的；

（五）其他拒绝配合调查情形。

第十六条 投诉处理决定做出前，投诉人要求撤回投诉的，应当以书面形式提出并说明理由，由园林和林业绿化行政主管部门视以下情况，决定是否准予撤回：

（一）已经查实有明显违法行为的，应当不准撤回，并继续查处直至做出处理决定；

（二）撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或其他当事人合法权益的，应当准予撤回，投诉处理过程终止。

投诉人不得以同一事实和理由再次提出投诉。

第十七条 园林和林业绿化行政主管部门应当根据调查核实情况，对投诉事项进行审查，按照下列规定做出处理决定：

（一）投诉缺乏事实根据或者法律依据的，予以驳回；

（二）投诉情况属实，招标投标活动确实存在违法行为的，在职权范围内依法作出处理或行政处罚；

（三）在调查中发现投诉事项以外存在其他违法违规行为的，属于本部门职权范围内的，应一并进行处理；属于其他部门职权范围的，移交有权部门处理；

（四）认定属于恶意投诉的，在园林和林业绿化行政主管部门官方网站予以通告，并计入不良行为记录。

第十八条 园林和林业绿化行政主管部门应当自受理投诉之日起 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。需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。

情况复杂，不能在规定期限内做出处理决定的，经批准可以

适当延长，并告知投诉人和被投诉人。

第十九条 园林和林业绿化行政主管部门作出的处理决定，需经法制审核后形成投诉处理决定书，处理决定应当包括下列主要内容：

- （一）投诉人、被投诉人的基本情况；
- （二）投诉的主要内容和诉求；
- （三）被调查的招标投标活动的基本情况；
- （四）调查的过程情况；
- （五）查明的投诉事项的基本情况；
- （六）调查中发现的其他违法情况；
- （七）调查获取的各种证据附件；
- （八）调查结论、处理意见及法律法规依据。
- （九）对投诉处理决定不服的救济途径。

法律、法规和规章规定明确，事实清楚，可以责令当事人限期改正的，处理决定内容可仅包含（一）、（二）、（三）、（五）、（八）、（九）等项内容。

情节复杂或者重大的投诉的处理决定应当由建设行政监管部门负责人集体讨论决定。

第二十条 投诉处理决定作出后，投诉人提出新证据的，如新证据实质上影响原投诉或处理结果的，园林和林业绿化行政主管部门应依法重新作出处理决定。

第二十一条 当事人对投诉处理决定不服或者园林和林业绿化行政主管部门逾期未做处理的，可以依法申请行政复议或者

向人民法院提起行政诉讼。

第二十二条 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。

第二十三条 园林和林业绿化行政主管部门在处理投诉过程中，发现应由纪检监察机关处理的，应当将有关材料及证据移送纪检监察机关处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第二十四条 园林和林业绿化行政主管部门工作人员在处理投诉过程中徇私舞弊、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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十五条 建设行政监督部门应当建立投诉处理档案，做好投诉处理资料的归档，及时对投诉处理情况进行登记、统计和分析，接受有关方面的监督检查。

附件：1. 投诉处理流程图

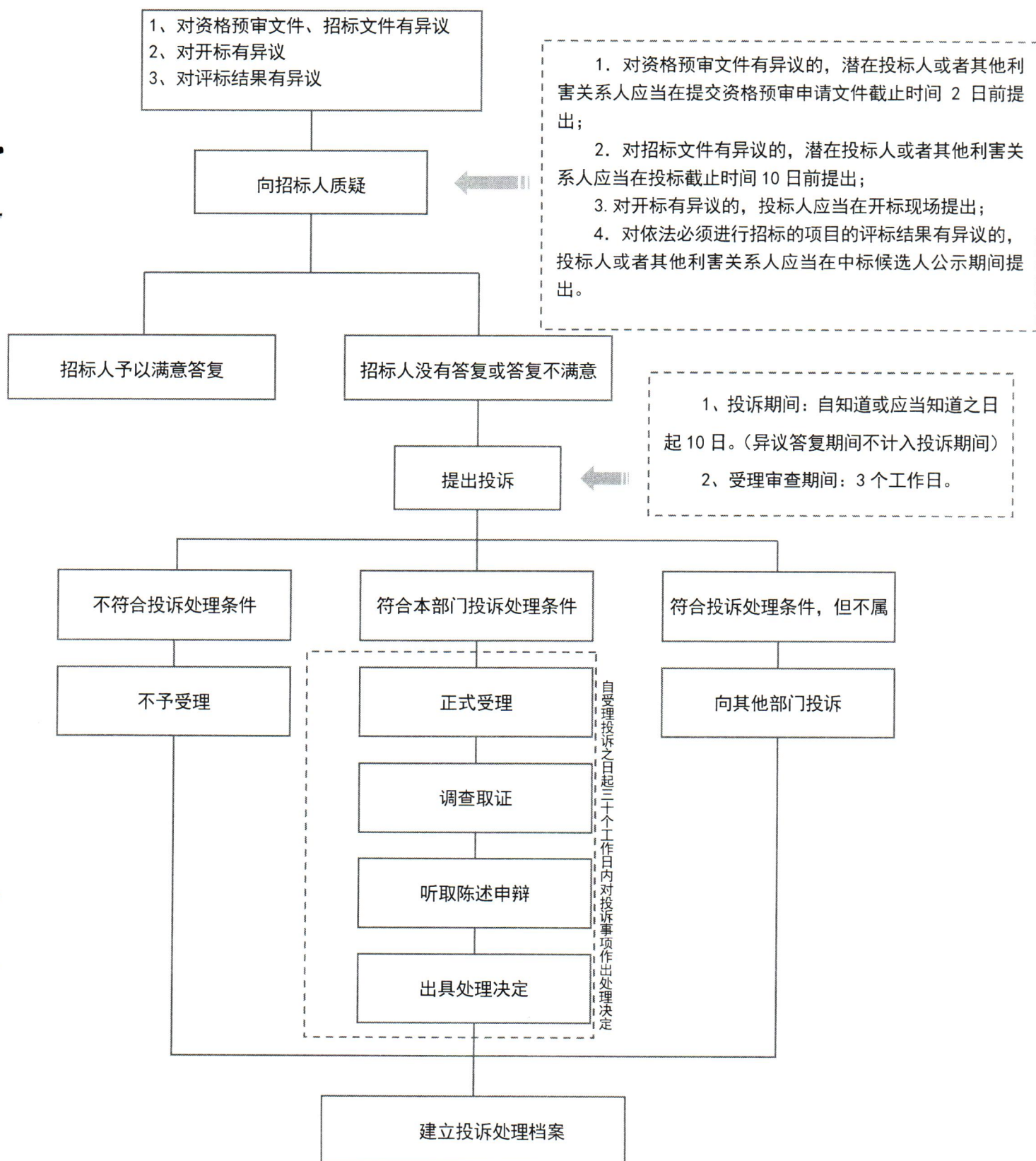
2. 投诉书

济南市园林和林业绿化局

2020年4月28日

附件 1:

园林和林业绿化工程招标投标投诉受理处理流程图



附件 2:

关于 XXX 项目的投诉书

就所投事项，依法属于/不属于应当先向招标人提出异议。
投诉人已于____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：_____ 邮编：_____

被投诉人：_____

通讯地址：_____

投诉事项的基本事实：_____

相关请求及主张：_____

有效线索和相关证明材料：_____

投诉人与提起项目有利害关系的证明材料：_____

投诉人保证投诉内容及相应证明材料的真实性及来源的合法性，愿承担相应的法律责任。

此致

（投诉受理机关）

投诉人（公章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

年 月 日

投诉说明：

1. 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加盖公章；投诉人是其他组织的，投诉书必须由其主要负责人签字并加盖公章，并附有效身份证明复印件；

2. 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。外文与中文译本不一致的，以中文译本为准。

3. 投诉人可以直接投诉，也可以委托代理人办理投诉事务。代理人办理投诉事务时，应将授权委托书连投诉书一并提交园林和林业绿化行政主管部门。授权委托书应当明确有关委托代理权限和事项。

4. 投诉人为其他利害关系人，为证明与投诉项目有利害关系，还应提供相应证明材料：

（1）属于潜在投标人的，提交符合招标公告有关资格要求的证明文件；

（2）属于特定分包人或者供应商的，提交证明其与该项目投标人绑定投标的附加条件生效协议，以及能证明其能履行该协议义务能力的证明文件。