

# 黑龙江省房屋建筑和市政基础设施 工程招标投标投诉处理办法

**第一条** 为规范建设工程招标投标投诉处理，维护国家利益、社会公共利益和招标投标活动当事人的合法权益，依据《招标投标法》《招标投标法实施条例》《黑龙江省优化营商环境条例》和《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（七部委 11 号令）等法律法规和规章，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本省行政区域内房屋建筑和市政基础设施工程（以下简称房屋和市政工程）招标投标活动的投诉及处理等活动。

**第三条** 各级住房和城乡建设主管部门（以下称行政监管部门）按照属地化管理原则，负责本行政区域内房屋和市政工程招标投标活动投诉处理。具体的投诉处理工作，可以委托工程招标投标监督管理机构负责实施。

**第四条** 行政监管部门处理投诉时，应坚持公平、公正、高效原则。

**第五条** 各级行政监管部门应当将电话、电子信箱和通讯地址通过省建设工程承发包监管系统推送到省公共资源电子交易平台等交易系统向社会公布。

**第六条** 招标人、投标人和其他与招标投标活动有直接或间接利害关系的组织和个人（以下简称投诉人）认为招标投标活

动中存在违法违规行为的，有权向各级行政监管部门投诉。

投诉人应当在知道或者应当知道其权益受到侵害之日起十日内提出书面投诉。

**第七条** 投诉人不得以投诉为名排挤竞争对手，不得进行虚假、恶意投诉，阻碍招标投标活动的正常进行。

**第八条** 投诉人投诉时，应当提交投诉书。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、地址及联系方式等具体情况；
- （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。

对法律法规规定应先提出异议的事项进行投诉的，应提供向招标人提出异议的相关文件。

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。投诉书有关材料是外文的，投诉人应当同时提供其中文译本。

**第九条** 行政监管部门应当自收到投诉书之日起3个工作日内视情况分别作出是否受理的书面决定，并告知投诉人。

（一）对符合投诉条件并决定受理的，收到投诉书之日即为正式受理，并填写《黑龙江省房屋和市政工程招标投标

投诉登记表》(附表 1);

(二) 对符合投诉处理条件,但不属于本部门受理的投诉,书面告知投诉人向其他行政监管部门提出投诉;

(三) 对不符合投诉处理条件,决定不予受理的,将理由书面告知投诉人。

**第十条** 有下列情形之一的投诉,不予受理:

(一) 内容明显不符合事实的;

(二) 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;

(三) 超过投诉时效的;

(四) 投诉事项不具体,未提供任何有效线索和证据,难以查证的;

(五) 投诉事项已做出决定,投诉人没有提出新证据的;

(六) 投诉事项法院已经受理或者已进入行政复议或行政诉讼程序的;

(七) 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;

(八) 投诉人不是所投诉工程招标投标活动的参与者,或者无法证明其与投诉工程存在直接或间接利害关系;

(九) 投诉事项应先提出异议没有提出异议的。

**第十一条** 投诉处理决定作出前，投诉人要求撤回投诉的，应以书面形式递交行政监管部门。

对于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，行政监管部门应当准予撤回，终止投诉处理活动。

对于已经查实或发现有明显违法违规行为的投诉，应当不准撤回，并继续调查直至做出处理决定。

**第十二条** 行政监管部门受理投诉后，应当调取、查阅有关文件，调查、核实有关情况。

应当按程序客观公正地进行投诉调查，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。

调查应当由两名以上工作人员参加，调查笔录（附表 2）应当交被调查人签字确认。

**第十三条** 负责投诉处理的工作人员，应当依照《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（七部委 11 号令）第十三条的规定主动回避。应当回避而不主动回避的，建设行政主管部门应当责令其回避。

**第十四条** 行政监管部门应当自受理投诉之日起 30 日内，对投诉事项作出处理决定。需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。对于重大案件或情况复杂的投诉，逾期不能作出决定的，经本部门负责人批准，可以

适当延期，并应告知投诉人和被投诉人。

投诉人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，行政监管部门应当予以驳回。

**第十五条** 行政监管部门自作出处理决定之日起5个工作日内书面回复投诉人。投诉处理决定应包括下列主要内容：

- （一）投诉人和被投诉人的名称、住址；
- （二）投诉人的投诉事项及主张；
- （三）被投诉人的答辩及请求；
- （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。

**第十六条** 行政监管部门对投诉处理完毕后，应填写《黑龙江省房屋和市政工程招标投标投诉处理情况表》（附表3），并将调查、处理过程中形成的有关表格、文书、图件、照片、资料等编目装订，立卷归档。

**第十七条** 负责投诉处理的工作人员应遵守保密规定，对在处理投诉中接触到的国家秘密、商业秘密应当保密，并应遵守下列规定：

- （一）妥善保管和使用投诉材料，不得擅自摘抄、复印、借阅、扣押、销毁；
- （二）严禁将投诉情况私下透露给被投诉的单位或者个人，或者有可能对投诉人产生不利后果的单位或者个人；

(三) 严禁泄露投诉人的姓名、工作单位、住址等情况;

(四) 调查情况时, 承办人不得出示投诉材料原件或复印件, 不得暴露投诉人的身份。

(五) 宣传报道时, 未经投诉人同意, 不得公开投诉人的单位、姓名等。

**第十八条** 行政监管部门依法进行的调查, 投诉人、被投诉人以及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 and 情况, 不得拒绝、隐匿或者伪报。

行政监管部门处理投诉, 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。行政监管部门的工作人员对监督检查过程中知悉的国家秘密、商业秘密, 应当依法予以保密。

**第十九条** 经调查投诉情况属实, 招标投标活动中确实存在违法行为的, 行政监管部门应当依据有关法律、法规、规定予以处理。

**第二十条** 上级行政监管部门收到属于下级行政监管部门负责处理的投诉, 可以转交下级行政监管部门处理; 上级机关认为必要的也可以会同下级行政监管部门共同处理。

对国家有关部门转来的投诉, 一般由省住房和城乡建设主管部门直接调查处理, 必要时由投诉项目所在地住房和城

乡建设主管部门协助。

对被投诉人为行政监管部门的，视情况由当地政府或上一级住房和城乡建设主管部门及有关部门负责处理。

**第二十一条** 上级行政监管部门发现下级行政监管部门对投诉不处理或者不及时处理的，应当责成其处理，或者直接处理；发现处理不当的，应当责令改正，或者依法直接予以纠正。

涉及需要多个部门共同处理的投诉，行政监管部门应商请有关部门共同研究后再作出处理。

**第二十二条** 在处理投诉过程中，发现属于其他行政监督部门管辖的事项，应当及时书面告知有管辖权的行政监督部门处理；对涉嫌犯罪的案件，应当移交司法机关处理。

**第二十三条** 投诉人的人身权利、民主权利和其它合法权益受法律保护。任何单位和个人不得打击、报复投诉人。违反规定的，按照有关规定严肃处理；构成犯罪的，移交司法机关处理。

**第二十四条** 在处理投诉过程中，发现被投诉人单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员有违法、违规或者违纪行为的，应当建议其行政主管机关、纪检监察部门给予处分；构成犯罪的，移送司法机关处理。

**第二十五条** 当事人对行政监管部门的处理决定不服或

者逾期未做处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

**第二十六条** 行政监管部门的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。

**第二十七条** 行政监管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。

**第二十八条** 投标人或者其他利害关系人捏造事实、伪造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，依法承担有关责任。有关单位和人员计入不良信用记录。

**第二十九条** 对于性质恶劣、情节严重的投诉事项，行政监管部门可以将投诉处理结果公布，接受社会监督。

**第三十条** 各市地住房和城乡建设主管部门每半年将投诉处理情况上报省住房和城乡建设主管部门，并填写《黑龙江省房屋和市政工程招标投标投诉处理情况统计表》（附表4）。

**第三十一条** 本办法由省住房和城乡建设主管部门解释。

**第三十二条** 本办法2020年12月1日起实行，《黑龙江省建设工程招标投标投诉处理暂行办法》（黑建招〔2007〕23号）同时废止。

附表 1:

## 黑龙江省房屋和市政工程招标投标投诉登记表

\_\_\_\_\_招字[     ]号

填表时间:     年     月     日

投诉人	姓 名		性 别		职 务	
	通讯地址				联系电话	
	单位名称				邮政编码	
投诉工程名称						
被投诉人	姓 名		职 务		工作单位	
	单位名称					
投诉事由及主张						
受理部门意见	承办人签字:  <div style="text-align: right;">年     月     日</div>					
主管领导意见	签     字:  <div style="text-align: right;">年     月     日</div>					
备注						





附表 4:

## 黑龙江省房屋和市政工程招标投标投诉处理情况统计表

填报单位 (盖章):

统计时间: 年 月至 年 月

序号	投诉工程名称	投诉人	投诉时间	处 理 情 况	结案时间	备注

单位负责人:

填表人:

填表时间: 年 月 日