

公共资源交易业务工作规程

济宁市公共资源交易服务中心嘉祥分中心

2025年7月

嘉祥县公共资源交易业务工作规程

目 录

建设工程交易工作规程	1
政府采购交易工作规程	5
一、社会代理机构（集中采购机构）代理项目	5
二、齐鲁云采平台	7
国有建设用地使用权和矿业权出让工作规程	10
国有产权（租赁权、实物资产）交易工作规程	12
综合专家库专家抽取工作规程	13
开标评标现场见证服务规程	15
代理机构在线服务工作规程	17
投标（竞买）保证收退规程	18
一、建设工程项目投标保证金收退	18
二、国有建设用地使用权、采矿权、探矿权交易项目竞买保证金收退	19
三、国有产权交易项目（租赁权、实物资产）竞买保证金收退	19
问题处理工作规程	21
招标采购项目异议（质疑）及投诉处理规程	24
一、建设工程项目异议处理	24
二、建设工程项目投诉处理	24
三、政府采购项目质疑处理	25
四、政府采购项目投诉处理	25
五、国有产权交易项目、其他交易项目的质疑、投诉处理程序可参照政府 采购质疑、投诉处理规程。	26

建设工程交易工作规程

1. 招标计划发布。招标人在发布招标公告之日至少 30 日前，在嘉祥县公共资源交易平台（以下简称交易平台）填写项目信息（包括项目名称、招标人、项目概况、招标内容、投资估算、预计招标时间等），县交易中心收到信息后，即时办理。

2. 项目登记。招标人在交易平台提交项目基本信息，通过数据交互方式向行政监督平台推送项目备案信息，相关行政监督部门办理招标项目网上备案。交易中心收到网上备案信息后，随即办理进场登记。

3. 开评标场地预约。招标人通过交易平台自助预约开评标场地。采用远程异地评标的项目，代理机构在专家抽取前与分会场所所在地的公共资源交易中心对接，并通过省或市公共资源交易远程异地评标调度系统预约评标室和席位。

4. 招标信息发布。按照《招标公告和公示信息发布管理办法》（国家发改委令第 10 号）要求，依法必须招标项目的招标公告和公示信息，除依法需要保密或者涉及商业秘密的内容外，应当按照公益服务、公开透明、高效便捷、集中共享的原则，依法向社会公开。招标人在交易平台将经电子签章的招标（资格预审）公告和招标（资格预审）文件自主对外发布，自动推送到山东省公共资源交易网、中国招标投标公共服务平台公开发布。

5. 招标（资格预审）文件获取。投标人登录交易平台，按照招标公告约定获取招标（资格预审）文件。

6. 招标(资格预审)文件澄清或修改。招标人依照规定对已发布的招标(资格预审)公告和招标(资格预审)文件进行必要的澄清或者修改。若在澄清、修改有效期内,可自主发布招标(资格预审)文件澄清或者修改。若不在澄清、修改有效期内,应先在交易平台变更澄清、修改有效期。招标(资格预审)文件变更涉及时间、地点变化的,应及时通过交易平台调整开评标时间、地点等关键信息。

7. 投标。投标人通过数字证书(CA)加密方式上传投标(资格预审申请)文件至交易平台。

8. 专家抽取。开标前2至24小时(设区市内抽取专家的)或12至48小时(全省范围内抽取专家的)由工程和综合交易科协助招标人按照相关规定在专家抽取室,从省公共资源交易综合评标评审专家库(以下简称专家库)随机抽取,并见证抽取过程。对技术复杂、专业性强或者国家有特殊要求的招标项目,且从专家库抽取评标专家不能满足招标项目评标需要的,可由招标人按规定程序直接确定评标专家。

9. 开标。按照招标文件确定的开标时间、地点和方式,招标人或其委托的招标代理公司按照法定程序,依法依规组织开标。

10. 人员进场。评标当日,评标专家按规定时间到达县交易中心,由专家通道进入,凭本人身份证通过身份自动比对系统进入评标现场。招标人代表、直接确定的评标专家(如有)按规定时间到达县交易中心,由招标人代表通道进入,凭本人身份证通过

身份自动比对系统进入评标现场。

11. 专家名单打印。专家报到时间截止，工程和综合交易科协助招标人在专家抽取室打印专家名单。如发生专家需要回避、因故不能到达评标现场、中途离场等情况，招标人应立即按原流程补抽评标专家并对外做好相应说明。

12. 专家席位分配。评标专家进入代理公司在见证系统上选定的评标室，在独立评标席位上评标。如果采用远程异地（多点分散）评标，分会场由所在地的公共资源交易中心分配评标室和评标席位。主会场和分会场的评标专家通过智能辅助评标系统内的视频会议进行线上交流，代理机构在评标室外通过视频会议在线服务。

13. 评标。评标委员会在评标系统内民主推荐一名评标委员会负责人（组长）。通过智能辅助评标系统根据招标（资格预审）文件规定对投标（资格预审申请）文件进行评审。评审结束后评标委员会向招标人提交经全体评标专家电子签章的评标报告。

14. 中标（定标）候选人公示。招标人自收到评标报告之日起3日内，通过交易平台将中标（定标）候选人公示信息自主对外发布，交易平台自动推送到山东省公共资源交易网、中国招标投标公共服务平台公开发布，公示期不得少于3日。

15. 中标人确定。采用“评定分离”模式定标的，在中标（定标）候选人公示期满后，招标人根据招标文件中规定的定标方法，

确定1名中标人，并出具定标报告；未采用“评定分离”模式定标的，招标人根据招标文件规定，确定1名中标人。

16. 中标结果确定及发布。招标人依照规定确定中标人后，通过交易平台将中标结果公示信息自主对外发布，交易平台自动推送到山东省公共资源交易网、中国招标投标公共服务平台公开发布。

17. 合同订立信息公开。招标人和中标人应在中标通知书发出之日起30日内在线签署合同，并将合同订立信息在交易平台和行政监督平台公开。

18. 资料归档。代理机构通过交易平台电子档案系统自动抓取、在线整理等方式，将招投标过程中产生的信息资料形成完整交易档案，提交工程和综合交易科，见证科负责定期拷贝整理项目音视频资料，查验齐全后交电子信息科归档。

政府采购交易工作规程

一、社会代理机构（集中采购机构）代理项目

1. 项目备案。采购人应当按照行政监督部门备案的采购方式和组织形式实施采购，并严格按照批准的预算执行。

2. 意向公开。采购人在省政府采购公开信息平台上发布采购意向，采购意向公开时间应当尽量提前，原则上不得晚于采购活动开始前 30 日。因采购人不可预见的原因急需开展的采购项目，可不公开采购意向。

3. 代理协议签订。采购人与采购代理机构签订代理协议，采购代理机构按照代理协议授权的内容开展政府采购活动。

4. 项目登记。采购代理机构在交易平台提交项目基本信息，交易中心收到网上登记信息后，随即办理进场登记。

5. 开评标场地预约。招标人通过交易平台自助预约开评标场地。采用远程异地评标的项目，代理机构在专家抽取前与分会场所所在地的公共资源交易中心对接，并通过省或市公共资源交易远程异地评标调度系统中预约评标室和席位。

6. 采购文件制作。采购代理机构协助采购人编制采购文件，采购文件载明的技术指标应当符合国家和省规定的标准要求，不得有限制、排斥潜在供应商的内容。

7. 采购信息发布。采购代理机构应当按照政府采购法律法规从省政府采购公开信息平台、县公共资源交易网等媒体发布项目采购公告和采购文件。采用公开或邀请招标方式的，招标文件开

始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于二十日；采用竞争性谈判方式的，从谈判文件发出之日起至供应商提交首次响应文件截止之日止不得少于3个工作日；采用询价方式的，从询价通知书发出之日起至供应商提交响应文件截止之日止不得少于3个工作日；采用竞争性磋商方式的，从磋商文件发出之日起至供应商提交首次响应文件截止之日止不得少于10日；采用单一来源方式的，单一来源采购的公示期限为5个工作日。

8. 专家抽取。采购代理机构协助采购人从省政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

9. 开标。采购人或采购代理机构在线组织并主持开标活动。

10. 专家席位分配。评标专家进入代理公司在见证系统上选定的评标室，在独立评标席位上评标。如果采用远程异地（多点分散）评标，分会场由所在地的公共资源交易中心分配评标室和评标席位。主会场和分会场的评标专家通过智能辅助评标系统内的视频会议进行线上交流，代理机构在评标室外通过视频会议在线服务。

11. 评标。采购人代表需要在评审前介绍项目背景和技术需求的，介绍的内容不得存在歧视性、倾向性意见，不得超出采购文件所述范围。评标委员会在评标系统内民主推荐一名评标委员会负责人（组长）。通过智能辅助评标系统进行评审。评审结束后评标委员会向采购人提交经全体评标专家电子签章的评标报告。

12. 成交结果公告。评审结束后，采购人或采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内通过省政府采购公开信息平台、县公共资源交易网等媒体公告成交结果，公示时间不少于1个工作日，同时发出中标(成交)通知书。

13. 合同签订。通过省政府采购公开信息平台，采购人在线与中标(成交)供应商签订合同，并将签订完成的合同上传至交易平台。

14. 资料归档。代理机构通过交易平台电子档案系统自动抓取、在线整理等方式，将招投标及开评标过程中产生的信息资料形成完整交易档案，提交政府采购科，见证科负责定期拷贝整理项目音视频资料，查验齐全后交电子信息科归档。

二、齐鲁云采平台

1. 采购人根据实际需要，科学合理选择商城采购模式(超市采购、批量采购、框架协议第二阶段采购)和价格形成机制(直购、竞价、电子反拍、优惠率)，实现物有所值目标。

2. 对拟通过商城实施的采购项目，采购人应当按照同级财政部门管理要求备案政府采购计划，每条计划应当对应一个品目、一个标包。严格执行采购计划中所列明的采购品目、数量及预算金额。采购人按照政府采购法律法规和网上商城操作流程发布竞价信息。超市采购(标准)竞价、电子反拍时长不得少于24小时。超市采购(定制)竞价项目采购人至少邀请6家供应商参加报价，有效报价至少3家，竞价时长不少于2个工作日。超市采购竞价

项目报价不足 3 家的，系统自动发布竞价终止公告，采购人重新组织竞价。

3. 采购人应按照满足竞价需求且报价最低的原则确定成交供应商。竞价结束后，采购人在 5 个工作日内确认结果，逾期不确认的，系统自动确认排名第一的供应商为成交供应商。

4. 排名第一位的供应商原则上为成交供应商。采购人认为竞价排名第一位的供应商不满足采购实质性要求拒绝确认其为成交供应商的，应当说明理由，经排名第一位供应商认可、集中采购机构确认后，在网上商城网站公示 3 天，如无异议可确定下一名次成交候选人为成交供应商。

5. 采购人或供应商不得随意变更已经双方确认的成交结果。因采购任务取消或不可抗力影响确需变更的，应经双方协商一致，并经采购人主管预算单位同意后，在同级财政部门备案后，变更成交结果并公告。

6. 网上商城采购订单经采购人和供应商双方确认后，根据政府采购、财务管理、资金支付等相关规定签订书面政府采购合同。鼓励签订电子合同，电子合同与纸质合同效力等同。对配置简单明确、金额较小的订单可使用简易合同。合同发生变更的，按照同级财政部门相关要求履行备案手续。

7. 合同签订后，采购人按规定于 2 个工作日内在山东省政府采购信息公开平台公示合同信息。

8. 供应商应按照合同约定，及时将商品送达采购人指定地点，

并完成安装调试，或提供相应服务、交付相应工程。

9. 供应商交付货物、服务期满、工程竣工后，或合同履行达到验收条件后，采购人应当在 7 个工作日内，按照合同规定的技术、服务等要求进行验收。

10. 验收通过后或者对满足合同约定支付条件的，采购人应当在收到发票后按照合同约定及时发起支付。

11. 履约验收通过后 10 日内，采购人和供应商应当就采购价格、质量、服务、验收、支付等情况进行履约满意度互评，并统一纳入商城信用评价体系。

国有建设用地使用权和矿业权出让工作规程

1. 出让人按照政府批准的出让方式,通过国有建设用地使用权和矿业权出让网上交易系统(以下简称网挂系统),发布国有建设用地使用权预申请公告、国有建设用地使用权(采矿权、探矿权)挂牌出让公告、出让须知、出让宗地详情和规划指标要求等。

2. 竞买申请人应向电子认证服务机构申请办理电子签名认证证书,取得身份认证后参与竞买。竞买申请人应仔细阅读网上国有建设用地使用权预申请公告、国有建设用地使用权(采矿权、探矿权)挂牌出让公告、出让须知、出让宗地详情和规划指标要求等。

3. 竞买申请人竞买宗地的,应按照网挂系统要求输入真实有效的申请人身份等相关信息并通过网挂系统提交竞买申请书。竞买申请人竞买多块宗地的,应分别申请。

4. 竞买申请人应当按照规定通过网挂系统随机生成的保证金帐号足额交纳竞买保证金。每笔竞买保证金只对应一宗国有建设用地使用权(采矿权、探矿权);竞买多宗建设用地使用权(采矿权、探矿权)的,须分别足额交纳竞买保证金。

5. 挂牌期间,竞买申请人应通过网挂系统进行报价。初次报价不得低于挂牌起始价,报价应以增价方式进行,每次加价幅度不得小于规定的增价幅度。在报价期限内,可多次报价。符合规定条件的报价,网挂系统予以接受,并即时公布。挂牌期限截止时前,竞买申请人应当进行至少一次有效报价,方有资格参加该

宗地的网上限时竞价。

6. 挂牌期限届满，经网挂系统询问，竞买申请人应在规定时间内作出是否参加网上限时竞价的决定并提交，网挂系统自动进入网上限时竞价程序，通过网上限时竞价，报价最高者确定为竞得人。网上限时竞价无人报价的，以挂牌期限内网上报价最高者为竞得人。但有底价出让且报价低于底价者除外。

7. 挂牌出让活动结束后，自然资源和规划部门等相关人员签订《国有建设用地使用权网上挂牌出让结果现场确认书》，同时通过县公共资源交易网发布成交公告。

8. 挂牌活动结束后，竞得人的竞买保证金自动转化为出让金，未竞得人缴纳的竞买保证金发起申请后退还至未竞得人的账户。

9. 竞得人通过网挂系统自动打印《国有建设用地使用权网上挂牌出让结果现场确认书》。

国有产权（租赁权、实物资产）交易工作规程

1. 转让方或其委托的拍卖机构通过系统上传交易前期材料（项目审批手续、转让公告、转让须知），县公共资源交易中心收到信息后，即时办理网上登记。

2. 竞买申请人向电子认证服务机构申请办理电子签名认证证书，取得身份认证后参与报名。

3. 竞买人通过电子签名认证证书登录系统进行网上报名。

4. 竞买人应通过产权竞价交易系统随机生成的竞买保证金账号，根据出让文件要求，采取电汇或网上银行的方式交纳竞买保证金。

5. 国有产权网上竞价活动开始后，竞买人登录竞价交易系统进行网上自由竞价。

6. 自由竞价结束后，系统自动转入限时竞价阶段。

7. 转让方、行政监督部门、交易中心、拍卖师等相关负责人员对网上报价及网上竞价情况进行监督、见证、确认。

8. 网上竞价活动结束后，竞价结果在县公共资源交易网进行公示。

9. 国有产权竞价活动结束后，系统自动将未竞得人投标保证金带息退付至其汇款账户。

10. 网上公示后，转让方和竞得人在线签订《成交确认书》。

11. 转让人或其委托的拍卖机构在中心服务平台进行合同备案，并退付竞得人保证金。

综合专家库专家抽取工作规程

1. 列入《山东省公共资源交易目录》的项目，所需专家应当从山东省公共资源交易综合评标评审专家库(以下简称省专家库)中随机抽取，法律法规另有规定的除外。专家数量不足的，可从其他依法设立的专家库抽取。

2. 交易中心设立省专家库抽取终端，配置电脑、环境监控设备，为交易活动提供专家抽取服务，履行见证职责。

3. 工程和综合交易科负责抽取服务，电子信息科负责网络设备维护。

4. 抽取终端电脑固定使用，专门用于抽取评标专家，不得在抽取终端电脑安装各类插件、小程序等。

5. 专家抽取范围由招标人根据项目规模、技术复杂程度、专业特点和所在区域等确定。社会影响较大、技术复杂或者招标采购需求特殊的项目，应在全省范围内抽取，评标评审委员会成员应为7人以上单数。

6. 设区市范围内抽取专家的，专家抽取时间原则上应在开标前2至24小时进行；全省范围内抽取专家的，专家抽取时间原则上应在开标前12至48小时进行。

7. 专家抽取应当遵循下列程序：

(1) 招标人提出抽取申请。在交易系统提交《山东省综合评标评审专家需求表》，明确抽取地区、评委人数、专业等信息；

(2) 在见证下进行专家抽取。工程和综合交易科将专家抽

取申请推送到省专家库抽取系统，协助招标人(代理机构)在抽取终端电脑上抽取评标专家；

(3) 采用语音自动通知、短信确认等方式通知专家；

(4) 专家名单解密后，抽取系统自动将评标专家信息(姓名、身份证号)推送至数字见证系统及门禁管理系统(闸机)。

补充抽取专家参照前款执行。

8. 同一交易项目或同一标段的评标评审，来自同一法人参评专家只能为1人。

9. 已确认参评的专家，因故不能参加的，应在规定到达时间前2小时，通过省专家库管理系统取消参评。相应专家按规定程序和要求补充抽取。

10. 专家抽取终端使用单位及其工作人员应当严格遵守保密规定。泄露专家抽取信息的，依法依规追究相关人员责任。

11. 招标人未按《山东省公共资源交易综合评标评审专家库和专家管理办法》和《山东省公共资源交易综合评标评审专家库专家入库和抽取管理细则》抽取、使用专家的，公共资源交易中心应如实记录，并报同级发展改革部门和相关行政监督部门依法依规处理。

12. 在公共资源交易平台交易的《山东省公共资源交易目录》外项目，所需专家可在省专家库抽取，遵照本制度执行。

开标评标现场见证服务规程

1. 该规程适用于对项目进场交易的开标、评标等现场活动进行记录，包含开标秩序是否正常、评标秩序是否正常、电子交易系统是否正常等内容。具体内容参照《济宁市公共资源交易见证服务工作清单》。

2. 见证人员包括见证科、工程与综合交易科、政府采购科等与项目相关的业务人员，通过系统记录、音视频记录、数字见证、人工见证等形式进行见证。见证科负责引导评标专家、招标人（采购人）代表等进入评标区域的人员寄存手机、电子设备和随身物品，进行人证比对，通过安检门检查后进入封闭评标区；工程和综合交易科、政府采购科负责引导代理机构人员、监督人员进入代理服务区和监督室。

3. 见证人员、招标代理机构工作人员原则上不得进入评标室，应当通过对讲机、视频会议系统等数字化设备与评标专家进行沟通。若因系统网络、设备故障等原因导致电子交易无法正常进行时，由业务科室或电子信息科在监督人员（见证人员）陪同下进入处理。

4. 评标专家和招标人（采购人）代表在评标期间确需对外联系的，提供联系方式，由代理公司在见证室代为联系。

5. 交易项目需要进行样品展示的，业务科室应提醒招标人（采购人）或其代理机构提前预约样品场地，开标当天协调送样人集中摆放至指定区域。提醒招标人（采购人）或其代理机构负

责对样品进行全程看管，并对样品评审过程进行录音录像，见证人员见证样品评审过程。

6. 见证人员在见证服务过程中发现有不良交易行为的，应当立即记录并提示或告知相关交易主体，及时报告有关行政监督部门进行处理；发现有涉嫌违法违规行为的，应当保留相关证据并及时报告有关行政监督部门处理。

7. 评审结束后，代理机构工作人员引导评标专家有序离开评标区域，关闭评标室相关电子设备，整理会场。

8. 见证服务过程中产生的电子文档、纸质文档、音视频等，应当作为交易项目档案统一归档。

9. 见证人员应遵守保密规定，对见证服务过程中涉及的保密信息和商业秘密承担保密责任，不得利用职务之便对外传播或泄露重要资料、数据和信息。

10. 见证期间，保持在岗在位，恪尽职守，不做与项目见证工作无关的事情。

代理机构在线服务工作规程

1. 代理机构通过在线服务平台为评标委员会评标活动提供服务。
2. 核对评审专家回避情况,出现回避情形及时进行专家补抽。
3. 引导评标委员会成员登录系统,签署专家廉洁承诺书。宣布评审纪律,强调评审工作的严肃性和保密性。
4. 组织评标委员会成员推选组长,负责评审过程中的组织协调工作。
5. 引导评标委员会成员熟悉电子评标系统操作流程,并解答系统操作问题。提醒评标委员会成员在评审过程中注意以下事项:
 - (1) 严格按照招标文件规定的评标标准和方法进行评审。
 - (2) 在线督促评标专家独立评审,及时制止和纠正招标人代表、评标专家的不当言行;
 - (3) 对评审过程中知悉的商业秘密保密。
6. 及时处理评标委员会成员在评审过程中遇到的问题,并协助解决。
7. 提醒评标委员会组长汇总评审结果,并生成评标报告。组织评标委员会成员对评标报告进行确认,并在线签字。
8. 将评审过程中的所有文件资料进行电子化归档。

投标 (竞买) 保证收退规程

一、建设工程项目投标保证金收退

1. 投标人根据招标文件的要求,可以通过电子交易系统生成的虚拟账号,交纳投标保证金,也可以提交纸质保函或电子保函。

2. 投标保证金到交易中心账户后,投标人可通过电子交易系统“保证金到账查询”功能查询保证金到账情况。开标现场,电子交易系统自动比对投标人保证金的交纳情况。

3. 评标活动结束后,系统自动将非中标候选人投标保证金带息退付至其汇款账户。

4. 中标公示期满后无异议的,系统自动将除中标人以外的中标候选人的投标保证金带息退付至其汇款账户。

5. 中标通知书发出后,系统自动向招标人发出《中标人投标保证金退付通知书》。对招标人同意于合同签订前退付中标人投标保证金的,交易中心收到招标人回复后系统自动将中标人的投标保证金带息退付至其汇款账户。对招标人要求于合同签订后退付中标人投标保证金的,在线签订合同后系统自动将中标人的投标保证金带息退付至其汇款账户。

6. 因特殊情况招标人与中标人未能在中标通知书发出后三十日内签订合同的,招标人应依据有关规定提出对中标人投标保证金处理意见,中心按照招标人意见对中标人投标保证金进行处理。

7. 因系统或其他原因不能自动退付保证金的,由工程和综合

交易科收集汇款凭证、开户许可信息等资料，提交给财务负责人进行退付。

二、国有建设用地使用权、采矿权、探矿权交易项目竞买保证金收退

1. 竞买人应在出让须知规定的竞买保证金交纳截止时间前，通过电子交易系统获取账号，足额交纳竞买保证金。保证金到账后，竞买人可通过电子交易系统“保证金到账查询”功能查询保证金到账情况。

2. 挂牌活动结束后，未竞得人交纳的竞买保证金发起申请后退还至未竞得人的账户。

三、国有产权交易项目（租赁权、实物资产）竞买保证金收退

1. 竞买人根据出让文件的要求，通过电子交易系统生成的账号，交纳竞买保证金。竞买保证金交纳后，竞买人可通过电子交易系统“保证金到账查询”功能查询保证金到账情况。

2. 国有产权竞价活动结束后，系统自动将未竞得人投标保证金带息退付至其汇款账户。

3. 转让人或其委托的拍卖机构在交易中心服务平台进行合同备案，将竞得人投标保证金带息退付至其汇款账户。

4. 因特殊情况，无法及时退付竞买保证金的，产权人应依据有关规定提出竞买保证金处理意见，中心按照产权人意见进行处理。

5. 因系统或其他原因不能自动退付保证金的,由工程和综合交易科收集汇款凭证、开户许可信息等资料,提交给财务负责人进行退付。

问题处理工作规程

1. 接收（发现）。相关科室接到质疑、投诉、热线或发现有关问题后，对于能直接答复处理的一般性咨询应直接答复处理。对于不能直接答复处理的，当天向分管领导汇报，重大问题需向主要领导汇报，根据业务归属，确定责任科室和配合科室。

2. 自查研判。对接收（发现）的问题，属于我单位职责范围内的事项，由分管领导组织相关科室进行分析研判，开展自查。

3. 转办移交。超出职责范围的问题，按照《中华人民共和国招标投标法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）等有关规定要求，及时向招标人（采购人）和行政监管部门进行转办移交，发出转办函，跟踪回访。

4. 办理及反馈。对于一般性事项，立查立改，即知即办，相关科室列出切实可行的措施和解决途径，及时整改落实，并在5个工作日内向当事人反馈办理结果；对于无法及时处理的特殊事项，相关科室向当事人做好解释工作，加快办理。

5. 建立台账。各科室需将处理结果形成材料，报见证科，见证科负责建立台账，登记备案，定期报送分管领导。分管领导组织相关科室对台账进行分析研判，建立长效机制，防止同类问题反复发生。

- 附件：1. 问题受理单
2. 问题处理台账

附件 1

问题受理单

受理时间	
受理科室	
咨询内容	
联系人	
联系电话	
责任科室	
处理结果	

附件 2

问题处理台账

序号	问题内容	接收（发现） 时间	处理时间	责任科室	处理结果

招标采购项目异议 (质疑) 及投诉处理规程

一、建设工程项目异议处理

1. 投标人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前提出。招标人应当自收到异议之日起 3 日内作出答复。

2. 投标人对开标有异议的，应当在开标过程中提出，招标人应当在开标过程中作出答复。

3. 投标人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人应当自收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，应当暂停招标投标活动。

4. 投标人未在规定时间内提出异议的，视为无异议。

5. 若招标人认为异议的问题需由专家复审时，需向工程和综合交易科报备，由招标人或其委托的代理机构通知评标委员会组织复审。

二、建设工程项目投诉处理

1. 投诉人投诉前应按规定先向招标人或者代理机构提出异议。

2. 投诉人或者其他利害关系人认为招标活动不符合法律、法规规定的或者认为侵犯了自己的合法权益的等情形，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向有关行政监督部门提起投诉。

3. 县交易中心若收到投诉书，做好投诉处理相关法律法规的解释，及时转至相关行政监督部门，并详细记录。同时积极配合相关行政监督部门进行调查处理。

4. 不符合法律、法规及相关规定的投诉受理情形的不予受理。

三、政府采购项目质疑处理

1. 供应商认为采购文件、采购过程和中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

2. 若采购人或采购代理机构认为质疑的问题需由评标委员会复核时，需向政府采购科报备，由采购人或其委托的采购代理机构通知评标委员会组织复核。

3. 采购人或采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

4. 不符合国家法律、法规及相关规定的质疑受理情形的不予受理。

四、政府采购项目投诉处理

1. 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向行政监督部门提起投诉。

2. 县交易中心若收到投诉书，做好投诉处理相关法律法规的解释，及时转至相关行政监督部门，并详细记录，同时积极配合相关行政监督部门进行调查处理。

3. 若行政监督部门认为投诉的问题需由评标委员会复核时，县交易中心相关科室工作人员予以配合。

4. 行政监督部门收到投诉书后应当在5个工作日内进行审查。对符合投诉条件的，自收到投诉书之日起即为受理。行政监督部门应当自正式受理投诉之日起30个工作日内，对投诉事项

作出处理决定,并将处理决定以书面形式通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

五、国有产权交易项目、其他交易项目的质疑、投诉处理程序可参照政府采购质疑、投诉处理规程。