

华东地区民航专业工程建设项目 招标投标活动投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为规范华东地区民航专业工程建设项目招标投标活动投诉处理工作，维护招标投标活动当事人的合法权益，确保华东地区民航专业工程建设项目招标投标活动依法有序开展，依据《中华人民共和国招标投标法》（主席令第21号）、《中华人民共和国招标投标法实施条例》（国务院令第613号）、《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（七部委第11号令）、《民航专业工程建设项目招投标管理办法》（AP-158-CA-2018-01-R2）等有关法律、法规、规章及规范性文件，制定本办法。

第二条 本办法适用于华东地区民航专业工程建设项目招标投标活动过程中的投诉及处理。

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 招标投标活动投诉处理主办部门为管理局机场管理处，协办部门为政策法规处及相关业务部门。

第四条 参与华东地区民航专业工程建设项目招标活动的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，有权依法向管理局投诉。但不得

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。

第五条 主办部门及协办部门应依据有关法律、法规、规章和民航局规范性文件，按本办法规定的程序公平、公正处理招标投标活动中的投诉。

负责投诉处理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。

负责投诉处理的工作人员应自觉接受各方面监督，在招标投标投诉处理过程中，徇私舞弊、滥用职权或玩忽职守，造成严重后果的，管理局将依法依规给予行政处分。

第二章 受 理

第六条 投诉人投诉时，应当在规定的时间内提交书面投诉书（附件一）至管理局，投诉书应包含以下内容：

- （一）投诉人的名称、地址及有效的联系方式；
- （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。

对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。已向有关行政监督部门投诉的，应当一并说明。

投诉人是法人的，投诉书应当由法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或个人投诉的，投诉书应当由其主要负责人或投诉人本人签字，并附有效身份证明复印件。

投诉人应当对投诉材料的真实性负责。

第七条 管理局收到投诉书后，由主办部门专人办理收文登记，登记内容应包括收文时间、来文单位、发文字号（若有）、文件标题（或内容摘要）、收件人签字等。

如无特殊原因，管理局不接收或签收以传真、复印件、电子邮件等形式送达的投诉书及相关资料。

第八条 办理收文登记后，主办部门对投诉书进行审查。

属于《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》第十二条规定情形的，不予受理。3日内出具《不予受理通知书》（附件二）并送投诉人。

对符合投诉处理条件，但不属于管理局受理范围的投诉，书面告知投诉人向其他行政主管部门进行投诉。3日内出具《告知书》（附件三）并送投诉人。

对于符合受理条件并决定受理的，收到投诉书之日即为正式受理日。

第三章 调 查

第九条 受理投诉后，主办部门应在受理之日起5日内书面通知招标人，并要求其提交涉及投诉的相关招标文件、

投标文件及评标报告等资料。

第十条 调查时应先听取被投诉人的答辩和请求。受理投诉之日起5日内，主办部门应向被投诉人出具《答辩通知书》（附件四）。

第十一条 对于情况复杂的投诉，主办部门应商协办部门进行调查取证。

第十二条 需要对涉及人员或单位通过电话告知取得相关材料的，主办部门应做好《电话记录》（附件五）。

第十三条 需要向有关单位发函取证的，主办部门应以民航明传电报等形式起草书面函，呈分管局领导签发。

第十四条 需要进行现场调查取证的，主办部门应安排2名以上行政执法人员进行调查，做好笔录（附件六）并交被调查人签字确认，不同意签字的，应做好记录。

第十五条 需要委托第三方进行检验、检测、鉴定和评审的，主办部门应按管理局《技术性服务询价采购工作程序》（民航华东局发〔2017〕56号）确定技术性服务单位。

第十六条 管理局在调查处理投诉过程中，如必要，可暂停招标投标活动，并向招标人出具《暂停招标通知书》（附件七）。

第四章 处 理

第十七条 调查取证结束后，主办部门负责起草《投诉处理决定书》（附件八），经协办部门会审并呈分管局领导签

发后，送投诉人、被投诉人和其他与投诉处理结果有关的当事人。

第十八条 对调查过程中发现招标投标活动当事人有违法违规行为的，应依法责令其立即整改。情节严重的，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》和有关规章的规定，按照《民航华东地区管理局行政处罚工作程序》进行处罚。

第五章 办理时限

第十九条 自受理投诉之日起三十日内，管理局应对投诉事项做出处理决定。

需要检验、检测、鉴定和专家评审的，所需时间不计算在内，并书面通知投诉人。

主办部门应于投诉处理截止日七日前将起草的《投诉处理决定书》送协办部门会审。

第六章 专用章使用管理

第二十条 招标投标投诉处理工作中涉及的相关文书均应加盖“中国民用航空华东地区管理局招标投标管理专用章”。主办部门应指定专柜存放、专人保管该印章，不得携带外出，严禁转借他人。

印章保管人如因工作调动或离职时，必须及时办理印章移交手续。因机构撤销、名称改变或换用新印章，应当及时将旧印章封存或销毁，不得私存或私自销毁。

第七章 档案管理

第二十一条 本办法中所提及的管理局在招标投标投诉处理过程中发出的所有书面通知或函件，包括《不予受理通知书》、《答辩通知书》、《投诉处理决定书》等，均应及时取得《送达回证》（附件九）。

第二十二条 在完成投诉事件处理后，主办部门应将全部材料包括投诉书、不予受理通知书、告知书、答辩通知书、电话记录单、招标投标投诉调查笔录、暂停招标通知书、投诉处理决定书、送达回证等汇总整理完整，与该项目招标投标文件一并归档。

第八章 附 则

第二十三条 法律、法规和民航规章对招标投标活动过程中投诉处理另有规定的，从其规定。

第二十四条 本办法规定的时限均按工作日计算。

第二十五条 本办法自2018年7月12日起施行。

附件一：XX 招投标项目投诉书（示例）

附件二：不予受理通知书

附件三：告知书

附件四：答辩通知书

附件五：电话记录单

附件六：招标投标投诉调查笔录

附件七：暂停招标通知书

附件八：投诉处理决定书

附件九：送达回证

附件一：

XX 招标投标项目投诉书（示例）

投诉人信息	名称： 地址： 联系方式：
被投诉人信息	名称： 地址： 联系方式：
投诉事项的基本事实	

<p>相关请求 及主张</p>	
<p>有效线索 和相关证 明材料</p>	
<p>签字</p>	<p>投诉人或委托代理人签字（章）： 单位盖章： 日期：</p>

注：1、相关授权书、有效身份证明复印件和其他证明材料附后。
2、本示例仅供投诉人参考使用，不作为投诉受理的依据。

附件二：

不予受理通知书

华东招标投标投诉字（20XX）X 号

XXXX：

你单位于 20XX 年 X 月 X 日提交的《投诉书》，经审查，所提交资料因…，不符合《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（七部委第 11 号令）第 X 条要求。决定不予受理。

特此通知。

（招标投标管理专用章）

年 月 日

联系人：

联系电话：

此件一式两份

附件三：

告知书

华东招标投标投诉字（20XX）X 号

XXXX：

你单位于 20XX 年 X 月 X 日提交的关于…的《投诉书》收悉。经审查，不属于我局受理范围。根据《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（七部委第 11 号令）第十一条规定，请你单位向其他行政主管部门投诉。

特此通知。

（招标投标管理专用章）

年 月 日

联系人：

联系电话：

此件一式两份

附件四：

答辩通知书

华东招标投标投诉字（20XX）X号

XXXX：

XXXX 单位于 20XX 年 X 月 X 日向我局提交了《投诉书》，我局已依法受理。依据《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（七部委第 11 号令）第二十二条的规定，现将《投诉书》及证据材料复印件发送你单位，请自收到之日起 7 日内，对该对投诉提出的问题予以书面答复，并提交有关证据和材料。

特此通知。

附件：投诉书及证据材料复印件

（招标投标管理专用章）

年 月 日

联系人：

联系电话：

附件五：

电话记录单

对方单位			
对方姓名		联系电话	
主要内容：			
记录人		记录时间	

附件六：

招标投标投诉调查笔录

第 页 共 页

事由：

被调查人： 性别： 年龄： 职务：

工作单位： 与当事人关系：

联系地址： 联系电话：

承办部门： 承办监察员：

调查时间： 年 月 日 时 分至 时 分

调查地点： 记录人：

被调查人（签字）：

监察员（签字）：

招标投标投诉调查笔录(续页)

被调查人（签字）:

监察员（签字）:

附件七：

暂停招标通知书

华东招标投标投诉字（20XX）X号

XXXX：

你单位 XX 项目招标活动被投诉。根据《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（七部委令第 11 号）、中国民用航空局机场司《民航专业工程及货物招标投标管理办法》（AP-129-CA-2009-01-R1）有关规定，我局已依法受理。请你单位暂停 XX 项目招标投标活动，通知有关单位并提供该招标项目相关文件资料。

特此通知。

（招投标管理专用章）

年 月 日

联系人：

联系电话：

此件一式两份

附件八：

投诉处理决定书

华东招标投标投诉字（20XX）X号

投诉人：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

被投诉人：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

投诉人于 20XX 年 X 月 XX 日提交的《投诉书》，本机关已依法予以受理。

- 一、投诉人的投诉事项及主张
- 二、被投诉人的答辩及请求
- 三、调查认定的基本事实
- 四、处理意见及依据

（招标投标管理专用章）

年 月 日

抄送：（其他与投诉处理结果有关的当事人）

附件九：

民航华东地区管理局
送 达 回 证

送达文书名称	
送达文书编号	
被送达人	
送达地点	
送达方式	<input type="checkbox"/> 直接送达 <input type="checkbox"/> 留置送达 <input type="checkbox"/> 委托送达 <input type="checkbox"/> 邮寄送达 <input type="checkbox"/> 公告送达 <input type="checkbox"/> 其他送达
送 达 人	
收件人签章 及收件日期	签字： 年 月 日
备 注	