

# 关于加强“十四五”期间装备采购询问、质疑和投诉处理工作的措施要求（公开版）

为规范装备采购询问、质疑和投诉处理行为，促进装备采购纠纷及时处理和解决，保护参与装备采购活动各方的合法权益，切实提高装备采购质量和效益，根据国家和军队有关法律法规，现对加强“十四五”期间装备采购询问、质疑和投诉处理工作提出如下措施要求。

## 一、总体要求

（一）基本原则。坚持责任明确、分级处理，程序规范、时效明确，依法处理、公平公正的原则。

（二）分级管理。军委装备发展部负责供应商对军队装备采购单位投诉处理意见的投诉复议处理工作，军队装备采购单位负责本系统装备采购询问、质疑和投诉处理工作。

（三）基本程序。装备采购质疑投诉处理工作，应当按照质疑、投诉、复议的顺序开展，未经质疑不得投诉。军队装备采购单位应当在采购文件中载明装备采购询问、质疑和投诉具体受理部门的名称、联系人、联系电话、地址等信息，并根据需要在指定的媒体上公告。受理部门在装备采购询问、质疑和投诉处理活动中，对于由供应商法定代表人（或委托代理人）书面提出撤回询问、质疑和投诉申请的，可以终止处理活动并按照规定存档。

## 二、询问

(四) 询问提出。参与装备采购活动的供应商对不明确的相关事项,可以采用口头或者书面形式向询问受理部门提出问题。

(五) 询问处理。询问受理部门应当在接到询问之日起5个工作日内给予口头或者书面答复,但不得涉及装备采购项目经费预算(概算)和竞争性装备采购项目标底、参与装备采购项目的其他供应商有关情况;装备采购评审专家有关情况、尚未公告的竞争性装备采购项目成交结果、可能影响公平公正的事项和其他有关法规文件不得涉及的内容。

### 三、质疑

(六) 质疑提出。参与装备采购活动的供应商因认为采购文件、采购过程和采购结果的有关事项使自己权益受到损害,应当在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内,以书面形式向质疑受理部门一次性提出质疑。

参与装备采购活动的供应商认为有下列情形的可以提出质疑:(1) 采购文件存在歧视性、显失公平条款的;(2) 采购文件未按规定程序进行补充、澄清或者修改,并书面通知有关供应商的;(3) 采购人员、评审专家等相关人员与其他供应商有利害关系,应当回避而没有回避的;(4) 采购程序违反装备采购有关规定的;(5) 采购当事人之间有串通行为的;(6) 其他供应商提供虚假资料的;(7) 其他供应商向军队装备采购单位相关人员行贿或者提供其他不正当利益的;(8) 使自己权益受到损害的其他事项。

(七) 质疑书签收审查。质疑受理部门应当当面接收质疑方递交的质疑书(含副本),并填写质疑书签收表,在2个工作日内完成质疑书审查,对于受理或者不予受理两种情况做出相应处理。

质疑书应当由质疑方法定代表人(或委托代理人)签字并加盖公章,内容主要包括:提出质疑的供应商名称、地址、联系人及联系电话;与质疑事项有关的单位名称;质疑事项、请求和主张;必要的事实依据和证明材料、法律法规依据、理由和线索;提出质疑的日期等;其他需要说明的事项。

(八) 质疑不予受理。有下列情形之一的,质疑受理部门可以不予受理,并在签收之日起3个工作日内告知质疑方,在质疑书审查通知中说明理由并留档备案:(1) 质疑方不是参加装备采购活动的供应商,或者不是联合体指定牵头方;(2) 质疑书未经法定代表人(或委托代理人)签名或者未加盖单位公章;(3) 提出质疑时间超出规定有效期限的;(4) 质疑书内容不完整且拒不补充完善的;(5) 同一质疑方对同一质疑事项提出相悖内容的;(6) 质疑事项已经完成处理并书面答复质疑方的;(7) 质疑事项已经进入投诉程序的;(8) 其他有关法规文件规定不予受理的。

(九) 质疑受理。审查后予以受理的,质疑书签收之日即为质疑受理之日。质疑受理部门应当自质疑受理之日起3个工作日内向被质疑方、与质疑事项有关的供应商发出质疑书副本,并通知被质疑方、与质疑事项有关的供应商自收到

质疑书副本之日起3个工作日内,以书面形式作出有关说明,提交相关证明材料。

(十) 质疑审核。质疑受理部门对质疑事项、请求和主张、事实依据和证明材料、法律法规依据、理由和线索等真实性、合法性和关联性可以采取下列方式进行审核:(1) 委派工作人员向有关供应商调查核实;(2) 委托专业机构出具鉴定意见;(3) 邀请专家论证并出具意见;(4) 组织质疑方、被质疑方、与质疑事项有关的供应商单独或者共同进行质询、质证;(5) 其他有关法规文件明确的审核方式。

(十一) 质疑不成立处理。有下列情形之一的,质疑受理部门应当认定质疑不成立,并驳回供应商质疑:(1) 被质疑事项经核实并未违反相关规定的;(2) 质疑缺乏事实和法律法规依据的;(3) 质疑方捏造事实、提供虚假材料的;(4) 质疑方以非法手段取得证明材料的;(5) 其他有关法规文件规定应当予以驳回的情形。

(十二) 质疑成立处理。质疑受理部门对质疑事项经查证属实的,应当认定质疑成立。经认定成立的质疑事项不影响采购结果的,继续开展采购活动;影响或者可能影响采购结果的,按照下列情况处理:(1) 未确定中标(成交)供应商的,责令被质疑方按照有关规定澄清、整改,或者重新组织采购;(2) 已确定中标(成交)供应商但尚未签订采购合同的,认定中标(成交)结果无效,按照有关规定顺次确定中标(成交)供应商,或者重新组织采购;(3) 采购合同已

经签订但尚未履行的，按照有关规定解除合同，并从符合中标（成交）条件的供应商中重新确定中标（成交）供应商，或者重新组织采购；（4）采购合同已经签订但合同主要事项尚未履行完毕，继续履行将损害国家、军队利益的，按照有关规定变更、中止或者解除合同，造成的损失由责任单位承担；（5）采购合同主要事项已经履行完毕，对国家、军队利益造成的损失由责任单位承担。

质疑受理部门应当自质疑受理之日起 10 个工作日内做出书面处理决定，根据质疑事项影响程度，在军委装备发展部或者军队装备采购单位指定媒体上公告处理结果，并视情公开审核内容、审核方式、审核过程等相关信息。处理质疑事项所需必要的检验、检测、鉴定，向相关部门或第三方调查取证，专家评审，以及相关供应商提交或补充材料的时间，不计算在质疑处理期限内。质疑受理部门应当将相关工作所需时间告知质疑方。

#### 四、投诉

（十三）投诉提出。参与装备采购活动的供应商因对质疑处理结果不满意或者质疑处理期满未收到质疑处理决定，在质疑答复期满后 15 个工作日内，可以书面形式向投诉受理部门进行投诉。

（十四）投诉书签收审查。投诉受理部门应当当面接收投诉方递交的投诉书（含副本），并填写投诉书签收表，在 2 个工作日内完成投诉书审查，对于受理或者不予受理两种情

况做出相应处理。

投诉书应当由投诉方法定代表人（或委托代理人）签字并加盖公章，内容主要包括：投诉方和被投诉方的名称、地址、联系人和联系电话；与投诉事项有关的单位；质疑书签收表、质疑答复情况及相关证明材料等完整质疑文件；投诉事项、请求和主张；必要的事实依据、法律法规依据、理由和线索；提起投诉的日期；其他需要说明的事项。

（十五）投诉不予受理。有下列情形之一的，投诉受理部门可以不予受理，并自签收之日起5个工作日内告知投诉方，在投诉书审查通知中说明理由并留档备案：（1）投诉事项未经过质疑的；（2）投诉时间超出规定的有效期限的；（3）投诉书未经法定代表人（或委托代理人）签名或者未加盖单位公章的；（4）投诉书内容不完整且拒不补充完善的；（5）投诉事项、请求和主张，与原质疑书内容相悖的；（6）投诉事项已经完成处理并书面答复投诉方的；（7）被投诉方不属于本投诉受理部门管理职责范围的；（8）其他有关法规文件规定不予受理的情形。

（十六）投诉受理。审查后予以受理的，投诉书签收之日即为投诉受理之日。投诉受理部门应当自投诉受理之日起5个工作日内向被投诉方、与投诉事项有关的供应商发出投诉书副本，并通知被投诉方、与投诉事项有关的供应商自收到投诉书副本之日起5个工作日内，以书面形式作出有关说明，提交相关证明材料。

（十七）投诉审核。投诉受理部门一般采取书面方式对投诉事项、请求和主张、事实依据和证明材料、法律法规依据、理由和线索等真实性、合法性和关联性等进行审核，必要时可以进行调查取证，也可以组织投诉方、被投诉方、与投诉事项有关的供应商单独或共同进行当面质证。

（十八）投诉不成立处理。有下列情形之一的，投诉受理部门应当认定投诉不成立，并驳回供应商投诉：（1）被投诉事项经核实并未违反相关规定的；（2）投诉缺乏事实和法规依据的；（3）投诉方捏造事实、提供虚假材料的；（4）投诉方以非法手段取得证明材料的；（5）其他有关法规文件规定应当予以驳回的情形。

（十九）投诉成立处理。投诉受理部门对投诉事项经查证属实的，应当认定投诉成立。经认定成立的投诉事项不影响采购结果的，继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，按照下列情况处理：（1）未确定中标（成交）供应商的，通知被投诉方按照有关规定改正，或者重新组织采购；

（2）已确定中标（成交）供应商但尚未签订采购合同的，认定中标（成交）结果无效，通知被投诉方按照有关规定顺序确定中标（成交）供应商，或者重新组织采购；（3）采购合同已经签订但尚未履行的，通知被投诉方按照有关规定解除合同，并从符合中标（成交）条件的供应商中重新确定中标（成交）供应商，或者重新组织采购；（4）采购合同已经签订但合同主要事项尚未履行完毕，继续履行将损害国家、

军队利益的，通知被投诉方按照有关规定变更、中止或者解除合同，造成的损失由责任单位承担；（5）采购合同主要事项已经履行完毕，对国家、军队利益造成的损失由责任单位承担。

投诉受理部门应当自受理投诉之日起 30 个工作日内做出书面处理决定，根据投诉事项影响程度，在军委装备发展部或者军队装备采购单位指定媒体上公告处理结果，并视情公开审核内容、审核方式、审核过程等相关信息。投诉受理部门处理投诉事项所需必要的检验、检测、鉴定，向相关部门或第三方调查取证，专家评审，以及相关供应商提交或补充材料的时间，不计算在投诉处理期限内。投诉受理部门应当将相关工作所需时间告知投诉方。

投诉受理部门在处理投诉事项期间，可以视投诉事项影响情况向采购活动管理或实施责任单位发出装备采购暂停通知书，暂停时间最长不得超过 30 日。

（二十）复议处理。投诉方在投诉处理期满未收到军队装备采购单位的投诉处理决定，或者对其投诉处理不满意的，在投诉处理期满后 15 个工作日内，可以向投诉复议受理部门提出复议申请。复议处理程序和要求参照投诉处理执行。

## 五、其他工作要求

（二十一）实名制管理。装备采购询问、质疑和投诉实行实名制。装备采购质疑、投诉受理部门，受理质疑、投诉



时，应当审查供应商是否实名署名，其质疑与投诉是否有明确的请求和必要的证明材料；对于供应商委托代理人进行质疑、投诉的，应当审查代理人是否提交授权委托书，授权委托书是否载明委托代理的具体权限、期限和相关事项；对于以联合体形式参与装备采购供应商，应当审查其是否为联合体指定的牵头方。

（二十二）恶意质疑投诉处理。在装备采购质疑和投诉处理过程中，对有故意捏造事实、伪造证明材料或者以非法手段取得证明材料等虚假、恶意质疑或投诉行为的供应商，应当列入装备承制单位失信名单，根据失信行为失信程度采取相应限制措施，并视情做出以下处理：（1）造成经济损失的，依法依规追究其相应经济责任；（2）造成其他不良后果的，按照国家和军队有关法律法规处理；（3）涉嫌违法违纪的，依法将有关事项移交国家、军队有关部门处理。

（二十三）费用承担。军队装备采购单位处理询问、质疑和投诉时，不得向相关装备采购供应商收取任何费用。但因处理质疑、投诉发生的第三方检验、检测、鉴定，向相关部门或者第三方调查取证，专家评审等费用，由提出申请的供应商先行垫付。处理过程中申请撤回质疑、投诉的，所产生的费用由质疑方、投诉方承担；处理决定明确双方责任后，按照“谁过错谁负担”的原则由过错方负担，或由双方协商合理分担。

- 附件：1. 装备采购质疑书
2. 装备采购质疑书签收表
3. 装备采购撤回质疑申请
4. 装备采购质疑书审查通知
5. 装备采购质疑处理决定书
6. 装备采购暂停通知书
7. 装备采购投诉书
8. 装备采购投诉书签收表
9. 装备采购撤回投诉申请
10. 装备采购投诉书审查通知
11. 装备采购投诉处理决定书

## 附件 1

# 装备采购质疑书

\_\_\_\_\_ (质疑受理机构名称):

\_\_\_\_\_ (质疑方名称) 认为 \_\_\_\_\_ (采购项目名称) 的  
(采购文件、采购过程或者采购结果) 使我们的权益受到损害, 现向  
你部提出书面质疑。

质疑方	名称			
	地址			
	法定代表人 (或 委托代理人) 姓名		联系方式	
装备采购单位	名称			
	地址			
与质疑事项有关的 单位	(各单位的名称、地址和联系方式)			
质疑事项、请求和主 张				
事实依据和证明材 料、法律法规依据、 理由和线索				
证明材料目录	注: 证明材料以附件形式附后, 共 件。			
备 注				

质疑方法定代表人 (或委托代理人) 签名:

(公 章)

年 月 日

注: 1. 质疑书应当由质疑方的法定代表人 (或委托代理人) 签名, 并加盖单位公章。

2. 联合体投标的, 需由联合体共同协议授权的供应商作为质疑方。

附件 2

## 装备采购质疑书签收表

装备采购单位	名称			
	地址			
质疑方	名称			
	地址			
	法定代表人（或 委托代理人）姓名		联系方式	
采购项目 名称				
质疑事项	（与《装备采购质疑书》一致）			
备 注				

质疑受理部门负责人签名：

(公 章)

年 月 日

注：此表须加盖印章并一式两份，一份由质疑受理部门留档，一份交予质疑方。

附件 3

## 装备采购撤回质疑申请

(质疑受理机构名称):

\_\_\_\_\_ (质疑方名称) 因\_\_\_\_\_原因, 申请撤回\_\_\_\_年\_\_\_\_月  
日对\_\_\_\_\_ (采购项目名称) 项目 (质疑事项) 提出的质疑。  
撤回申请后, 将不再提出对同一事项的质疑或投诉。

质疑方法定代表人 (或委托代理人) 签名:

(公 章)

年 月 日

## 附件 4

# 装备采购质疑书审查通知

(质疑方名称):

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日贵部门对\_\_\_\_\_(质疑事项)提出的质疑书,  
经审查,因不符合下列受理条件,予以退回。

1	<input type="checkbox"/>	质疑方不是参加装备采购活动的供应商
2	<input type="checkbox"/>	质疑时间超出规定的有效期限
3	<input type="checkbox"/>	质疑书内容不完整
4	<input type="checkbox"/>	同一质疑方对同一质疑事项提出相悖内容
5	<input type="checkbox"/>	质疑事项已经完成处理并书面答复
6	<input type="checkbox"/>	质疑事项已经进入投诉程序
7	<input type="checkbox"/>	_____(法规、文件名称和条目)法规文件的不予受理的情形。
备注		在相应问题条目栏的“□”打“√”。

确需质疑的,请对照上述要求自查修改后重新提交。

质疑受理部门负责人签名:

(公章)

年 月 日

附件 5

## 装备采购质疑处理决定

(质疑方名称):

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日向我部提出关于(采购项目名称)的  
(质疑事项)的质疑,我部已依法予以受理,做出如下处理决定。

质疑方	名称			
	地址			
	法定代表人(或 委托代理人)姓名		联系方式	
与质疑事项有关的 单位	(各单位名称、地址和联系方式)			
质疑事项、请求 和主张	(与《装备采购质疑书》一致)			
处理结果 及依据	经调查核实,现答复如下: (处理结果、法规依据和理由说明.....)			
备 注				

如对质疑答复不满,可以在自收到本答复书之日起 15 个工作日内,向\_\_\_\_\_(投诉受理部门名称)提出投诉。

质疑受理部门负责人签名:

(公 章)

年 月 日

附件 6

## 装备采购暂停通知书

\_\_\_\_\_（投诉人、被投诉人、与投诉事项有关的供应商的名称）：

\_\_\_\_\_（投诉人名称）对\_\_\_\_\_（采购项目名称）的  
质疑（或者投诉），我部门正在处理之中。由于\_\_\_\_\_的原因，现  
决定暂停该项装备采购活动。

你单位（或者部门）收到本通知书后，应当立即暂停采购活动，  
在\_\_\_\_\_（规定暂停期限）之前，或者收到恢复采购活动通知之前，  
不得恢复采购活动。如果不暂停采购活动，自行承担相关责任。

特此通知。

投诉受理部门名称：

负责人签名：

日

(公章)

年 月



## 附件 7

# 装备采购投诉书

(投诉受理部门名称):

本单位于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日向\_\_\_\_\_(被投诉人名称)对\_\_\_\_\_(装备采购项目名称)提出质疑(或投诉),因为对其\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日作出的质疑(或投诉)答复不满意(或者其未在规定的期限内作出质疑或投诉答复),现向贵部门提出投诉。

投诉人	名 称			
	地 址			
	法定代表人(或 委托代理人)姓名		联系方式	
被投诉人	名 称			
	地 址			
与投诉事项有关的 单位	(各单位名称、地址和联系方式)			
投诉事项及诉求				
事实依据和证明材料、 法律法规依据、 理由和线索				
证明材料目录	注:证明材料以附件形式附后,共 件。			
备 注				

投诉方法定代表人(或委托代理人)签名:

(公 章)

年 月 日

注: 1. 投诉书应当由投诉人的法定代表人(或委托代理人)签名,并加盖单位公章。

2. 联合体投标的,需由联合体共同协议授权的供应商作为投诉人。

附件 8

## 装备采购投诉书签收表

投诉受理 部门	名称			
	地址			
投诉人	名称			
	地址			
	法定代表人（或 委托代理人）姓名		联系方式	
被投诉人	名称			
	地址			
采购项目 名称				
质疑受理 日期		质疑答复 日期		
投诉事项	（与《装备采购投诉书》一致）			
备 注				

投诉受理部门负责人签名：

(公 章)

年 月 日

注：此表一式两份，一份由投诉受理部门留档，一份交予投诉人。

附件 9

## 装备采购撤回投诉申请

\_\_\_\_\_ (投诉受理部门名称):

\_\_\_\_\_ (投诉人名称) 因 \_\_\_\_\_ 原因, 申请撤回 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月  
\_\_\_\_\_ 日对

\_\_\_\_\_ (采购项目名称) 项目 \_\_\_\_\_ (投诉事项) 提出的投诉。撤回申请后, 将不再提出对同一事项的投诉。

投诉方法定代表人 (或委托代理人) 签名:

(公 章)

年 月 日

附件 10

## 装备采购投诉书审查通知

\_\_\_\_\_（投诉人名称）：

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日贵机构对\_\_\_\_\_（被投诉人）就\_\_\_\_\_（投诉事项）提出的投诉书，经审查，因不符合下列受理条件，予以退回。

1	<input type="checkbox"/>	投诉事项未经过质疑
2	<input type="checkbox"/>	投诉时间超出规定的有效期限
3	<input type="checkbox"/>	投诉书内容不完整
4	<input type="checkbox"/>	投诉事项与已完成质疑处理内容相悖
5	<input type="checkbox"/>	投诉事项已经完成处理并书面答复投诉方
6	<input type="checkbox"/>	被投诉方不属于本投诉受理部门管理职责范围，建议向_____（投诉受理部门名称）提出。
7	<input type="checkbox"/>	_____（法规、文件名称和条目）规定的不予受理的情形
备注		在相应问题条目栏的“□”打“√”。

确需投诉的，请对照上述要求自查后重新提交。

投诉受理部门负责人签名：

(公 章)

年 月 日

附件 11

## 装备采购投诉处理决定

(投诉人名称):

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日向我部提出关于\_\_\_\_\_ (投诉事项) 的投诉, 我部已依法予以受理, 做出如下处理决定。

投诉人	名称			
	地址			
	法定代表人(或 委托代理人)姓名		联系方式	
被投诉人	名称			
	地址			
与投诉事项有关的 单位	(各单位名称、地址和联系方式)			
投诉事项及诉求	(与《装备采购投诉书》一致)			
处理结果 及依据	经调查核实, 现答复如下: (处理结果、法规依据和理由说明.....)			
备注				

如对投诉处理决定不服, 可以在自收到投诉处理决定书之日起 15 个工作日内, 向军委装备发展部提出投诉。

投诉受理部门负责人签名:

(公章)

年 月 日