

东莞市水务局文件

东水务规〔2025〕1号

关于印发《东莞市水务局水务工程招标投标活动异议及投诉处理规则》的通知

各有关单位：

为规范我市水务工程项目招标投标管理，维护招标投标当事人的合法权益，建立公平、公正、合理、高效的水务工程建设项目招标投标活动异议和投诉处理机制，根据《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》等相关法律法规规章规定，我局制定了《东莞市水务局水务工程招标投标活动异议及投诉处理规则》，现印发给你们，请遵照执行。



东莞市水务局水务工程招标投标活动 异议及投诉处理规则

为规范本市水务工程项目招标投标管理,维护招标投标当事人的合法权益,建立公平、公正、合理、高效的水务工程¹建设项目招标投标活动异议和投诉处理机制,根据《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》等相关法律法规规章规定,结合我市水务工程招标投标实际情况,制定本规则。

一、适用范围

本规则适用于本市依法必须进行招标的水务工程建设项目招标投标活动的异议、投诉及其处理活动。

二、职责分工

市水务局负责指导和监督全市水务工程建设项目招标投标活动异议和投诉的处理。

市水务局、园区城市建设局、镇(街道)农林水务局(以下统称行政监督部门)按照职责分工和监管权限,受理和处理水务工程建设项目招标投标投诉,对水务工程建设项目招标投标的异议处理进行监督。

招标人是异议处理的责任主体,应当畅通异议渠道,在招标公告和公示信息中公布受理异议的联系人和联系方式,在法定时

¹水务工程是指水利工程、市政(供水、雨水排水)工程。

限内答复和处理异议，积极引导投标人、潜在投标人或者其他利害关系人按照法定程序维护自身权益。

三、异议处理规则

（一）异议的提出

1.投标人、潜在投标人或者其他利害关系人应通过东莞市公共资源交易E网通管理平台（以下简称电子平台）提出异议。招标人在电子平台上对相关异议进行受理、答复或者处理决定的公开。异议处理的往来资料均在电子平台保存。

2.潜在投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前向招标人提出。采用简易招标法招标的，应当在投标截止时间 3 个工作日前提出。采用资格预审招标的，应当在提交资格预审申请文件截止时间 2 日前提出。

3.投标人对提交投标文件的截标时间、开标程序、投标文件解密、开标记录等开标事项有异议的，应在开标期间向招标人提出。

4.投标人或者其他利害关系人对招标项目的开标结果、筛选结果、评标结果以及定标结果有异议的，应当在相应的公示阶段向招标人提出。

5.异议内容应准确明了，具备合法合理的事实依据。异议应当由其法定代表人或者授权代表进行人脸识别和数字证书电子签章或电子签名。

（二）异议的处理

1.潜在投标人或者其他利害关系人对资格预审文件、招标文

件有异议的，招标人应当自收到异议之日起3日内作出答复，采用简易招标法招标的，招标人应当自收到异议之日起1个工作日内作出答复。

2.投标人对开标有异议的，招标人应当当场作出答复，并制作记录。异议成立的，招标人应当及时采取纠正措施，或者提交评标委员会评审确认；投标人异议不成立的，招标人应当当场给予解释说明。

3.投标人或者其他利害关系人对依法必须进行招标的项目的开标、筛选、评标、定标结果有异议的，招标人应当自收到异议之日起3日内针对投标人提出的异议作出答复并抄送行政监督部门（鉴定、组织原筛选、评标、定标委员会复核等所需时间不计入规定时限）；认为需要组织原筛选、评标、定标委员会进行复核的，应报行政监督部门准许，招标人负责召集筛选、定标委员会，市公共资源交易中心协助召集原评标委员会并提供场地，复核意见应在全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）公布，招标人应根据复核的情况作出答复。

招标人作出答复前，应当暂停招标投标活动。

4.异议提起人要求撤回异议的，异议程序终止。异议提起人不得以相同的理由再次向招标人提出异议。异议撤回之日，原公示期未结束的，继续按公示期完成公示，再组织开展下阶段工作；原公示期已结束的，招标人可继续组织开展下阶段工作。

（三）其他事项

1.异议人通过电子平台提交异议书之日为异议受理之日，遇

国家法定节假日、休息日的，为平台收到后的第一个工作日。

具有以下情形之一的，经招标人指出后予以改正的，以异议人再次通过电子平台提交异议书之日为异议受理之日。

(1) 异议未以资格预审文件、招标公告、招标文件所规定的方式提出的；

(2) 异议书未按照要求签字盖章的；

(3) 异议书未提供有效的联系人和联系方式。

2. 招标人未在规定时间内作出答复的，异议提起人可向行政监督部门提出投诉，行政监督部门应当责令招标人依法限时作出答复。

四、投诉处理规则

(一) 投诉的提出

1. 投诉依法实行限时、实名、书面投诉制度。投标人可通过电子平台向行政监督部门提出投诉或向有关行政监督部门递交纸质投诉书，行政监督部门依法依规对投诉作出处理。

2. 投标人认为招标投标活动不符合法律、法规、规章及规范性文件规定的，可自知道或应当知道之日起 10 日内向行政监督部门提出投诉。

投诉人就资格预审文件、招标文件、开标、评标结果、定标结果事项进行投诉的，应当先向招标人提出异议，异议答复期间不计算在前款规定的期限内。

上述应当知道之日按下列规则认定：

(1) 对招标公告、招标文件、资格预审文件、资格审查结

果、线上开标情况、筛选结果、评标报告、定标及中标结果提出投诉的，其发布或者公示之日视为应当知道之日；

（2）对提交投标文件的截标时间、开标程序、投标文件解密、开标记录等开标事项提出投诉的，开标当日视为应当知道之日。

3.投诉人提出投诉应当提交投诉书。投诉书应当包含以下内容：

（1）投诉人的名称、地址及有效联系方式；

（2）被投诉人的名称、地址及有效联系方式；

（3）投诉事项的基本事实；

（4）相关请求及主张；

（5）有效线索和相关佐证材料。属于应当先向招标人提出异议的，需附上异议书和异议回复；已向其他行政监督部门投诉的，应当予以说明；

（6）投诉人与投诉项目有利害关系的佐证材料。

投诉人是法人的，投诉书应由法定代表人签字并盖公章。其他组织或者个人投诉的，投诉书必须由该组织主要负责人或者投诉人本人签字，并附有效身份证复印件。如存在授权代表投诉的，应附上经法定代表人、主要负责人或投诉人本人签字并加盖公章（如有）的授权委托书资料。通过电子平台提出投诉的，应进行人脸识别和数字证书电子签章或电子签名。

（二）投诉的分类处理

行政监督部门自收到投诉之日起3个工作日内决定是否受理

投诉，根据不同情况分别作出以下处理：

1.不符合投诉处理条件的，决定不予受理，并将不予受理的理由书面告知投诉人，其中对依法应当在投诉前提出异议且仍在异议期限内的，应当告知投诉人及时向招标人提出异议；

2.投诉事项有多项但部分事项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；

3.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督部门提出投诉。

对于决定受理的投诉，电子平台收到投诉书之日或行政监督部门收到书面投诉书之日即为受理之日，行政监督部门不再发出受理通知书。收到投诉书之日逢国家法定节假日、休息日的，受理之日为收到后的第一个工作日。对于其他部门转交的投诉，以行政监督部门签收之日为受理之日。

4.除投诉事项涉嫌严重损害国家利益、社会公共利益等特殊情况下，以下情形之一的投诉，原则上不予受理：

（1）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；

（2）投诉事项不具体，且未提供有效线索，难以查证的；

（3）投诉书未署具投诉人真实姓名、签字和有效联系方式的；以单位名义投诉的，投诉书未经法定代表人签字并加盖公章（签注数字证书电子签章或电子签名）的；委托代理人没有相应的授权委托书和有效身份证明文件，或者有关委托代理权限和事

项不明确的；

(4) 超过投诉时效的；

(5) 行政监督部门已经作出处理决定，投诉人无新的事实依据再次提出的；

(6) 投诉事项应先提出异议但没有提出异议的；

(7) 投诉事项已进入行政复议或者行政诉讼程序的；

(8) 准予撤回投诉后又以同一事实和理由提出投诉的。

(三) 投诉的处理

1.处理时限。行政监督部门自受理投诉之日起 30 个工作日内应当作出处理决定，并以书面形式通知投诉人、被投诉人和其他利害关系人。需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。

2.处理方式。行政监督部门受理投诉后，应当调查、核实有关情况；在调查取证过程中，应当由两名或以上行政执法人员进行并记录（含笔录，笔录由被调查人签名确认），负责处理投诉的人员应当遵守保密规定，对在投诉处理过程中接触到的国家秘密和商业秘密应当予以保密，不得将投诉事项透露给与投诉无关的其他单位和个人。

行政监督部门有权查阅、复制有关文件、资料，调查有关情况，投诉人和被投诉人可就投诉内容进行陈述和申辩，并提供有效佐证材料。招标人、投标人、招标代理机构、筛选委员会成员、评标委员会成员、定标委员会成员、市公共资源交易中心等相关单位和人员应当予以配合调查，如实提供有关资料及情况，不得

拒绝、隐匿或者伪报。

投诉事项属于不予受理情形之一，或者投诉事项成立但对中标结果未造成实质影响的，招标人可以继续招标投标活动。

3.处理结果。行政监督部门根据调查和取证情况，对投诉事项进行审查，作出如下处理决定并按规定送达：

- (1) 投诉缺乏事实根据或者法律依据的，驳回投诉；
- (2) 投诉人以非法手段取得证明材料的，驳回投诉；
- (3) 投诉情况属实，招标投标活动确实存在违法行为的，依据《中华人民共和国招标投标法》及其他有关规定作出处理；
- (4) 投诉人故意捏造事实、伪造证明材料，属于虚假恶意投诉的，驳回投诉。

4.行政监督部门作出处理决定并制作投诉处理决定书，投诉处理决定书应当包括下列主要内容：

- (1) 投诉人和被投诉人的名称、住址及身份证或统一社会信用代码；
- (2) 投诉人的投诉事项及主张；
- (3) 被投诉人的答辩及请求；
- (4) 调查认定的基本事实；
- (5) 行政监督部门的处理意见及依据；
- (6) 对投诉处理决定不服的救济途径。

(四) 投诉的撤回

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，由行政监督部门视以下情况，决定是否准予撤回：

1.已经查实有明显违法行为的，应当不予撤回，并继续调查直至做出处理决定；

2.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，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提出投诉。

（五）其他事项

1.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：

（1）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；

（2）近三年内曾经在被投诉人单位担任高级管理职务的；

（3）与被投诉人、投诉人有其他利害关系，可能影响对投诉事项的公正处理的。

2.相关单位和人员拒不配合行政监督部门调查的，按以下规定处理：

（1）对于投标人，行政监督部门应当记录不良行为并予以公示，招标人可以在招标文件中明确拒绝其投标；

（2）对于招标人，行政监督部门可以责令其暂停招标投标活动，对于招标人的工作人员和筛选、定标委员会成员，可以报送相关行政主管部门或者纪检监察机构依法处理；

(3) 对于评标委员会成员，经监督部门记录不良行为并予以公示后，招标人可以将其纳入抽取回避名单，拒绝参与评标委员会的组建；

(4) 对于投诉人，行政监督部门可以驳回其投诉。

3.下列行为属于拒不配合行政监督部门调查的行为：

(1) 拒绝向行政监督部门提交相关证据或者材料的；

(2) 伪造佐证材料的；

(3) 拒绝调查约谈、实地取证的；

(4) 阻挠有关人员配合行政监督部门依法进行调查的。

相关单位和人员拒不配合行政监督部门调查，涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

4.在处理投诉调查过程中，有下列情形之一的，行政监督部门可以责令招标人暂停招标投标活动：

(1) 已有证据证实投诉问题属实，若不暂停将给投诉人及与投诉人相关的当事人造成较大损害或者造成不良社会影响的；

(2) 投诉事项情况复杂，涉及多个投标人或者部门，需要其他行政监督部门协助调查的；

(3) 投诉事项涉及专业性或者技术性问题，需要原评标委员会复核或者专家评审的；

(4) 行政监督部门认为需要暂停招标投标活动的其他情形。

5.投诉处理涉及专业性或者技术性问题的，行政监督部门可以根据需要按照下列方式处理：

(1) 要求原评标委员会复核说明；

(2) 组织专家评审，专家评审结论可以作为处理投诉的主要依据；

(3) 组织召开听证会。

五、工作要求

(一) 工程建设项目招标投标活动实行招标人负责制，招标文件的解释权属于招标人。招标人应当在资格预审文件、招标公告、招标文件中明确负责监管该建设工程项目的招标人异议受理部门和行政监督部门，提醒投标人在法定的时限内行使异议或者投诉的权利，明确受理的方式、电子平台地址、电话、传真、电子邮箱和通讯地址等信息。

招标人应当依法处理异议，配合行政监督部门处理投诉。招标人不按照规定受理异议或者对异议作出答复，继续进行招标投标活动的，由有关行政监督部门责令改正，拒不改正或者不能改正并影响中标结果的，依照《中华人民共和国招标投标法实施条例》第八十一条的规定处理。

(二) 投诉人故意捏造事实、伪造佐证材料或者以非法手段取得佐证材料进行投诉，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

(三) 行政监督部门处理投诉时，应当坚持公平、公正原则，在法定的期限内作出处理决定，维护招标投标当事人及其他利害关系人的合法权益。如发现招标投标活动参与单位的法定代表人或者其他直接责任人员涉嫌存在违法或者违纪行为的，应当将线索移送其行政主管部门或者纪检监察机构处理。行政监督部门工作人员在投诉处理过程中徇私舞弊、滥用职权、玩忽职守或对投

诉人打击报复的，依法给予行政处分。

（四）当事人对行政监督部门的投诉处理决定不服或者行政监督部门无正当理由逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

（五）上述单位和人员涉嫌犯罪的，移送有权机关依法处理。

六、其它

（一）水务工程招标投标活动投诉处理的其他事项，根据《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》《东莞市人民政府关于印发〈东莞市建设工程招标投标管理办法〉的通知》执行。

（二）潜在投标人对资格预审文件或招标文件中存在的表述不清、相互矛盾等问题应向招标人提出疑问；但如不影响招标实质性条件的，不属于本办法规定的异议。疑问应当在资格预审文件或者招标文件规定的时间之前提出。

（三）潜在投标人是指知悉招标人公布的招标项目的有关条件和要求，有可能参加投标竞标的法人或者其他组织。

（四）本规则所述投标人包括直接投标人与其他利害关系人。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。

（五）行政监督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。

（六）上文中“2日”“3日”“10日”的规定均为自然日。开始的当日不计入，自下一日开始计算。如最后一日是法定节假日、

休息日的，以法定节假日、休息日结束的次日为最后一日。

（七）本规则自 2025 年 9 月 1 日起施行，有效期至 2030 年 8 月 31 日止。

- 附件：
1. 异议书
 2. 异议答复函
 3. 关于 **XXX** 项目投诉书
 4. 投诉不予受理决定书
 5. 投诉处理决定书

附件 1

异议书

项目名称: _____

招标编号: _____

异议人: _____

住所地: _____ 邮编: _____

法定代表人: _____ 联系电话 _____

异议人授权代表: _____ 性别: _____ 年龄: _____

住址: _____ 联系电话: _____

提起异议事项的基本事实: _____

相关请求及主张: _____

有效线索和相关佐证材料: _____

异议人与提起项目有利害关系的佐证材料: _____

是否需要额外通过纸质件寄送异议处理决定: 是 否

此致

(招标人)

异议人(公章): _____

法定代表人或授权代表(签字) _____

年 月 日

附件 2

异议答复函

_____字____第__号

(异议人名称):

贵单位于_____年__月__日对(招标项目名称)招标活动向本单位提出了有关异议:

- (一)
- (二)
- (三)

同时提供了(相关事实和依据)的佐证材料。

本单位于__年__月__日予以受理, 经对本次招标活动的相关材料进行审查, 并依据(法律、法规)和本次招标文件等有关规定, 现答复如下:

- (一)
- (二)

综上, 本单位认为_____。

单位: (盖章)
联系电话:
年 月 日

附件 3

关于 XXX 项目投诉书

就所投诉事项，依法(不)属于应当先向招标人提出异议的，
投诉人已于__年__月__日向招标人提出异议，并于__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：_____

统一社会信用代码：_____身份证号码：_____

住所地：_____邮编：_____

法定代表人：_____联系电话_____

投诉人授权代表：_____

住址：_____联系电话：_____

被投诉人：_____

通讯地址：_____

投诉事项的基本事实：_____

_____。

相关请求及主张：_____

_____。

有效线索和相关佐证材料：_____

_____。

投诉人与投诉项目有利害关系的佐证材料：_____。

是否需要额外通过纸质件寄送投诉处理决定：是 否。

投诉人保证投诉内容及相应佐证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/主要负责人（签字）：_____

年 月 日

如不服本决定，可在本决定书送达之日起六十日内向东莞市人民政府申请行政复议，也可在本决定书送达之日起六个月内向东莞市xx人民法院提起行政诉讼。

单位：（盖章）

联系电话：

年 月 日

附件 5

投诉处理决定书

_____ 字 _____ 第 _____ 号

项目名称: _____

招标编号: _____

投诉人: _____

统一社会信用代码: _____ 身份证号码: _____

地址: _____

被投诉人: _____

地址: _____

其他相关当事人: _____

地址: _____

投诉人因对被投诉人关于(项目名称、招标编号:)的xxx
(具体事项)不满,于20xx年xx月xx日向本单位提起投诉,本
单位于20xx年xx月xx日予以受理。经对本次招标活动的相关材
料进行审查,并向投诉人、被投诉人及其他相关当事人进行调查
了解,现本案已审查终结。

投诉人诉称,(一).....;(二).....;(三).....,
并提供了(相关事实和依据)的证据材料。

被投诉人辩称,(一).....;(二).....;(三).....,

其他相关当事人(招标人)认定,(一).....;(二).....;
(三),

经本单位调查,(一).....;(二).....;(三).....
(认定事实部分、不属实部分)。

综上,本单位认为,投诉人关于xxx(具体事项)的投诉成立(或缺乏事实依据)。根据xxx(具体法律法规、规定),本单位作出如下决定:(一).....;(二).....;(三)

如不服本决定,可在本决定书送达之日起六十日内向东莞市人民政府申请行政复议,也可在本决定书送达之日起六个月内向东莞市xx人民法院提起行政诉讼。

(单位盖章)

年 月 日

(联系人: 联系电话:)

抄送:市公共资源交易中心。

东莞市水务局办公室

2025年8月26日
