

宜春市袁州区财政局文件

袁财购诉字〔2025〕1号

政府采购投诉处理决定书

一、项目编号：梦浩-YZ2024-002

二、项目名称：袁州区乡镇敬老院集中供暖设施建设项目

三、相关当事人

投诉人：南昌市立成水处理有限公司

通讯地址：江西省南昌市红谷滩区嘉言路 668 号用友南昌产业园二期一号科研楼 C02007 室

被投诉人 1：宜春市袁州区民政局

通讯地址：宜春市袁州区袁州大厦 2 楼

被投诉人 2：宜春市梦浩工程咨询管理有限公司

通讯地址：宜春市袁州区国际商贸城 191 栋 13-14 号

四、基本情况

被投诉人 2 宜春市梦浩工程咨询管理有限公司受被投诉人 1 宜春市袁州区民政局的委托，于 2024 年 11 月 30 日就袁州区乡镇敬老院集中供暖设施建设项目（采购编号：梦浩-YZ2024-002）在江西省公共资源交易平台网站发布电子化公开招标公告，采购方式为公开招标，预算金额为 703.75 万元，最高限价 617 万元；2024 年 12 月 13 日发布变更公告，招标文件内容更改及开标时间变更为 2025 年 1 月 6 日。

上述采购活动期间，投诉人于 2024 年 12 月 4 日就采购文件向被投诉人提出质疑，被投诉人于 2024 年 12 月 13 日对质疑事项进行了回复，后投诉人对被投诉人质疑答复不满意，于 2024 年 12 月 31 日向本机关提起投诉。经审查依法受理，现已审查结束。

五、投诉事项及被投诉人答复

投诉事项 1：对质疑回复该项目是政府采购项目依据《中华人民共和国政府采购法》，而不依据《中华人民共和国招标投标法实施条例》不予认可。招标文件评标方法商务评分售后服务要求具有五星售后服务证书属于特定行业的奖励作为加分条件。

投诉事项 2：招标文件最高限价 617 万元，预算远高市场价，根据招标文件采购需求向国内多家知名厂商询价，市场价一般不超过 450 万元，存在隐形工程嫌疑。

投诉请求：删除不合理评分条件，对采购方违反相关法规作出相应处置。

采购人和代理机构答复称：

关于投诉事项 1：本项目是政府采购项目，其法律依据主要遵循《中华人民共和国政府采购法》及其配套法规，不适用《中华人民共和国招标投标法实施条例》应适用《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条“采购人或者采购代理机构有下列情形之一的，属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：（四）以特定行政区域或者特定行业的业绩、奖项作为加分条件或者中标、成交条件”。

五星售后服务证书不属于特定行业的奖项作为加分条件，依据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第二款，采购人可以根据采购项目的特殊要求规定供应商的特定条件和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（第 87 号令）第五十五条评审因素的设定应当与投标人所提供货物服务的质量相关，包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等。结合本项目实际情况，将五星售后服务证书作为加分条件，是采购人的合法权限内，紧密贴合项目实际需求对售后服务高质量要求的合理设定，完全符合采购相关法律法规对于评审因素设定的规定。

此五星售后服务证书并非局限于特定行业内部的狭隘标准，而是综合衡量企业在售后服务领域的多方面表现，如综合实力、服务质量、响应速度以及客户满意度等。市场上众多厂家，如珠海格力机电工程有限公司、太阳雨集团有限公司、四季沐歌科技集团有限公司等，均有获取相关星级认证。这充分表明该证书具

有广泛的市场认可度和获取可能性，不存在以特定行业的业绩、奖项来不合理限制或排斥潜在投标人的情形。

关于投诉事项 2：根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定，94 号令明确规定了提起质疑的前提是供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害。关于对采购项目预算金额不属于采购文件、采购过程和中标、成交结果使供应商权益受到损害的情形，不属于可以依法质疑、投诉的范围。

六、事实查明与认定

经调查，本机关认为：

关于投诉事项 1：该项目为政府采购项目，适用法律为《中华人民共和国政府采购法》。该投诉事项法律依据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十二条第三款适用错误，应适用《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条第四款。

五星售后服务认证是由国家相关主管部门或行业协会颁发的官方认证，具有较高的权威性和公信力，是一个面向众多行业通用的服务评价标准，旨在衡量企业的售后服务水平，五星售后服务认证并不局限于特定行业，只要是在中华人民共和国内合法经营的企业都可以申请认证，而不是针对特定行业的奖励设定。

《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，采购需求中的技术、服务等要求指向特定供应商、特定产品，属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。根据上述规定，

一是评标办法中评分因素不应只针对一两个特定的供应商设置。这里所说的特定供应商是指潜在供应商，而不是实际参加投标的供应商。如果一个项目的评分因素有多个潜在供应商可以满足要求，而参加投标的供应商中仅有一个供应商可以满足并得到分数，不构成歧视和倾向性。如果一个项目评审因素的某个评分项，只有两家潜在的供应商可以满足要求，则属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或歧视待遇。

采购人设置五星售后服务证书作为加分条件是基于项目实际需求对项目售后服务质量进行设定，该项评审因素符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十五条“评审因素的设定应当与投标人所提供货物服务的质量相关，包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等”规定，且具有多家符合要求的潜在供应商，符合规范要求，不属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，该投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立。

关于投诉事项 2：根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第十条、第十七条的规定，供应商认为采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以提起质疑、投诉。该投诉事项针对的是采购项目的预算金额，属于采购项目的设立，而采购项目预算金额、采购合同签订及履行等问题，不属于采购文件、采购过程和中标、成交结果使供应商权益

受到损害的情形，不属于可以提起质疑、投诉的范围。供应商对采购项目的设立有异议的，可以向采购人主管预算单位反映。该投诉事项不符合法定受理条件。

七、处理决定

综上，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第二十九条第一款第（一）、（二）项规定，本机关决定如下：投诉人投诉事项1缺乏事实依据，投诉事项不成立，驳回投诉；投诉事项2不符合法定受理条件，驳回投诉。

如对上述处理决定不服，当事人可在收到本决定书起60日内依法向袁州区人民政府申请行政复议或者六个月内依法向人民法院提起行政诉讼。

