

新疆维吾尔自治区财政厅 文 件

新财购〔2025〕89号

政府采购投诉处理决定书

投诉人：新疆君逸安空调设备有限公司

住所：乌鲁木齐市沙依巴克区西虹西路570号骏景嘉园

被投诉人1：新疆维吾尔自治区水产发展中心（新疆维吾尔自治区水产科学研究所）

住所：乌鲁木齐市西虹西路614号

被投诉人2：新疆齐诺工程管理有限公司

住所：乌鲁木齐水磨沟区华龙雅苑3号楼3单元1601

投诉人不服代理机构于2025年5月29日就“新疆维吾尔自治区水产发展中心（新疆维吾尔自治区水产科学研究所）实验室设备采购项目”（项目编号：XJQN-WLMQ-2025-005）作出的

质疑答复，于2025年6月12日向本机关提起投诉，本机关于2025年6月13日收到并依法予以受理。本案现已审理终结。

一、投诉主要内容

投诉事项一：招标文件中的“项目实施方案”、“售后服务方案”、“产品培训方案”评分项没有做到评审标准中的分值设置与评审因素的量化指标相对应。

投诉事项二：代理机构在质疑答复函中未告知质疑人可以依法进行投诉的权利。

投诉人称：“项目实施方案”、“售后服务方案”、“产品培训方案”提到的评分办法中的评审项，均没有做到评审标准中的分值设置与评审因素的量化指标相对应，没有做到细化量化评分。如何判定12分细化至5点评审因素？如何判定评审办法中的方案完整逻辑清晰、贴合服务需求、安排细致全面，“细节处理准确”等评分要求做到了量化评分？所以此项不属于量化细化的评分办法。以及“优质服务(5分)”一项评分办法中如何判定5分细化至哪些评审因素？如何判定评审办法中的完备周到可实施性高“横向对比优可实施性一般横向对比一般”等评分要求做到了量化评分？以及“售后服务方案”一项中，仅说明了对应的分值设置，对10分分值做出了5点评分因素，但并没有将各项分值设置内提到的评审因素做到与量化指标相对应，如何判定评审因素中的‘方案完整，逻辑清晰贴合服务需求，可行性高等评分要求做到了量化评分？所以此项不属

于量化细化的评分办法。以及“产品培训方案(8分)”一项评分办法中也没有做到分值设置与评审因素的量化指标相对应。投诉事项中的评分办法导致评审过程中存在主观性和不确定性，影响了采购的公正性和透明度。代理机构在质疑答复函中未告知质疑人可以依法进行投诉的权利。

二、相关当事人答复情况

采购人答复称：经核实，本项目招标文件的评分标准是严格依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》（中华人民共和国国务院令 第 658 号）《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令 第 87 号）等相关法律法规，结合本项目实际采购需求设定的。

依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十五条的规定，本项目招标文件中的评分标准包含“报价分”、“类似业绩”、“配置、性能指标及技术参数影响程度”、“项目实施方案”、“售后服务方案”、“产品培训方案”、“优惠服务”等 7 个大项，并已对各项评审因素进行细化，规定了明确的得分和扣分规则，符合“量化指标与分值相对应”的要求，贴合采购需求，并通过列举具体子项、定义缺陷情形、设定扣分规则等方式，确保了评审的客观性和可执行性。评分项及分值设定旨在全面、客观、公正地评审各投标人提交的方案，筛选出最符合项目需求、具备最强履约能力的供应商，确保项目顺利实

施、后期服务优质可靠，保障项目采购的质量和效益。

被投诉人 1 答复称招标代理机构的《关于“新疆君逸安空调设备有限公司对新疆维吾尔自治区水产发展中心(新疆维吾尔自治区水产科学研究所)实验室设备采购项目质疑函”的回复函》存在瑕疵，未告知质疑供应商依法投诉的权利。现已责令代理机构改正，加强对《政府采购质疑和投诉办法》(中华人民共和国财政部令第 94 号)的知识培训，避免类似问题再次发生。

代理机构答复称：关于投诉事项一，本项目实施方案评分标准围绕采购需求核心，对 6 项关键要素(①产品质量保障措施②突发事件应急处理预案③配送方案④按期交货的各环节进度安排⑤缺陷设备更换方案⑥项目安装、调试、测试方案等内容)设定每项 2 分分值，分值设置与评审因素一一量化对应。12 分分值细化至 6 点评审因素，“措施及方案完整，逻辑清晰、贴合服务需求，安排细致全面、细节处理准确，可行性高”是对每项要素的核心要求，该要求与分值对应明确。在评审过程中，评审专家将依据投标文件对各要素的响应程度进行量化打分，如某要素未包含关键内容、存在缺陷(如思路不清晰等)，则按照每处缺陷扣 0.5 分的标准扣分，直至该项分值扣完，这一评分机制清晰且具备可操作性，确保了评分与评审因素量化指标严格对应。

售后服务方案评分设定 10 分，从①明确的服务内容②详细的售后服务承诺③维修保养方案④措施及技术人员技术支持及

咨询服务⑤备品备件长期供应承诺等五个维度进行评审。每项内容若能满足方案完整，服务流程合理、有详细售后时间，逻辑清晰，贴合服务需求，可行性高等标准即可得分。同样，对于投标文件中存在的缺陷，依据既定规则扣分，既体现了对优质售后方案的鼓励，也通过缺陷扣分机制对不符合要求的内容进行细化量化评价，实现了分值与评审因素量化指标的紧密关联。

产品培训方案 8 分的评分设定，围绕①培训时间、地点，②培训方式，③产品基本原理、操作使用、设备保养维修，④设备全套技术资料支持等核心要素展开。投标文件中若能详细、合理地涵盖这些内容，并满足“方案完整，思路清晰，贴合服务需求，有具体时间安排及计划表，安排细致全面”的要求，就能获得相应分值。对存在缺陷的方案，也按照统一标准扣分，保证了评分的客观性和量化对应性。

优惠服务评分设定 5 分；评分标准已明确分档量化指标：“完备周到、可实施性高得 5 分；内容完备、可实施性一般得 3 分；不够完善得 1 分，招标文件已明确划分得分标准，并规定需提供承诺函作为依据。评标委员会将根据投标人提供的具体优惠内容进行综合对比，确保评分的公平性和可操作性。

本项目招标文件的评分标准是严格依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》（中华人民共和国国务院令 第 658 号）《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令 第 87 号）

等相关法律法规，结合本项目实际采购需求设定的。

招标文件中的评分标准已对各项评审因素进行细化，并规定了明确的得分和扣分规则，符合“量化指标与分值相对应”的要求，并通过列举具体子项、定义缺陷情形、设定扣分规则等方式，确保了评审的客观性和可执行性。评分项及分值设定旨在全面、客观、公正地评审各投标人提交的方案，筛选出最符合项目需求。具备最强履约能力的供应商，确保项目顺利实施、后期服务优质可靠，保障项目采购的质量和效益。

关于投诉事项二，经核查，我司对新疆君逸安空调设备有限公司提出的质疑答复函中确未明确告知“质疑人可以依法投诉的权利”，此为我司工作疏忽。我司将立即组织内部培训，严格按照中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》要求，在今后的质疑答复中完整载明“告知供应商依法投诉的权利”。定期开展“合规性检查”，确保质疑答复程序符合中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》要求。今后我公司法务人员也将对质疑答复函进行双重审核，避免类似问题再次发生。评审因素的量化指标相对应的，审评委员会可按照招标文件确定的评标标准和方法做出专业评审和比较。

中标供应商答复称：关于财政厅采购处转达我公司的投诉文件中具体提到的投诉条款如：招标文件中“项目实施方案”、“售后服务方案”、“产品培训方案”、“优惠服务”等，我公司

因参与此类设备采购招标有多年的投标经验，关于这些条款的要求我公司在其他各用户单位的招标文件中均有见到，甚至部分招标用户的招标文件中详细评分细则还没有此次招标文件要求的细致具体，因此我公司并不认为这些条款中有不合理的要求，也并未存在不公平公正的评分细则。

目前市场在售的各品牌同类产品无论从设备制造水平、项目实施供货方案、售后服务、产品培训等存在非常大的差异，采购方要求有详细的“项目实施方案”、“售后服务方案”、“产品培训方案”、“优惠服务”等要求，并对每项要求严格把关评分，每项要求的评分标准已经非常细化量化，这完全符合采购方的利益，也是为了避免国家资金的不必要浪费，我公司反而认为这是公开、公平、公正的措施，并不存在不公平公正的情况。

也鉴于以上情况，我公司在并未接到招标活动中止的通知情况下，继续参与了投标活动，并且通过专家综合评审后，我公司有幸赢得了此次招标活动。

三、核实情况

经审查查明：关于投诉事项一，经核实，采购文件“评分标准”中项目实施方案评分标准规定：实施方案中包含不限于①产品质量保障措施②突发事件应急处理预案③配送方案④按期交货的各环节进度安排⑤缺陷设备更换方案⑥项目安装、调试、测试方案等内容，措施及方案完整，逻辑清晰，贴合服务需求，安排细致全面、细节处理准确，可行性高的每项得 2

分，最多得 12 分；方案每有一处缺陷、不符合本项目服务需求扣 0.5 分，扣完为止；未提供不得分。（缺陷是指：思路不清晰，前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任意一种情形等）。

售后服务方案评分标准规定：提供质保期内售后服务，投标人根据本项目的采购需求制定售后方案，包括①明确的服务内容②详细的售后服务承诺③维修保养方案④措施及技术人员技术支持及咨询服务⑤备品备件长期供应承诺等，方案完整，服务流程合理、有详细售后响应时间，逻辑清晰，贴合服务需求，可行性高的每一项得 2 分，最多得 10 分；方案每有一处缺陷或不符合项目情况的，每一处扣 0.5 分，扣完为止；未提供不得分（缺陷是指：思路不清晰，前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任意一种情形等）。

产品培训方案评分标准规定：培训计划情况，应含详细合理的培训方案（包含：①培训时间、地点②培训方式③产品基本原理、操作使用、设备保养维修④设备全套技术资料支持）培训方案中包含但不限于以上每项内容，方案完整，思路清晰，贴合服务需求，有具体时间安排及计划表，安排细致全面的每项得 2 分，最多得 8 分；方案每有一处逻辑混乱、描述不

清、计划不合理或不符合项目情况的，每一处扣 0.5 分，扣完为止；未提供不得分。

关于投诉事项二，经查阅 2025 年 5 月 29 日被投诉人 2 新疆齐诺工程管理有限公司出具的《关于“新疆君逸安空调设备有限公司对新疆维吾尔自治区水产发展中心(新疆维吾尔自治区水产科学研究所)实验室设备采购项目质疑函”的回复函》中被投诉人 2 未告知质疑人可以依法进行投诉。

以上事实，有本项目招标文件、质疑和质疑处理资料、相关当事人答复、投诉书等在案佐证。

本机关认为：关于投诉事项一，根据上述查明情况，评分标准表中项目实施方案、售后服务方案、产品培训方案等评审标准中不符合本项目服务需求、完整、逻辑清晰、贴合服务需求、安排细致全面、细节处理准确，可行性高，逻辑混乱，描述不清，计划不合理或不符合项目情况等评分标准，缺乏客观、明确的衡量标准，属于未量化内容。同时，项目实施方案、售后服务方案等评分标准中对缺陷的描述基本上为主观判断内容，缺乏客观、明确的衡量标准，且扣分情形合计分数与其对应的扣分合计分数不一致。上述做法违反了《中华人民共和国政府采购法实施条例》第三十四条第四款“采用综合评分法的，评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应”的规定。投诉事项一投诉成立，属于影响或可能影响采购结果的情形。

关于投诉事项二，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十五条第一款中“质疑答复应当包括以下内容：（四）告知质疑供应商依法投诉的权利”规定和核实情况，代理机构未按照规定在质疑答复中告知质疑人可以依法进行投诉。投诉人投诉事项二成立，但现有证据不足以认定成立事项影响或者可能影响本项目采购结果。

四、投诉处理意见

综上，鉴于投诉事项一、投诉事项二成立，且投诉事项一成立事项属于影响或可能影响本项目采购结果的情形，本机关决定：根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第三十一条之规定，认定中标结果无效，责令采购人重新开展采购活动。

如果相关政府采购当事人认为本决定侵犯了自身合法权益，可在本决定送达之日起六十日内向新疆维吾尔自治区人民政府申请行政复议，或在本决定送达之日起六个月内向人民法院提起行政诉讼。



信息公开选项：主动公开

新疆维吾尔自治区财政厅

2025年7月25日印发