

瑞 金 市 财 政 局

瑞财处字〔2024〕14号

投诉处理决定书

投诉人：泉州市悦诚文化发展有限公司

统一社会信用代码：91350500MA810MW9G

法定代表人：徐伟伟 联系电话：1915952141

地 址：江西省瑞昌市锦绣学府三栋四单元

被投诉人 1：瑞金市教育体育局

联系人： 联系电话：0797-2521125

被投诉人 2：江西荣烜工程项目管理有限公司

联系人：钟先生 联系电话：0797-2508177，137702388

地 址：瑞金市象湖镇金都大道西延路155#301（瑞景大酒店对面）

一、项目基本情况

瑞金市教育体育局“采购瑞金市经开区五工坑安置房幼儿

园教育教学及生活设施设备项目-品目一”（编号：JXR2024-RJ-G002 品目一，以下称本项目）于2024年7月26日在江西省公共资源交易网发布公开招标采购公告，采购预算101.8万元；8月16日在赣州市公共资源交易中心瑞金分中心开标。

投诉人2024年8月5日就本项目采购文件部分内容向被投诉人提出质疑，被投诉人于8月9日作出答复；投诉人对质疑答复不满意，于8月20日（邮寄）向本局提起投诉。本局于8月27日向被投诉人发出投诉答复通知及投诉书副本，被投诉人在法定期限内向本局提出答复意见，依法向本局提交了相关证明材料。本局就本项目投诉事项现已审查终结。

二、投诉事项与被投诉人答复

投诉人诉称：

招标文件“（五）开标与评标/32、评分标准/品目一商务分（14分）一、售后服务方案（3分）根据各投标人针对本项目提供的售后服务方案（至少包括：售后服务机构设置、售后服务响应时间、其他售后服务措施等）进行对比打分，方案内容全面、科学、详细且经磋商小组认定具备较强的可操作性，最优得3分，依次递减0.5分。评审依据：提供售后服务方案加盖投标人公章，未提供者或提供无效者不得分”。

投诉人诉求：

投诉人认为，招标文件未依法细化和量化评审因素，对被投诉人的答复不满意、不认可，要求修改招标文件，重新组织采购活动。

被投诉人答复认为：

1、本项目设定“售后服务方案”评审因素：根据各投标人针对本项目提供的售后服务方案（至少包括：售后服务机构设置、售后服务响应时间、其他售后服务措施等）进行对比打分，方案内容全面、科学、详细且经磋商小组认定具备较强的可操作性，最优得3分，依次递减0.5分。要求通过售后服务方案来佐证投标人的售后服务能力，与采购人的实际需求相适应。

2、关于售后量化的问题。售后机构数量的多少和售后便捷性、售后服务响应时间的长短作为评审条件，保证量化的客观性。且通过投标人对售后机构数量的多少和售后便捷性、售后服务响应时间长短的响应，进行的评比，可以确定售后的优越性，并按递减的方式进行打分，分值区间清晰明确，保证了评审因素细化的客观性。投诉人所述评审标准不够细化量化、完全靠评审主观意识评审、不具有客观性和公平性缺乏事实依据和法律依据。

3、招标文件对售后方案的内容进行明确“售后服务机构设置、售后服务响应时间、其他售后服务措施”等。同时，质疑回复更是告知“售后机构数量的多少和售后便捷性、售后服务响应时间的长短”作为量化的依据，则本项目设定的售后服务方案评审有客观评审依据，投诉人所述“评审因素未具体明确判定标准”缺乏事实依据和法律依据。

4、投诉人列举的“财库司”留言案例中也阐明，投诉事项是否成立应结合项目资料具体分析，本项目售后方案的设定对于量化和细化列举了客观的条件，与“财库司”留言案例并非

完全一致，不存在定义模糊或歧义的情形。

综上所述，被投诉认为招标文件的设定符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十五条规定的“评审因素与相应的商务条件和采购需求对应”的要求，投诉事项不成立，应予以驳回。

三、事实查明与认定

经调查：

本项目招标文件“32、评分标准一品目一”第22页“一、售后服务方案（3分）根据各投标人针对本项目提供的售后服务方案（至少包括：售后服务机构设置、售后服务响应时间、其他售后服务措施等）进行对比打分，方案内容全面、科学、详细且经磋商（评审）小组认定具备较强的可操作性，最优得3分，依次递减0.5分。评审依据：提供售后服务方案加盖投标人公章，未提供者或提供无效者不得分”。

上述评审因素的设定，明确了与售后服务要求相关的机构设置、响应时间、服务措施等内容，并且要求服务方案的内容全面、科学、详细；评分标准中的分值设置是阶梯式——最优得3分，依次递减0.5分。该细化的评审内容要求、量化的分值设置区间与本项目商务需求特点相适应。

本局认为：

本项目招标文件“32、评分标准一品目一”第22页“一、售后服务方案（3分）”评审因素、评审依据、评分标准等内容的设置，旨在通过售后服务方案评审投标人的售后服务能力和服务质量，分值量化以0.5分为区间，符合《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，以及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第五十五条第三款“评审因素应当细化和量化，且与相应的商务条件和采购需求对应。商务条件和采购需求指标有区间规定的，评审因素应当量化到相应区间，并设置各区间对应的不同分值。”的规定。投诉人的投诉事项不成立。

四、法律依据和处理决定

综上所述，依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第二十三条、第二十九条第一款第二项之规定，本局决定对投诉人的诉求予以驳回。

如不服本处理决定，投诉当事人可在收到本决定书之日起60日内依法向瑞金市人民政府或赣州市财政局申请行政复议；或者在收到本决定书之日起6个月内向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。



