

## 西湖大学采购商城供应商投诉相关细则

学校采购商城的采购活动应遵循公开透明、公平公正、诚实信用和高效简便的原则。为有效管理供应商，如发现供应商在商品信息、货期、质量、服务、价格等方面存在问题或违反西湖大学相关规定的，采购工作办公室将协助使用单位处理相关投诉，将按照下表进行管理，所有采购商城供应商遵照执行：

问题描述	相应措施
供应商违反国家法律法规行为	取消供货资格，永久冻结店铺。
供应商超出其经营范围进行销售问题	
供应商出现制假售假、窜货、销售水货等问题	
供应商涉及廉政问题	
供应商出现本校内安全事故	
不按相关规定在采购商城销售管制类危险化学品问题	
连续三次供应商满意度测评结果最后一名	
使用单位投诉并证实为投诉由供应商导致，自然年内次数达6次；	1. 全校通报批评； 2. 暂停业务六个月； 3. 供应商整改，整改结束后相关投诉部门确认符合要求后方可解冻店铺。
使用单位投诉并证实为投诉由供应商导致，自然年内次数达5次；	1. 全校通报批评； 2. 暂停业务三个月； 3. 供应商整改，整改结束后相关投诉部门确认符合要求后方可解冻店铺。
使用单位投诉并证实为投诉由供应商导致，自然年内次数达3次；	1. 全校通报批评； 2. 暂停业务一个月； 3. 供应商整改，整改结束后相关投诉部门确认符合要求后方可解冻店铺。

如供应商对涉及问题及相应措施有异议，可向西湖大学采购工作办公室反映，联系电话0571-86886869。

西湖大学采购工作办公室  
2023年1月1日