

# 大同市外商投资企业投诉 工作办事指南

大同市商务局

2023年10月

# 大同市外商投资企业投诉 工作办事指南

为及时有效处理外商投资企业投诉，保护外商投资企业合法权益，持续优化外商投资环境，根据《中华人民共和国外商投资法》《中华人民共和国外商投资法实施条例》《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令 2020 年第 3 号）和《山西省商务厅关于印发全省外商投资企业投诉工作办法的通知》（晋商资〔2023〕167 号），结合我市实际，制定本指南。

## 一、外商投资企业投诉范围

（一）外商投资企业或其投资者（以下统称投诉人）认为大同市行政区域内的行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员（以下统称被投诉人）的行政行为侵犯其合法权益的，向投诉工作机构申请协调解决的行为。

（二）投诉人向投诉工作机构反映大同市在投资环境方面存在的问题或建议完善有关政策措施的行为。

### （三）投诉人

大同市行政区域内的外商投资企业、外国投资者。

### （四）被投诉人

大同市行政区域内的行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员。

投诉工作机构，是指县级以上人民政府指定的负责外商投资企业投诉的部门或者机构。大同市外商投诉工作机构为大同市商务局。

本指南所称外商投资企业投诉，不包括外商投资企业或者其投资者申请协调解决与其他自然人、法人或者其他组织之间民商事纠纷的行为。

## 二、投诉材料要求

投诉人提出投诉事项，应当提交书面投诉材料。投诉材料可以现场提交，也可以通过信函、传真、电子邮件等方式提交。投诉材料应包括：

（一）投诉人的姓名或者单位名称、通信地址、邮编、有关联系人和联系方式，主体资格证明材料，提出投诉的日期；

（二）被投诉人的姓名或者名称、通信地址、邮编、有关联系人和联系方式；

（三）明确投诉事项和投诉请求，属于本指南第一条第（二）款规定的投诉的，还应提交具体的政策措施建议；

（四）有关事实、证据和理由，如有相关法律法规可以一并提供；

（五）是否存在《外商投资企业投诉工作办法》第十四条第（八）、（九）款所列情形的说明。

投诉人反映投资环境方面存在的问题，投诉材料应当包括前款第（一）项规定的信息、投资环境方面存在的问题以及具体政策措施建议。

投诉人为法人单位的，书面材料应加盖单位公章。投诉人为自然人的，书面材料应由当事人本人签字。

投诉材料应当用中文书写。有关证据和材料原件以外文书写的，应当提交准确、完整的中文翻译件。

投诉人可以委托他人进行投诉。投诉人委托他人进行投诉的，除本办法第十条规定的材料外，还应向投诉工作机构提交投诉人的授权委托书和受委托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

### **三、不予受理条件**

投诉具有以下情形的，投诉工作机构不予受理：

（一）申请协调解决与其他自然人、法人或者其他组织之间民商事纠纷的，或者不属于本办法规定的外商投资企业投诉事项范围的；

（二）投诉主体不属于外商投资企业或者外国投资者的；

（三）没有新的证据或者法律依据，向同一投诉工作机构重复投诉的；

（四）同一投诉事项已经进入或者完成行政复议程序、行政诉讼程序的；

（五）同一投诉事项已经由上级投诉工作机构或者纪检、监察、信访等部门受理或者处理终结的；

（六）经投诉工作机构通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；

（七）不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的；

投诉人伪造、变造证据，明显缺乏事实依据或者以其他方式恶意投诉的，投诉工作机构可以不予受理。

#### **四、受理时限**

（一）投诉材料不齐全的，投诉工作机构在收到投诉材料后3个工作日内一次性书面通知投诉人在15个工作日内补正。补正通知应载明需要补正的事项和期限。

（二）投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应在5个工作日内做出是否受理的决定。符合投诉受理条件的，应予以受理并向投诉人发出投诉受理通知书。

（三）不符合投诉受理条件的，投诉工作机构应于5个工作日内向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。

（四）不属于本投诉工作机构处理范围的，投诉工作机构需在3个工作日内告知投诉人向其他投诉工作机构提出投诉。

#### **五、处理方式与流程**

##### **（一）工作要求**

投诉工作机构在受理投诉后，将与投诉人和被投诉人进行联系沟通，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

根据投诉事项具体情况，投诉工作机构可以组织召开会议，邀请投诉人和被投诉人共同参加，陈述意见，探讨投诉事项的解决方案。投诉工作机构根据投诉处理工作需要，可以就专业问题听取有关专家意见。

## **(二) 投诉人义务**

投诉工作机构进行投诉处理时，可以要求投诉人进一步说明情况、提供材料或者提供其他必要的协助，投诉人应当予以协助；可以向被投诉人了解情况，被投诉人应当予以配合。

## **(三) 处理方式**

根据投诉事项情况，投诉工作机构可以采取下列方式进行处理：

1. 推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；
2. 与被投诉人进行协调；
3. 提交完善相关政策措施的建议；
4. 其他适当的处理方式。

投诉人和被投诉人签署和解协议的，应当写明达成和解的事项和结果。依法订立的和解协议对投诉人和被投诉人具有约束力。被投诉人不履行生效和解协议的，依据《中华人民共和国外商投资法实施条例》第四十一条的规定处理。

## **(四) 处理期限**

投诉工作机构在受理投诉之日起 30 个工作日内办结受理的投诉事项。涉及部门多、情况复杂的投诉事项，可以适当延长处理时限。

## **六、终结事由**

有下列情形之一的，投诉处理终结：

- (一) 投诉工作机构依据《外商投资企业投诉工作办法》

第十八条进行协调处理，投诉人同意终结的；

（二）投诉事项与事实不符的，或者投诉人拒绝提供材料导致无法查明有关事实的；

（三）投诉人的有关诉求没有法律依据的；

（四）投诉人书面撤回投诉的；

（五）投诉人不再符合投诉主体资格的；

（六）经投诉工作机构联系，投诉人连续 30 日无正当理由不参加投诉处理工作的；

（七）投诉处理期间，同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的，以及同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的，视同投诉人书面撤回投诉。

投诉处理终结后，投诉工作机构在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

## **七、投诉渠道**

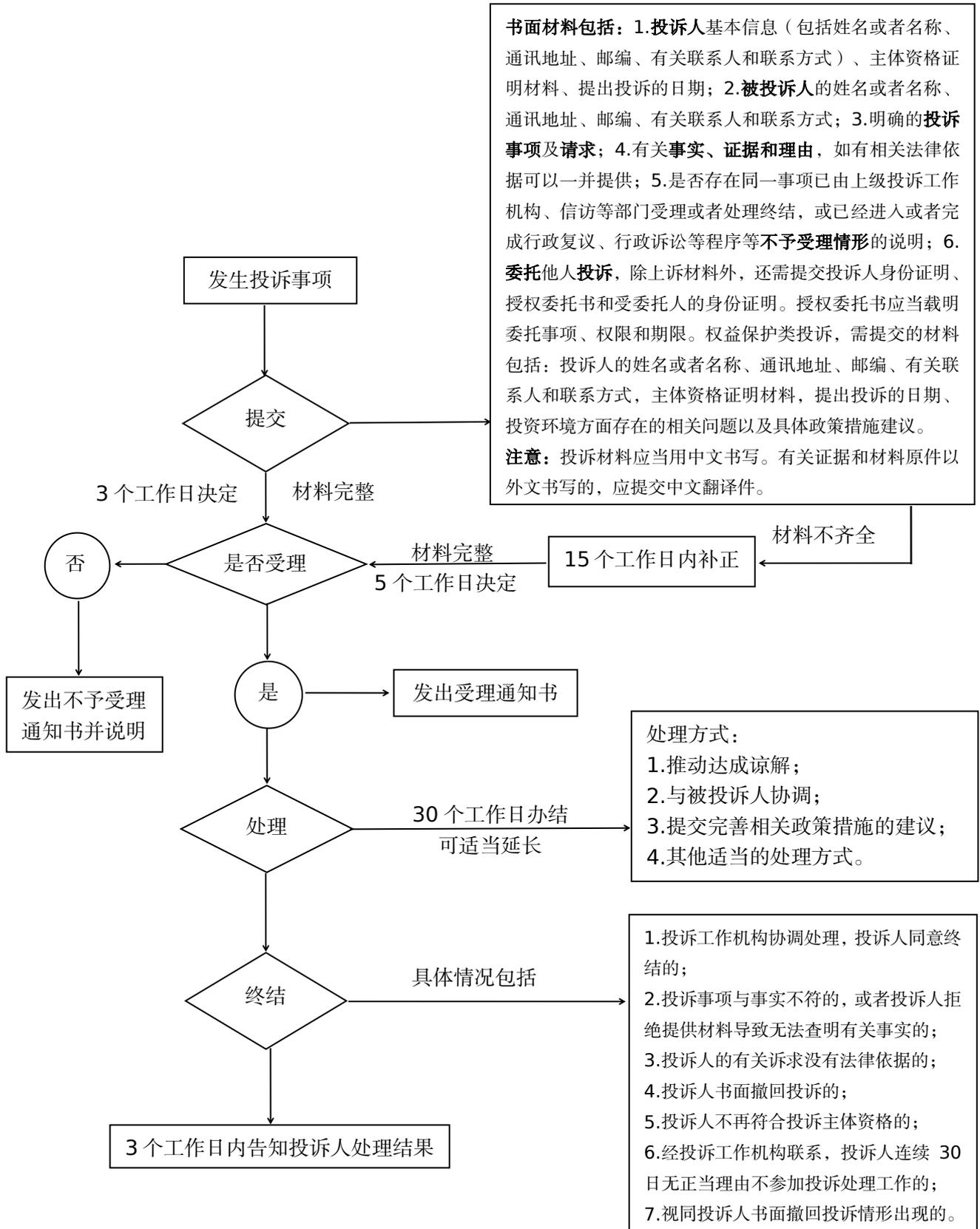
联系电话：0352-2117262

电子邮箱：dtsswjwzk@163.com

办公地址：大同市平城区文瀛湖街道兴云街 2799 号御东行政办公楼 909 室

# 附件 1 外商投资企业投诉流程图

## 外商投资企业投诉流程图



## 附件 2 外商投资企业投诉书模板

### 外商投资企业投诉书

大同市商务局：

**投诉人：**本企业或本人的信息(包括投诉人及委托代理人的姓名、国籍、单位、通讯地址、邮编、有关联系人及其中国大陆可联系的固定电话或移动电话等；如有受委托人，须出具授权委托书、受委托人身份证明及联系方式)。

**被投诉人：**单位名称及工作人员姓名、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式。

一、投诉事项及明确诉求(明确概括、合法合理)；

二、有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；

三、投诉人承诺：该投诉事项此前并未经信访等部门受理或处理终结；同时，该投诉事项此前未经行政复议、行政诉讼程序。

投诉人：\_\_\_\_(签名或盖章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

附：1. 投诉材料清单目录；2. 副本\_\_\_\_份。

#### 注意事项：

1. 投诉材料中应当包括投诉人的主体资格证明材料。
2. 投诉书应以中文书写或打印，有关证据和材料原件以外文书写的，应当提交准确、完整的中文翻译件。
3. 投诉书副本份数，应按被投诉人的单位数量提交。