

全省外商投资企业投诉工作机构 办事指南

2023 年 9 月

目 录

第一章 全省外商投资企业投诉工作机构.....	1
第二章 受理条件与要求.....	3
一、有关定义.....	3
二、投诉材料要求.....	3
三、不予受理条件.....	4
四、受理时限.....	5
第三章 处理方式与流程.....	7
一、处理要求.....	7
二、处理方式.....	7
三、处理期限.....	8
四、终结事由.....	8
五、结案登记.....	9
附件 1 外商投资企业投诉流程图.....	10
附件 2 《外商投资企业投诉书模板》.....	11
附件 3 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》.....	12
附件 4 《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》.....	13
附件 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》...	14
附件 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》...	15
附件 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》.....	16
附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》.....	17

第一章 全省外商投资企业投诉工作机构

根据《全省外商投资企业投诉工作办法》(以下简称《投诉办法》),全省外商投资企业投诉工作机构(以下简称省外商投诉工作机构)暂设在省商务厅外国投资管理处。外商投资企业、外国投资者认为行政机关(包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织)及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益的,可以向省外商投诉工作机构提出投诉申请或反映我省投资环境方面存在的问题和建议。

一、具体职责

省外商投诉工作机构在省商务厅的指导下,组织与外商投诉相关的政策法规宣传,开展外商投资企业投诉工作培训,推广投诉事项处理经验,提出相关政策建议,督促全省各级投诉工作机构做好外商投资企业投诉工作,积极预防投诉事项的发生。

二、具体处理投诉事项如下:

(一)外商投资企业、外国投资者认为省人民政府有关部门、各市人民政府及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益的,可以向省外商投诉工作机构提出投诉申请;

(二)外商投资企业、外国投资者建议省人民政府有关部门、各市人民政府完善相关政策措施的。

三、联系方式

外商投资企业、外国投资者可按照《投诉办法》的相关规定,通过现场提交、信函、传真和电子邮件等方式进行投

诉。

投诉咨询电话：0351-4082950

传真：0351-4082950

投诉工作邮箱：waizichu_225@163.com

纸件投诉邮寄地址：山西省太原市小店区龙盛街 15 号
省商务厅 7061 室（邮编 030032）

第二章 受理条件与要求

一、有关定义

(一) 投诉

一是外商投资企业、外国投资者认为行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益，向投诉工作机构申请协调解决的行为（不包括外商投资企业、外国投资者申请协调解决与我省行政区域内其他自然人、法人或者其他组织之间民商事纠纷的行为）；

二是投诉人向投诉工作机构反映投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

(二) 投诉人

中华人民共和国境内的外商投资企业、外国投资者（港、澳地区投资企业及投资者参照执行）。

(三) 被投诉人

省人民政府有关部门（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）、各市人民政府及其工作人员。

二、投诉材料要求

投诉人提出投诉申请时，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单位名称、通信地址、邮编、有关联系人和联系方式；

（三）投诉事项介绍和具体的投诉请求（可参照《外商投资企业投诉书》进行提交）；

（四）投诉申请有关事实、证据和理由，如有相关法律、法规、政策等依据的，可一并提供；

（五）投诉事项是否已经由纪检、监察、信访等部门受理或者处理终结的说明或承诺；

（六）投诉事项是否已进入或者完成行政复议、行政诉讼程序的说明或承诺；

（七）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，除上述规定的材料以外，还应当提交投诉人的身份证明、出具的授权委托书和受委托人的身份证明、联系方式。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

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

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，应提交准确、完整的中文翻译件。

三、不予受理条件

（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《投诉办法》规定的投诉事项范围的；

- （二）投诉主体不属于外商投资企业、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）投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼程序的；
 - （五）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）经投诉工作机构依据《投诉办法》第十一条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合《投诉办法》第十条要求的；
 - （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，省外商投诉工作机构在收到投诉材料后 3 个工作日内一次性以《外商投资企业投诉材料补正通知书》的形式，书面通知投诉人在 15 个工作日内予以补正（补充材料时间不计入投诉办理时限）；

（二）省外商投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应在 5 个工作日内作出是否受理的决定。

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；不符合投诉受理条件的，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，退回投诉材料并做好解释、疏导工作。

（三）不属于省外商投诉工作机构受理范围的事项，应在 3 个工作日内告知投诉人向其他投诉工作机构提出投诉。

第三章 处理方式与流程

一、处理要求

（一）工作要求

省外商投诉工作机构在受理投诉后，应当与投诉人和被投诉人进行充分沟通，了解情况，在查明事实、分清责任的基础上，依法公正进行协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

根据投诉事项具体情况，省外商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。省外商投诉工作机构根据投诉处理工作需要，可就专业问题听取有关专家的意见。重大疑难投诉事项，提交省外资工作专班协调处理。

（二）投诉人义务

省外商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。

二、处理方式

根据投诉事项情况，省外商投诉工作机构可以采取以下方式进行处理：

（一）推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；

（二）协调被投诉人撤销、变更原有行政行为，或者另行作出行政行为；

(三) 提出完善相关政策措施的建议;

(四) 投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

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。

三、处理期限

(一) 省外商投诉工作机构应在受理投诉之日起 60 个工作日内办结受理的投诉事项。涉及部门多、情况复杂、投诉人无正当理由拒不配合的投诉事项,可以适当延长处理期限。

(二) 投诉事项需要转送其他部门协调处理的,省外商投诉工作机构应在 3 个工作日内完成转送。

(三) 投诉事项自受理之日起一年未能按照《投诉办法》第二十三条处理终结的,省外商投诉工作机构应向省人民政府报告有关情况,提出工作建议。

四、终结事由

有下列情况之一的,投诉处理终结:

(一) 省外商投诉工作机构依据《投诉办法》第二十二条进行协调处理,投诉人同意终结的;

(二) 投诉事项经核实与事实不符的,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) 投诉协调期间,投诉人就同一投诉事项提起行政

复议、行政诉讼等程序的，或者向上级投诉工作机构或者纪检、监察、信访等部门提出申请并已被受理的；

（五）投诉人撤回投诉的；

（六）投诉人不再符合投诉主体资格的；

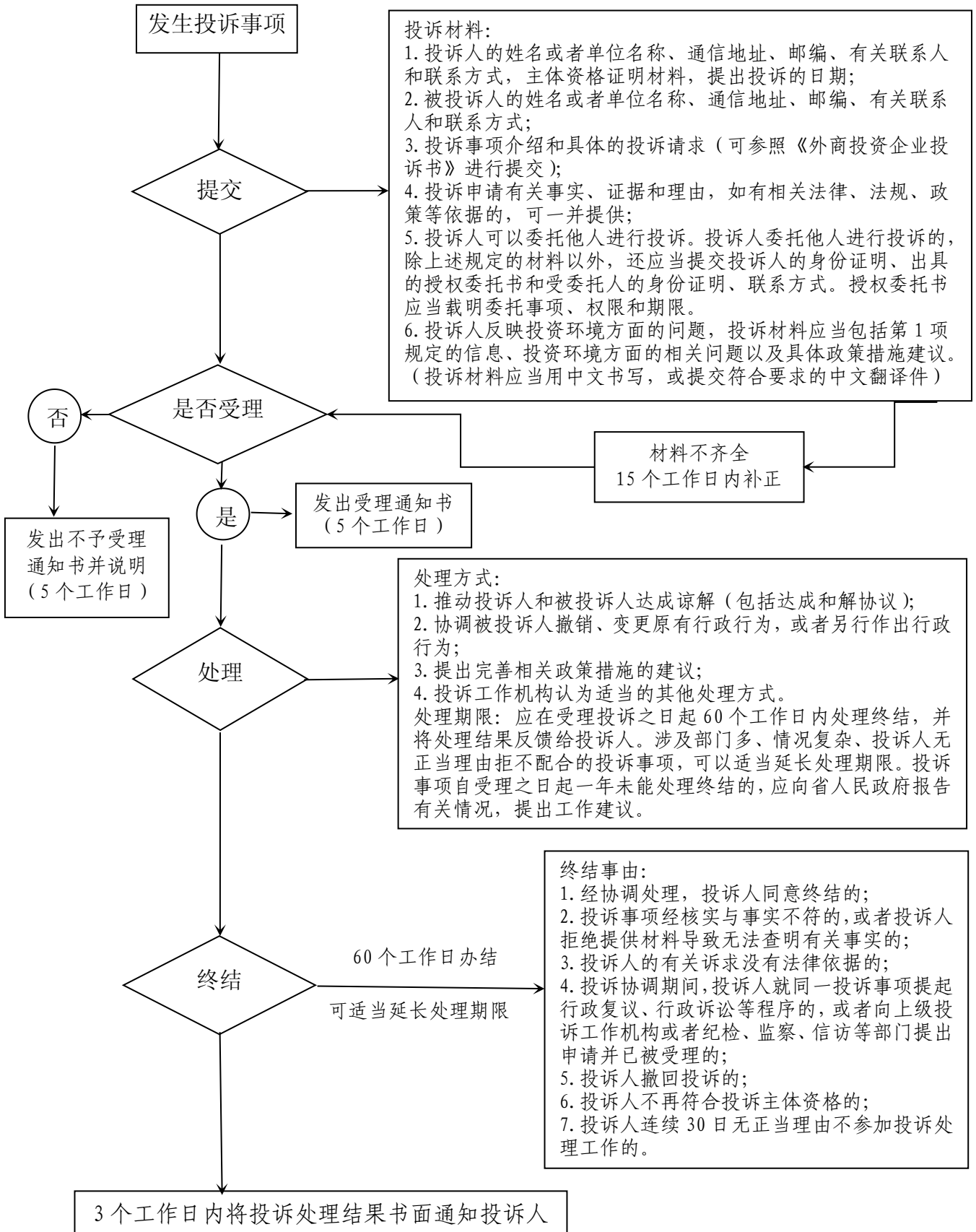
（七）经省外商投诉工作机构联系，投诉人连续 30 日无正当理由不参加投诉处理工作的；

投诉处理终结后，省外商投诉工作机构应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

五、结案登记

投诉案件办结，省外商投诉工作机构应对协调处理的案件进行结案登记、归档，案件材料、相关工作日志和处理结果要详实完备。

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

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，如有相关法律法规依据可以一并提供；
- 三、投诉人承诺：该投诉事项此前并未经纪检、监察、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。

此致

全省外商投资企业投诉工作机构

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。

附件3 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》

全省外商投资企业投诉工作机构

投诉人： 委托代理人/联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期：
案件登记号：晋商资函〔20XX〕XX号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉材料补正通知书

根据《全省外商投资企业投诉工作办法》（简称《投诉办法》）第11条的规定，经审核，省外商投资企业投诉工作机构于20XX年X月X日收到你方提交的投诉材料不齐全，请在15个工作日内予以补正。经补正后，投诉材料仍不符合受理条件的，依据《投诉办法》第16条第1款第6项的规定，我机构将不予受理。

现将需补正事项通知如下：

1. 外商投资企业或投资人资质证明
每份页数：XX页 文件份数：XX份
2. 代理委托书 每份页数：XX页
文件份数：XX份
3. XXX证明 每份页数：XX页
文件份数：XX份
4. 补正期间投诉人发现并认为可以提交的新证据材料。
5. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：030032 山西省太原市小店区龙盛街15号省商务厅7061室 电话：0351-4082950

2. 网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 waizichu_225@163.com

附件 4 《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》

全省外商投资企业投诉工作机构

投诉人： 委托代理人/联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期：
案件登记号：晋商资函〔20XX〕XX 号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件受理通知书

根据《全省外商投资企业投诉工作办法》第 2 条、第 6 条、第 10 条的规定，投诉人提出的事项已由省外商投资企业投诉工作机构受理。现将确定的案件登记号、受理日期、投诉人和投诉事项通知如下：

案件登记号：

受理日期：

投诉人：

投诉事项：

经核实，全省外商投资企业投诉工作机构确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
3. 代理委托书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
4. XXX 证明 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
5. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：030032 山西省太原市小店区龙盛街 15 号省商务厅 7061 室 电话：0351-4082950

2. 网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 waizichu_225@163.com

附件 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》

全省外商投资企业投诉工作机构

投诉人： 委托代理人/联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期：
案件登记号：晋商资函〔20XX〕XX 号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

我机构于 20XX 年 X 月 X 日、X 月 X 日分别收到你方提交的初始投诉材料及补正材料（见后附材料清单）。根据《全省外商投资企业投诉工作办法》第 16 条的规定，经审核，补正后的投诉材料仍不符合受理条件，因此我机构依规作出此通知，案件材料恕不退回。

案件登记号：
受理日期：
投诉人：
投诉事项：
受理结果：
不予受理理由：

经核实，全省外商投资企业投诉工作机构确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
3. 代理委托书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
4. XXX 证明 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
5. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：030032 山西省太原市小店区龙盛街 15 号省商务厅 7061 室 电话：0351-4082950

2. 网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 waizichu_225@163.com

附件 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》

全省外商投资企业投诉工作机构

投诉人： 委托代理人/联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期：
案件登记号：晋商资函〔20XX〕XX 号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我机构 20XX 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料（见后附材料清单），经审查，该投诉事项不符合《全省外商投资企业投诉工作办法》第 2 条关于（投诉人、投诉事项、投诉机构）的规定；**或**不符合第 4 条关于投诉人（未如实反映投诉事实、提供虚假证据、不积极协助投诉处理工作）的规定；**或**不符合第 6 条关于我机构受理投诉事项范围的规定，**或**存在第 16 条第 1 款第 X 项规定的不予受理情形，因此我机构依规作出不予受理的通知，案件材料恕不退回。

案件登记号：
受理日期：
投诉人：
投诉事项：
受理结果：
不予受理理由：

经核实，全省外商投资企业投诉工作机构确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
3. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：030032 山西省太原市小店区龙盛街 15 号省商务厅 7061 室 电话：0351-4082950

2. 网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 waizichu_225@163.com

附件 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》

全省外商投资企业投诉工作机构

投诉人： 委托代理人/联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期：
案件登记号：晋商资函〔20XX〕XX 号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件终结通知书

根据我机构 20XX 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料（见后附材料清单），经审查，该投诉事项符合《全省外商投资企业投诉工作办法》第 23 条第 1 款第 X 项关于案件终结情形的规定，因此我机构依规作出案件终结通知，案件材料恕不退回。

案件登记号：
受理日期：
投诉人：
投诉事项：
处理结果：
终结理由：

经核实，全省外商投资企业投诉工作机构确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
3. 代理委托书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
4. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：030032 山西省太原市小店区龙盛街 15 号省商务厅 7061 室 电话：0351-4082950

2. 网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 waizichu_225@163.com

附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》

全省外商投资企业投诉工作机构

投诉人： 委托代理人/联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期：
案件登记号：晋商资函〔20XX〕XX 号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件处理结果通知书

我机构于 20XX 年 X 月 X 日受理你方投诉案件，根据双方提交的投诉材料（见后附材料清单）和协调情况，依据《全省外商投资企业投诉工作办法》第 22 条第 1 款第 1 项规定的处理方式，已推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；**或**第 22 条第 1 款第 2 项规定的处理方式，我机构针对投诉事项协调被投诉人撤销、变更原有行政行为，或者另行作出行政行为；**或**第 22 条第 1 款第 3 项规定的处理方式，我机构已向 XXX 人民政府及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；**或**第 22 条第 1 款第 4 项规定的处理方式，我机构已进行了 XXXX 的方式进行处理。现依规作出案件处理结果通知。

案件登记号：

受理日期：

投诉人：

投诉事项：

处理结果：

处理依据：

经核实，全省外商投资企业投诉工作机构确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页
文件份数：XX 份
3. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：030032 山西省太原市小店区龙盛街 15 号省商务厅 7061 室 电话：0351-4082950

2. 网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 waizichu_225@163.com