

广东省外商投资企业投诉中心

办事指南

2020年12月

目录

第一章 广东省外商投资企业投诉中心	2
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.....	4
第三章 处理方式与流程	5
一、处理要求.....	5
二、处理方式.....	5
三、处理期限.....	5
四、中止及终结事由.....	6
五、结案登记.....	6
附件 1 外商投诉工作流程图.....	7
附件 2 外商投诉事项登记表（示例）.....	8

第一章 广东省外商投资企业投诉中心

广东省外商投资企业投诉中心（以下简称省外商投诉中心）设在广东省商务厅，负责受理以下投诉事项：

- （一）投诉省级有关行政主管部门及工作人员损害其合法权益的；
- （二）上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项；
- （三）地级以上市没有投诉受理部门或投诉事项跨地区、部门的；
- （四）投诉事项重大或者非常复杂的；
- （五）其他法律法规规章规定的情况。

外商投资企业、外国投资者可以按照《广东省外商投资企业投诉处理服务办法》的相关规定，通过面谈、信函、传真、电子邮件等方式投诉。

投诉咨询电话：020-38819395

投诉监督电话：020-38819399

传真：020-38896157、020-38802234

邮箱：touzi@gdcom.gov.cn

办理地点（纸质投诉材料邮寄地址）：广州市天河路 351 号广东外经贸大厦 6 楼 602 房、611 房

位置指引：地铁 1 号线体育中心站 A 出口，地铁 3 号线石牌桥站 D 出口，BRT 石牌桥站。公交 11 路、45 路、54 路、195 路、245 路、540 路、545 路、811 路、813 路、高峰快线 2 路、高峰快线

办公时间：星期一至星期五 8:30-12:00、14:00-17:30，法定节假日除外。

第二章 受理条件与要求

一、有关定义

（一）投诉。

外商投资企业及其投资者在企业设立、生产、经营或者终止过程中，认为政府部门或者其他单位及其工作人员损害其权益，向外商投资企业投诉处理部门反映问题并要求予以协调解决的行为。

（二）投诉人。

本省行政区域内的外商投资企业及其投资者。

（三）被投诉人。

政府部门或者其他单位及其工作人员。

（四）投诉的提出及受理原则。

投诉人应当向投诉事项发生地的投诉处理部门投诉，发生地没有投诉处理部门的，投诉人可以向发生地上一级行政区域的投诉处理部门或者省商务行政主管部门投诉，发生地投诉处理部门认为不属于本部门受理范围的，应当报请上级投诉处理部门指定受理。

各地级以上市人民政府和外商投资企业较多的县（区）人民政府、经济园区管委会负责外商投资企业投诉处理工作的部门，承担本行政区域外商投资企业投诉处理工作。

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、在线申请等方式提交。投诉书面材料包括：

1. 外商投诉事项登记表，包括投诉人和被投诉人的基本信息以及投诉请求和依据、证据目录等（详见附件 2 模板）；
2. 投诉信（如用外文书写需附中文译文）；
3. 投诉事项相关证明材料，包括投诉人主体资格证明（如营业执照、身份证、投资关系证明、授权委托书等）以及投诉事实及依据的相关证明材料等；

4. 其他材料等。

投诉材料应当用中文书写，用外文书写的需附中文译本。

投诉人委托他人代理投诉的，应当提供投诉人出具的授权委托书，还应同时提交投诉人的身份证明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

（一）匿名投诉的；

（二）投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼程序的；

（三）投诉人对法律法规或者政策的有关规定、行政事务办事程序存在误解或异议的；

（四）其他投诉处理部门已经受理或者处理终结的。

投诉人对投诉处理部门不予受理有异议的，可以向上一级投诉处理部门反映。上一级投诉处理部门认为符合受理条件的，应当通知投诉处理部门受理。

四、受理时限

省外商投诉中心接到投诉人投诉后，应当在5个工作日内进行审查，并以书面形式或者其他适当方式告知投诉人是否受理。不予受理的，应当说明理由。

不属于省外商投诉中心受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉处理部门投诉。

第三章 处理方式与流程

一、处理要求

（一）工作要求

处理外商投诉工作应当坚持依法有据、公平公正、方便高效的原则。

省外商投诉中心及其工作人员应当遵守保密制度，不得泄露工作秘密、企业商业秘密及投诉人要求保密的信息等。

（二）投诉人义务

投诉人应当遵循自愿、合法的原则，按照省外商投诉中心的要求说明情况、提供材料或者其他必要的协助。

二、处理方式

对受理的投诉事项进行分类处理：

（一）直接办理。由省外商投诉中心直接办理。

（二）转办。省外商投诉中心应当在作出受理决定后 3 个工作日内将投诉转交有权处理部门办理。

（三）多个投诉人就同一事项投诉同一单位的，可以合并处理。

三、处理期限

（一）省外商投诉中心直接办理的，应当自受理之日起 15 个工作日内作出办理意见并答复投诉人。对于涉及部门多，情况复杂的投诉事项，经批准，办理期限可以延长 30 个工作日，并向投诉人说明原因。

（二）省外商投诉中心转办的，有权处理部门应当自收到之日起 15 个工作日内书面回复，省外商投诉中心应当在收到书面回复后 3 个工作日内答复投诉人。

（三）对涉及部门多、情况复杂的投诉事项，处理期限可以延长 30 个工作日。

（四）中止期间不计入处理时限。中止处理的情形消失，应即时恢复办理。

四、中止及终结事由

有下列情形之一的，投诉处理工作中止：

- （一）投诉人提供新的证明材料或者有其他原因，要求中止的；
- （二）投诉处理部门要求投诉人补充对处理意见有影响的证明材料，投诉人不能提供的；
- （三）法律、法规规定的其他情形。

有下列情形之一的，投诉处理工作终结：

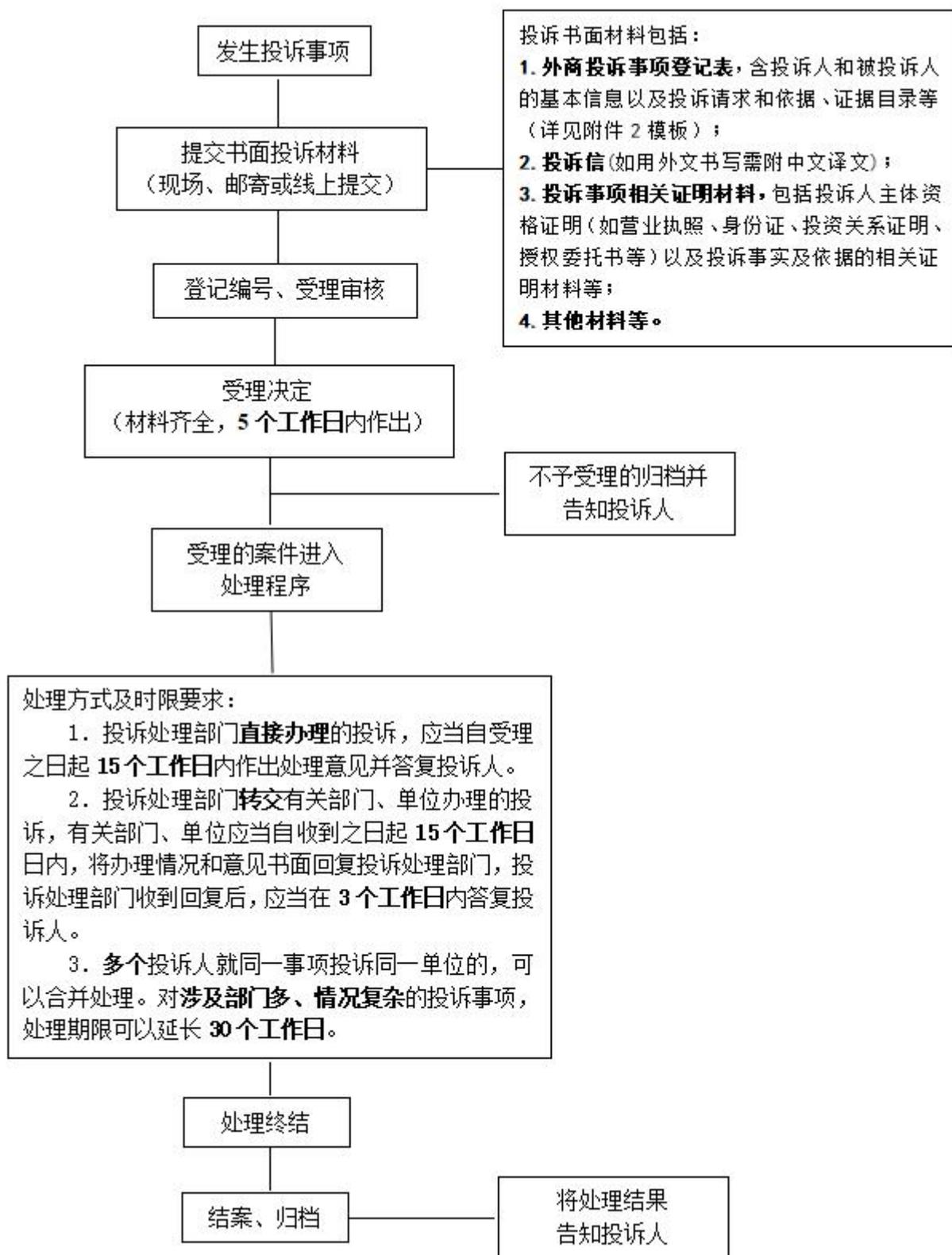
- （一）投诉人申请撤回投诉的；
- （二）投诉事项已进入行政复议、行政诉讼程序的；
- （三）投诉处理中止期限满一年的；
- （四）法律、法规规定的其他情形。

投诉处理工作中止、终结的，省外商投诉中心应当在 5 个工作日内将决定告知投诉人，并登记、归档。

五、结案登记

投诉处理工作终结，应对案件进行结案登记、归档。对于通过外商投资企业投诉工作机制确实无法解决的投诉事项，可以协助投诉人反映诉求，引导投诉人依法申请行政复议、提起行政诉讼。

附件 1 外商投诉工作流程图



附件 2 外商投诉事项登记表（示例）

外商投诉事项登记表

投 诉 人	名称	XX 公司（或 XX 公司投资者）		
	外资来源地	XX 国家（地区）		
	行业类别			
	通讯地址及邮编	广东省 XX 市 XX 区 XX 号		
	联系人/委托代理人姓名	张三	职务	总经理
	联系电话	略	Email	略
被 投 诉 人	单位名称	XX 单位		
	地址	广东省 XX 市 XX 区 XX 号		
	联系人	李四		
	联系方式	略		
投诉事项已进入或者完成行政复议、行政诉讼程序		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
投诉事项已由信访等其他投诉处理部门受理或者处理终结		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
投诉事实和根据（请简要说明。详细材料可以附件形式提供）：				
略				
投诉请求				
略				
证明材料目录（证明材料请以附件形式提供）：				
1. 投诉人主体资格证明（营业执照、身份证等）				
2. 相关证据等				
3. 其他证明（略）				
.....				

投诉事项登记表及相关材料用外文书写的需附中文译本。