

广东省外商投资企业投诉中心

办事指南

2023年6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	4
三、不予受理条件	4
四、受理时限	5
第三章 处理方式与流程	6
一、处理要求	6
二、处理方式	6
三、处理期限	6
四、终结事由	7
五、结案登记	7
附件 1 外商投诉工作流程图	8
附件 2 外商投诉事项登记表（示例）	9

第一章 广东省外商投资企业投诉中心

商务部《外商投资企业投诉工作办法》第七条规定，县级以上地方人民政府应当指定部门或者机构（以下简称地方投诉工作机构）负责投诉工作。《广东省外商投资权益保护条例》第二十四条规定，省人民政府商务主管部门以及地级以上市、县级人民政府指定的部门或者机构（以下统称投诉工作机构）分级负责协调、处理相关投诉事项。

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，负责具体处理以下投诉事项：

（一）涉及省级行政主管部门、各地级以上市人民政府及其工作人员行政行为的；

（二）建议省级行政主管部门、各地级以上市人民政府完善相关政策措施的；

（三）在本省范围内有重大影响，省商务厅认为可以由其处理的。

（四）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商务部《外商投资企业投诉工作办法》、《广东省外商投资权益保护条例》等相关规定，通过面谈、或通过邮递、传真或电子邮件发送、线上提交投诉信等方式反映投诉事项。

投诉咨询电话: 020-38819395

投诉监督电话: 020-38819399

邮箱: toucuju@gd.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 609 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。

1.外国投资者、外商投资企业（以下统称投诉人）认为本省行政机关（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，向投诉工作机构申请协调解决的行为；

2.投诉人向投诉工作机构反映本省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。

外国投资者、外商投资企业

(三) 被投诉人。

本省行政机关（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

(四) 投诉工作机构。

省人民政府商务主管部门以及地级以上市、县级人民政府指定负责外商投资企业投诉工作的部门或者机构，承担本行政区域外商投资企业投诉的受理和处理工作。

投诉工作机构应当做好下列工作：

1. 受理投诉事项；
2. 协调处理投诉事项，召集相关部门研究重大投诉事项处理工作；
3. 向本级人民政府和上一级主管部门报告投诉的重大问题，通报有关单位被投诉和处理投诉的情况，提出意见和建议；
4. 开展投诉情况统计和分析；
5. 其他相关投诉工作。

各级投诉工作机构应当完善投诉工作规则，健全投诉方式、明确投诉事项受理范围和投诉处理时限。各级投诉工作机构应当公布地址、电话和传真号码、电

子邮箱、网站等信息，便利投诉人提出投诉事项。

（五）投诉的提出及受理原则。

投诉工作机构按照分级负责原则协调、处理相关投诉事项。其他有关部门按照职责分工，配合做好相关工作。

外国投资者、外商投资企业提出投诉时要求对企业信息、个人信息予以保密的，投诉工作机构应当依法保密。

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：《外商投诉事项登记表》模板）；内容具体应包括投诉人的姓名或名称、通讯地址、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；被投诉人的名称或姓名、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式；明确的投诉事项和投诉请求；有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；同一投诉事项是否存在已由上级投诉工作机构、信访等部门或行政复议、行政诉讼等程序受理或处理终结等情况。

属于反映营商环境问题、提出政策建议类的投诉事项的，投诉材料除上述信息外，还应当包括投资环境方面存在的相关问题以及具体政策措施建议。

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。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）投诉主体不属于外商投资企业、外国投资者的；

- (二) 申请协调解决与其他自然人、法人或者非法人组织之间民商事纠纷，或者其他不属于外商投资企业投诉事项范围的；
- (三) 不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的；
- (四) 经投诉工作机构依据相关规定通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；
- (五) 投诉人伪造、变造证据或者明显缺乏事实依据的；
- (六) 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；
- (七) 同一投诉事项已经由上级投诉工作机构受理或者处理终结的；
- (八) 同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的；
- (九) 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。

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。投诉材料不齐全的，应当在收到投诉材料后5个工作日内一次性书面通知投诉人在15个工作日内补正。补正通知应当载明需要补正的事项和期限。

符合投诉受理条件的，省外商投诉中心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，省外商投诉中心向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。不属于省外商投诉中心受理范围的事项，可以告知投诉人向其他有关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

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、在投诉处理过程中知悉的投诉人的商业秘密、保密商务信息和个人隐私。

（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

根据投诉事项的不同情况，投诉工作机构可以采取下列方式进行处理：

- （一）推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；
- （二）与被投诉人进行协调；
- （三）向本级人民政府及其有关部门提交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

投诉工作机构应当在受理投诉之日起 20 个工作日内办结受理的投诉事项。

涉及部门多、情况复杂等情形的投诉事项，可以适当延长处理期限，并向投诉人说明延期理由。

投诉事项自受理之日起一年未能依据商务部《外商投资企业投诉工作办法》第二十条处理终结的，投诉工作机构应当及时向本级人民政府报告有关情况，提出有关工作建议。

四、终结事由

有下列情形之一的，投诉处理工作终结：

（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。

投诉处理期间，出现同一投诉事项已经由上级投诉工作机构或者信访等部门受理或者处理终结的，或同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的情形的，视同投诉人书面撤回投诉。

投诉处理终结后，省外商投诉中心应当在 3 个工作日内，将投诉处理结果书面通知投诉人。

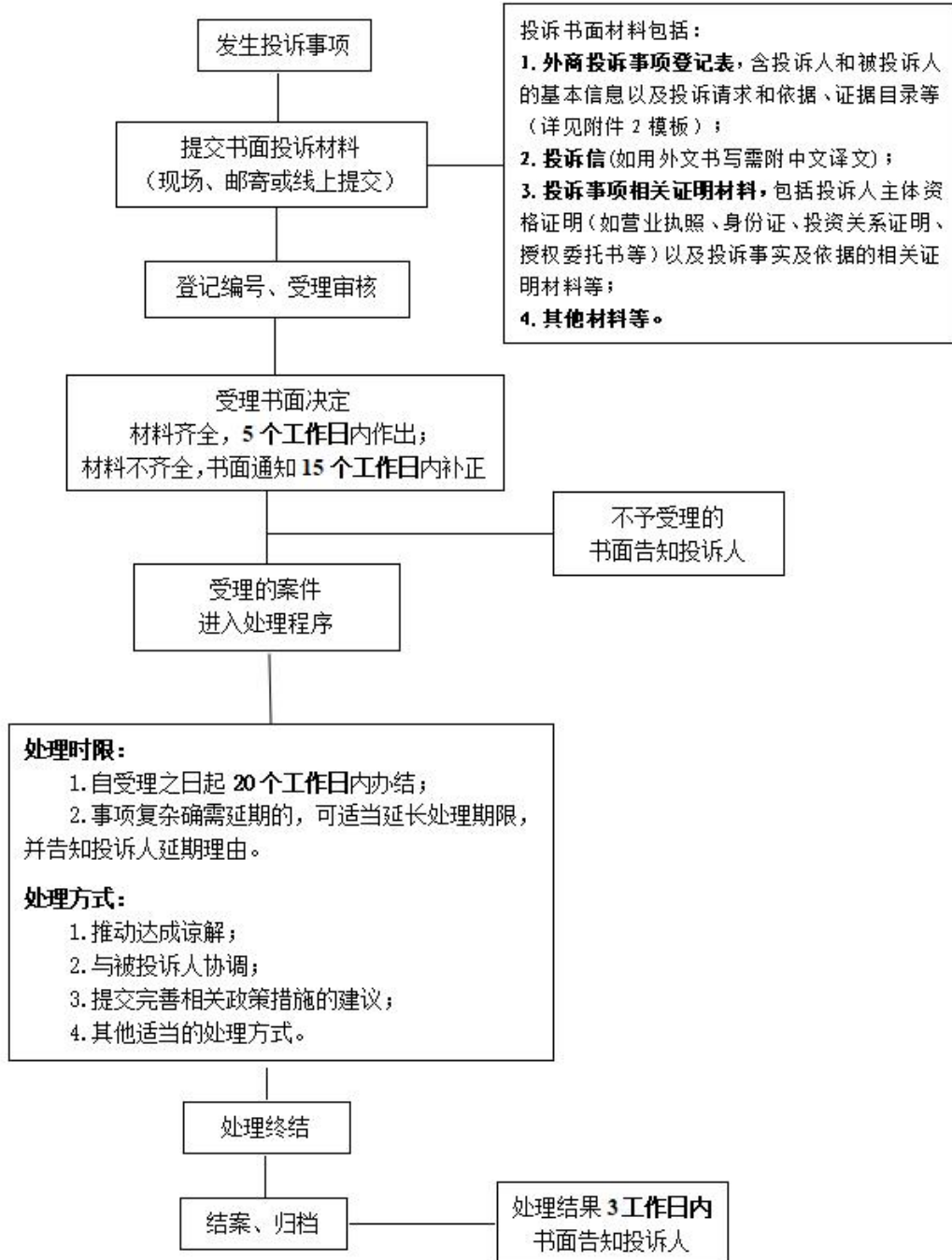
五、结案登记

投诉处理工作终结，对案件进行结案登记、归档。

投诉人对省外商投诉中心作出的不予受理决定或者投诉处理结果有异议的，可以就原投诉事项向全国外商投资企业投诉中心提起投诉。全国外商投资企业投诉中心可以根据本机构投诉工作规则决定是否受理原投诉事项。

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、提起行政诉讼等。

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"/>		
投诉事项已由上级投诉工作机构或信访等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。