

附件

商务部令 2006 年第 16 号 公布《中国企业境外商务投诉服务暂行办法》

【发布单位】商务部
【发布文号】商务部令 2006 年第 16 号
【发布日期】2006-08-16
【实施日期】2006-08-16

中华人民共和国
令
商 务 部

二〇〇六年 第 16 号

《中国企业境外商务投诉服务暂行办法》已经 2006 年 7 月 13 日商务部第 7 次部务会议审议通过，现予公布，自公布之日起施行。

部 长 薄熙来
二〇〇六年八月十六日

中国企业境外商务投诉服务暂行办法

第一章 总则

第一条 为保障和促进中国企业公平、正当开展境外商务活动，维护中国企业的合法权益，根据《中华人民共和国对外贸易法》及有关法律、行政法规和规定，结合开展境外商务活动的实际情况，特制定本办法。

第二条 商务部中国企业境外商务投诉服务中心（下称投诉服务中心）根据

本办法规定，负责无偿提供中国企业境外商务投诉服务，其工作经费由政府资助。

投诉服务中心具有法人资格，对其行为依法独立承担责任。

第三条 本办法所称中国企业境外商务投诉服务，是指符合本办法规定的服务请求人，反映情况，请求提供政策信息服务、法律咨询服务，或者认为其合法权益受到损害或不法侵害或可能将要受到损害或不法侵害，请求协调解决，由投诉服务中心进行协调处理、答复的服务。

第四条 服务请求人应遵循诚实、自愿、合法的原则，按照本办法的规定，如实反映情况，并对投诉服务中心的相关工作提供积极协助。

第二章 服务请求人与服务事项

第五条 本办法所称服务请求人包括：

- (一) 依据《中华人民共和国对外贸易法》有关规定，从事对外贸易经营活动的法人、其他组织或个人；
- (二) 依法从事境外投资活动的中国投资者。

第六条 中国企业境外商务投诉服务事项范围包括：

- (一) 货物进出口；
- (二) 技术进出口；
- (三) 国际服务贸易；
- (四) 与对外贸易有关的知识产权；
- (五) 对外劳务合作；
- (六) 对外承包工程；
- (七) 境外投资；
- (八) 境外其他商务活动。

中国企业境外商务投诉服务事项不包括外交领事管辖的事项。

第三章 投诉服务中心

第七条 投诉服务中心的服务内容和主要职责包括：

- (一) 为降低境内企业和个人在开展境外商务活动中合法权益受到损害和不法侵害的风险，提供力所能及的政策信息服务；
- (二) 针对一般民商事法律纠纷的请求，提供咨询服务；
- (三) 针对境外政府或组织不公平政策、措施或市场壁垒的投诉，受理后提请政府有关部门通过多双边机制等渠道进行交涉、磋商或诉诸相关争端解决机

制，推动解决问题；

（四）依照本办法对符合规定程序和条件的服务请求进行审核、登记、整理和初步分析处理；

（五）依照本办法，将受理的服务请求事项提请有关方面核实、处理，并跟踪查询、协调催办；

（六）在本办法规定的时限内将有关进程或结果反馈服务请求人；

（七）分析整理服务请求情况，定期发布分析报告；

（八）就重大敏感案件或普遍问题，向有关政府部门报告并提出建议；

（九）为有关政府部门提供法律协助；

（十）组建并管理特约专家和法律顾问库；

（十一）受商务部委托，办理与中国企业境外商务投诉服务相关的其他事项；

（十二）开展与服务请求处理直接相关的其他工作。

第八条 投诉服务中心应建立重大事件应急机制，并纳入商务部应急管理体系。

本办法中重大事件是指损害严重、涉及面广或受社会广泛关注的事件。

第九条 投诉服务中心工作人员应熟悉对外经济贸易法律制度和国际经贸规则，恪尽职守，及时妥善协调处理服务事项。

第十条 投诉服务中心及其工作人员应保守工作中知悉的服务请求人的商业秘密，法律、行政法规规定的特殊情形除外。

第四章 服务请求的提出

第十一条 服务请求人可通过以下方式向投诉服务中心提出相关服务需求：

（一）登陆 12335.mofcom.gov.cn；

（二）拨打投诉服务中心热线 12335；

（三）发送传真，号码 12335；

（四）邮寄信函；

（五）来访面谈。

第十二条 请求提供政策信息服务的，服务请求人应提供以下材料：

（一）说明服务请求人基本信息材料。

服务请求人为个人的，包括姓名、身份证件名称及号码、地址、邮政编码、联系电话以及证明服务请求人符合本办法第五条规定的相关文件等；

服务请求人为法人或其他组织的，包括名称、代码、住所地、邮政编码、法

定代表人（或主要负责人）、联系电话以及证明服务请求人符合本办法第五条规定的相关文件等。

（二）明确请求提供的政策信息事项。

（三）投诉服务中心为提供政策信息服务需要的其他材料。

第十三条 请求提供一般民商事法律纠纷咨询服务的，服务请求人应提供以下材料：

（一）说明服务请求人基本信息材料。

服务请求人为个人的，包括姓名、身份证件名称及号码、地址、邮政编码、联系电话以及证明服务请求人符合本办法第五条规定的相关文件等；

服务请求人为法人或其他组织的，包括名称、代码、住所地、邮政编码、法定代表人（或主要负责人）、联系电话以及证明服务请求人符合本办法第五条规定的相关文件等。

（二）简要案情，包括各当事方简要情况、国别（或地区）、案由、纠纷标的、案件进展情况等。

（三）相关证明材料。

（四）明确请求提供咨询的事项。

（五）投诉服务中心为提供咨询服务需要的其他材料。

第十四条 投诉境外政府或组织的不公平的政策、措施或市场壁垒的，服务请求人应当提供以下材料：

（一）说明服务请求人基本信息材料。

服务请求人为个人的，包括姓名、身份证件名称及号码、地址、邮政编码、联系电话以及证明服务请求人符合本办法第五条规定的相关文件等；

服务请求人为法人或其他组织的，包括名称、代码、住所地、邮政编码、法定代表人（或主要负责人）、联系电话以及证明服务请求人符合本办法第五条规定的相关文件等。

（二）被投诉方基本信息，被投诉的境外政府部门或组织名称、地址、邮政编码、联系人、联系电话等。

（三）被投诉的政策、措施或市场壁垒及相关证明材料。

（四）被投诉的政策、措施或市场壁垒导致投诉人合法权益遭受损害或不法侵害的事实（事实发生的时间、地点、过程、程度等），或者导致投诉人合法权益将会受到损害或不法侵害的可能性分析。

（五）明确、具体的诉求。

（六）投诉服务中心为提供投诉服务需要的其他材料。

服务请求人应注明其是否同意政府部门在对外交涉中使用其真实姓名或引用其所提供的相关材料。

第十五条 服务请求人提交的材料应当使用中文书写。

第五章 服务请求的处理

第十六条 投诉服务中心接到服务请求后，在 10 个工作日内进行审查，依据下列情况分别作出处理：

- （一）符合受理条件的，应予以受理并向服务请求人发出受理通知书；
- （二）不符合受理条件的，向服务请求人发出不予受理通知书，并说明不予受理的原因；
- （三）需要进一步补充完善材料的，通知服务请求人予以补充完善。

第十七条 投诉服务中心可以不受理的请求包括：

- （一）不符合本办法第五条规定的服务请求人主体资格的；
- （二）不符合本办法第六条规定的投诉服务事项范围的；
- （三）没有明确的服务请求事项的；
- （四）不能提供第十三条第（二）项、第（三）项或第十四条第（三）项、第（四）项规定的材料的；
- （五）以匿名方式提出服务请求的；
- （六）已经或正在由投诉服务中心受理的；
- （七）没有提供新的材料，就投诉服务中心处理终结的事项再次提出请求的；
- （八）应当由外商投资企业投诉中心受理的；
- （九）应当由中国外派劳务人员投诉中心受理的；
- （十）已由境内法院或者仲裁机构受理或者作出裁决的；
- （十一）其他不符合有关法律、行政法规规定的。

第十八条 对于请求提供政策信息服务的，投诉服务中心应在受理之日起 10 个工作日内予以答复。

第十九条 对于请求提供一般民商事法律纠纷咨询服务的，投诉服务中心应在受理之日起 20 个工作日内提供咨询服务。

第二十条 对涉及境外政府或组织不公平的政策、措施或市场壁垒的投诉，投诉服务中心应在受理之日起 3 个工作日内转商务部处理，并将投诉转送情况告服务请求人。

第二十一条 投诉服务中心征得服务请求人同意后，可视情将投诉咨询内容转有关行业商会、协会等参考使用。

第二十二条 有下列情况之一的，服务请求处理终结：

- （一）按照第十八条、第十九条、第二十条的规定处理完毕的；
- （二）经核实，服务请求事项与事实不符的；
- （三）服务请求人不予配合，并拒绝提供真实情况的；
- （四）服务请求人申请撤回请求的；
- （五）其他应当处理终结的情形。

投诉处理终结，投诉服务中心应及时进行结案登记。

第六章 信息管理、统计报送与发布

第二十三条 投诉服务中心应分析整理服务请求情况，每个季度以网站发布和印刷发表的形式发布分析报告。

第二十四条 投诉服务中心应按规定格式进行登记，受理、转办投诉、通知、答复等事项也应尽量使用格式化文书，并加盖投诉服务中心公章或投诉专用章。

第二十五条 投诉服务中心受理服务请求的相关材料应按期分类编号，装订归档，专人保管，录入投诉服务中心服务请求电子处理系统。未经相关领导批准，不得外借和查阅。存档期限一般为三年，对于重要的档案应适当延长存档期限。

第七章 附则

第二十六条 本办法由商务部负责解释。

第二十七条 本办法自公布之日起施行。