

(以下附錄節錄自中華人民共和國廣州市人民政府的網站，全文可參閱
http://www.gz.gov.cn/xw/tzgg/content/post_7052075.html)

附錄

廣州市外商投資企業投訴工作服務指南

第一章 廣州市外商投資企業投訴受理機構

廣州市外商投訴工作機構設在廣州市商務局，主要負責受理以下投訴事項如下：

一、投訴市級有關行政機關及工作人員的行政行為損害其合法權益的；
二、反映投資環境方面存在問題，建議本市有關政府部門、各區政府完善相關政策措施的；

三、本市內影響重大，本市外商投訴工作機構認為可以由其處理的；

四、上級有關政府部門交辦、轉辦、督辦的投訴事項；

各區人民政府指定部門或機構負責投訴工作，區外商投訴工作機構在市外商投訴受理機構（市商務局）的指導下開展工作，負責受理本區外商投資企業投訴事項和市外商投訴受理機構轉交的投訴事項。

外商投資企業、外國投資者可通過信函、傳真和電子郵件進行投訴。

投訴諮詢電話:020-88902883

投訴監督電話:020-88902308

傳真: 020-81097152

郵箱: wzc_sww@gz.gov.cn

辦理地點（紙質投訴材料郵寄地址）: 廣州市東風西路 158 號 1301 室

位置指引: 公交：人民北路站、市少年宮站、廣醫站，途經線路包括 186 路、215 路、518 路、289 路、283 路、204 路、555 路、253 路、133 路、29 路、12 路。地鐵：1 號線西門口站。

辦公時間: 星期一至星期五 9:00-12:00、14:00-18:00，法定節假日除外。

第二章 投訴受理與要求

一、有關定義

(一) 投訴

1. 外商投資企業、外國投資者在企業設立、生產、經營或者終止過程中，認為行政機關（包括法律、法規授權的具有管理公共事務職能的組織）及其工作人員的行政行為侵犯其合法權益，向投訴工作機構申請協調解決的行為。

2. 投訴人向投訴工作機構反映投資環境方面存在的問題，建議完善有關政策措施的行為。

（二）投訴人

本市行政區域內外商投資企業、外國投資者。

（三）被投訴人

廣州市政府有關部門及其工作人員；各區人民政府及其工作人員；在全市範圍內有重大影響，受理機構認為可由其處理的事項中所涉及的行政機關及其工作人員。

二、投訴材料要求

投訴人提出投訴事項，應當提交書面投訴材料。投訴材料可以現場提交，也可以通過信函、傳真、電子郵件、在線申請等方式提交。投訴材料應包括：

（一）外商投訴事項登記表，包括投訴人和被投訴人的基本信息以及投訴請求和依據、證據目錄等（詳見附件 2 模闆）；

（二）投訴信；

（三）投訴事項相關證明材料，包括投訴人主體資格證明（如營業執照、身份證、投資關係證明、授權委托書等）以及投訴事實及依據的相關證明材料等；

投訴材料應當用中文書寫，用外文書寫的需附中文譯本。

投訴人委托他人代理投訴的，應當提供投訴人出具的授權委托書，還應同時提交投訴人的身份證明和受委托人的身份證明。授權委托書應當載明委托事項、權限和期限。

三、不予受理條件

（一）投訴主體不屬於外商投資企業、外國投資者的；

（二）申請協調解決與其他自然人、法人或者其他組織之間民商事糾紛，或者不屬於本章第一條第（一）款規定的外商投資企業投訴事項範圍的；

（三）不屬於市外商投訴工作機構的投訴事項處理範圍的；

（四）投訴材料經通知補正後，仍不符合要求的；

（五）投訴人偽造、變造證據或者明顯缺乏事實依據的；

（六）沒有新的證據或者法律依據，向受理機構重複投訴的；

（七）同一投訴事項已經由信訪等部門受理或者處理終結的；

（八）同一投訴事項已經進入或者完成行政複議、行政訴訟等程序的。

投訴人對投訴處理部門不予受理有異議的，可以向上一級投訴處理部門反映。上一級投訴處理部門認為符合受理條件的，應當通知投訴處理部門受理。

四、受理時限

市外商投訴工作機構接到投訴人投訴後，應當在 5 個工作日內進行審查，并以書面形式或者其他方式告知投訴人是否受理。不予受理的，應當說明理由。不屬於市外商投訴受理範圍的事項可告知投訴人有關投訴處理部門投訴。

投訴材料不齊全的，投訴工作機構在收到投訴材料後 7 個工作日內通知投訴人在 15 個工作日內予以補正。

第三章 處理方式與流程

一、處理要求

(一) 工作要求

處理外商投訴工作應當堅持依法有據、公平公正、方便高效的原則。市外商投訴工作機構受理投訴後，應當與投訴人進行充分溝通，了解情況，依法協調處理，推動投訴事項的妥善解決。

市外商投訴工作機構及其工作人員應當遵守保密制度，不得洩露工作秘密、企業商業秘密及投訴人要求保密的信息等。

(二) 投訴人義務

投訴人應當按照市外商投訴工作機構的要求，積極配合并進一步說明情況、提供材料或者提供其他必要的協助。

二、處理方式

(一) 對受理的投訴事項進行分類辦理：

- 1.直接辦理。由市外商投訴工作機構直接辦理。
- 2.轉辦。市外商投訴工作機構應當在作出受理決定後3個工作日內將投訴轉給有權處理的部門辦理。
- 3.多個投訴人就同一事項投訴同一單位的，可以合并處理。

(二) 市外商投訴機構按以下方式對受理投訴事項進行處理：

- 1.推動投訴人和被投訴人達成諒解(包括達成和解協議);
- 2.與被投訴人進行協調;
- 3.提交完善相關政策措施的建議;
- 4.其他適當的處理方式。

投訴人和被投訴人簽署和解協議的，應當寫明達成和解的事項和結果。依法訂立的和解協議對投訴人和被投訴人具有約束力。被投訴人不履行生效和解協議的，依據《中華人民共和國外商投資法實施條例》第四十一條的規定處理。

三、處理期限

(一) 市外商投訴工作機構直接辦理的，應當自受理之日起15個工作日內作出辦理意見并答復投訴人。

(二) 市外商投訴工作機構轉辦的，有權處理部門應當自收到之日起15個工作日內書面回複，市外商投訴工作機構應當在收到書面回複後3個工作日內答復投訴人。

(三) 對於涉及部門多，情況複雜的投訴事項，辦理期限可以延長30個工作日，并向投訴人說明原因。

(四) 中止期間不計入處理時限。中止處理的情形消失，應即時恢復辦理。

四、中止及終結事由

(一) 有下列情況之一的，投訴處理工作中止：

1. 投訴人提供新的證明材料或者有其他原因，要求中止的；
2. 投訴處理部門要求投訴人補充對處理意見有影響的證明材料，投訴人不能提供的；
3. 法律、法規規定的其他情形。

(二) 有下列情況之一的，投訴處理終結:

1.投訴工作機構依據《外商投資企業投訴工作辦法》(商務部令 2020 年第 3 号)第十八條進行協調處理，投訴人同意終結的;

2.投訴事項與事實不符的，或者投訴人拒絕提供材料導緻無法查明有關事實的;

3.投訴人的有關訴求沒有法律依據的;

4.投訴人書面撤回投訴的;

5.投訴人不再符合投訴主體資格的;

6.經投訴工作機構聯系，投訴人連續 30 日無正當理由不參加投訴處理工作的;

7.投訴處理中止期限滿一年的。

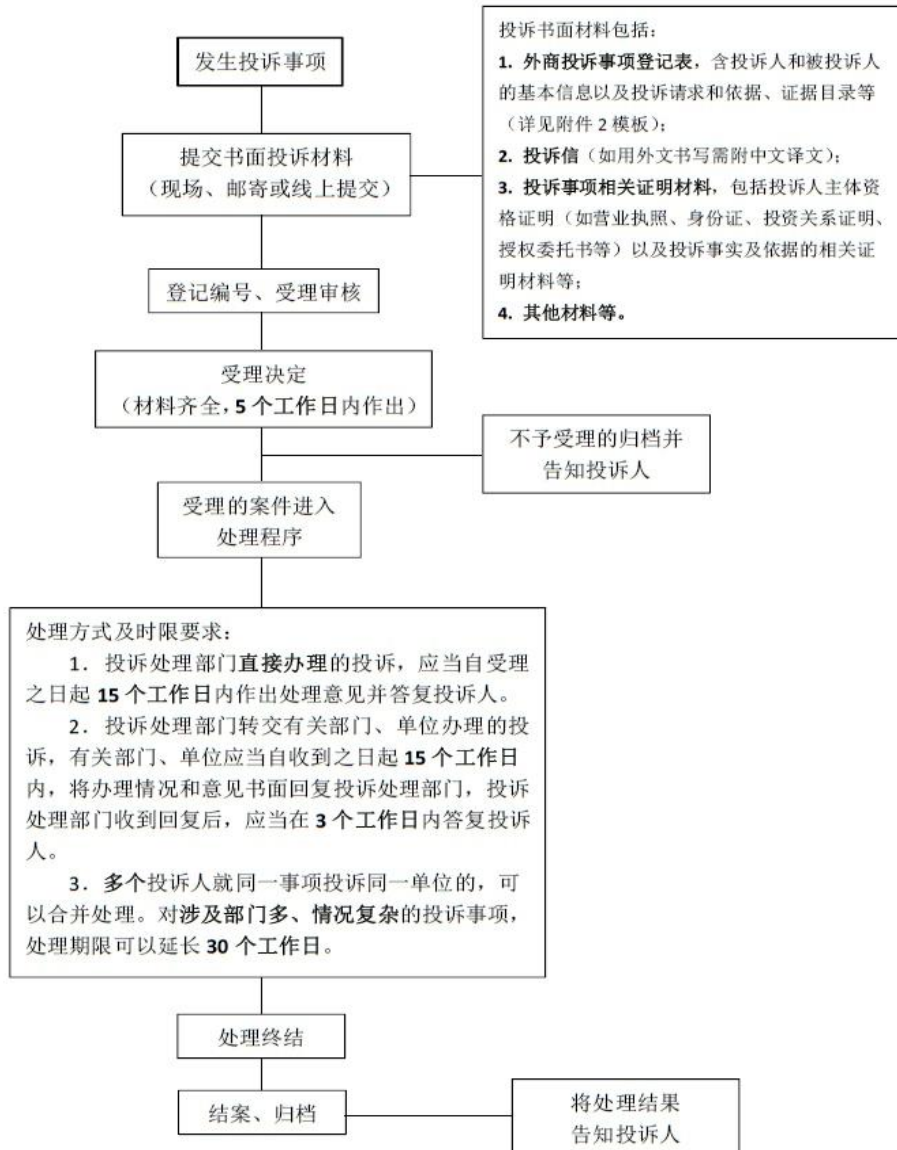
投訴處理期間，同一投訴事項已經由信訪等部門受理或者處理終結的，以及同一投訴事項已經進入或者完成行政複議、行政訴訟等程序的，視同投訴人書面撤回投訴。

投訴處理工作中止、終結的，市外商投訴工作機構應當在 3 個工作日內將決定告知投訴人，並登記、歸檔。

五、結案登記

投訴處理工作終結，應對案件進行結案登記、歸檔。對於通過外商投資企業投訴工作機制確實無法解決的投訴事項，可以協助投訴人反映訴求，引導投訴人依法申請行政複議、提起行政訴訟。

外商投訴工作流程圖



附件 2

外商投訴事項登記表（示例）

外商投訴事項登記表

投 訴 人	名稱	XX 公司（或 XX 公司投資者）		
	外資來源地	XX 國家（地區）		
	行業類別			
	通訊地址及郵編	廣東省 XX 市 XX 區 XX 号		
	聯系人/委托代理人 姓名	張三	職務	總經理
	聯系電話	略	Email	略
被 投 訴 人	單位名稱	XX 單位		
	地址	廣東省 XX 市 XX 區 XX 号		
	聯系人	李四		
	聯系方式	略		
投訴事項已進入或者完成行政複議、行政訴訟程序	是	否		
投訴事項已由信訪等其他投訴處理部門受理或者處理終結	是	否		
投訴事實和根據（請簡要說明。詳細材料可以附件形式提供）：				
略				

投訴請求
略
證明材料目錄（證明材料請以附件形式提供）：
1. 投訴人主體資格證明（營業執照、身份證等） 2. 相關證據等 3. 其他證明（略）

投訴事項登記表及相關材料用外文書寫的需附中文譯本。

附件 3

廣州市各區外商投資企業投訴工作機構名錄

序号	所屬區	單位名稱	聯系人	電話	傳真	郵箱	地址
1	越秀區	越秀區商務局	陳健贊	37663658	37663776	yuexiuwj@gz.gov.cn	廣州市越秀區先烈中路 83 号商務中心 605
2	海珠區	海珠區科工商信局	謝豔陽	84230102	84446302	hzwjmj@126.com	海珠區泰沙路 555 号 602
3	荔灣區	荔灣區商務和投資促進局	林韶鳳	81534997	81503163	a33338888@126.com	廣州市荔灣區東漵南路 638 号
4	天河區	天河區商務金融局	胡嘉華	38623005	38624261	hujh@thnet.gov.cn	天河區天府路 1 号 2 号樓 613 室
5	白雲區	白雲區科工商信局	姚井福	80736028	80736032	kgsxwzk@by.gov.cn	黃石東路 323 号白雲交通大樓 1202 辦公室
6	黃埔區	黃埔區政務服務數據管理局	李婧	82112990	82110073	xzspj@gdd.gov.cn	廣州市黃埔區香雪三路一號 3 号凱通樓 7 樓
7	花都區	花都區科工商信局	畢敏英	86883776	86881330	bimy@huadu.gov.cn	廣州市花都區新華街天貴路 67 号
8	番禺區	番禺區科工商信局	李文苑	34611162	84884335	kgsxwzk@panyu.gov.cn	番禺區市橋街清河東路口岸大街 11 号

9	南沙區	南沙開發區商務局	莫淑儀	39053201	84986699	1105389234@qq.com	廣州市南沙區鳳凰大道1号E棟4樓
10	從化區	從化區科工商信局	謝敏珊	37903828	37903829	chkgsx_wjmgk@gz.gov.cn	從化區街口街口岸路2棟1樓外經貿管理科
11	增城區	增城區科工商信局	劉洋	82752960	82751160	zcwzglk@163.com	增城區惠民路1号區行政中心4号樓226室