

(以下附錄節錄自中華人民共和國深圳市人民政府辦公廳的網站，全文可參閱
<http://commerce.sz.gov.cn/hdjlpt/yjzj/answer/26464>)

附錄

**深圳市商务局关于公开征求
《深圳市外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》意见的通告**

为及时有效处理本市外商投资企业投诉，保护外商投资合法权益，持续优化外商投资环境，根据《中华人民共和国外商投资法》、《中华人民共和国外商投资法实施条例》、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》和《深圳经济特区外商投资条例》等文件，我局起草了《深圳市外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》。现公开征求社会公众意见。有关单位和各界人士可在通告公布之日起30天内，通过以下两种方式反馈：

一、通过信函方式将意见寄至：深圳市福田区福华一路1号大中华国际交易广场14楼市商务发展促进中心企业服务部收,联系电话：88127401、88125523（邮编 518035）。请在信封上注明《深圳市外商投资企业投诉工作办法》征求意见字样。

二、通过电子邮件方式将意见发送至：chenhuiping@commerce.sz.gov.cn 或 wangshuang@commerce.sz.gov.cn。

- 附件：1.《深圳市外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》
2.《深圳市外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》的起草说明

深圳市商务局
2023年2月9日

深圳市外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为及时有效处理本市外商投资企业投诉，保护外商投资合法权益，持续优化外商投资环境，根据《中华人民共和国外商投资法》《中华人民共和国外商投资法实施条例》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》和《深圳经济特区外商投资条例》，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称外商投资企业投诉，是指：

（一）外商投资企业、外国投资者（以下统称投诉人）认为本市行政机关（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；

（二）投诉人向投诉工作机构反映本市在投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

前款所称投诉工作机构，是指市、区（含新区、特别合作区管委会，下同）负责受理和处理外商投资企业投诉的部门或者机构。

本办法所称外商投资企业投诉，不包括外商投资企业、外国投资者申请协调解决与其他自然人、法人或其他组织之间民商事纠纷的行为。

第三条 投诉工作机构应当坚持公平公正合法、分级负责原则，及时处理投诉人反映的问题，协调完善相关政策措施。

第四条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

第五条 市商务局负责处理下列投诉事项：

- （一）涉及市级行政主管部门，各区人民政府及其工作人员行政行为的；
- （二）建议市级行政主管部门，各区人民政府完善相关政策措施的；
- （三）在本市范围内有重大影响，市商务局认为可以由其处理的。

市级投诉工作机构设在市商务发展促进中心，在市商务局的指导下，负责具体处理前款规定的投诉事项，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，督促各区做好外商投资企业投诉工作，积极预防投诉事项的发生。

第六条 各区人民政府应当指定部门或者机构负责本区域内的外商投资企业投诉工作。

第七条 各级投诉工作机构应完善投诉工作规则、健全投诉方式、明确投诉事项受理范围和投诉处理时限，做好下列工作：

- （一）受理投诉人以及上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项；
- （二）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；
- （三）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；
- （四）开展投诉情况统计和分析；
- （五）其他相关投诉工作。

第八条 《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的商会、协会可以参照本办法，向投诉工作机构反映会员提出的投资环境方面存在的问题，并提交具体的政策措施建议。

第二章 投诉的提出与受理

第九条 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。

各级投诉工作机构应当公布其地址、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。

第十条 属于本办法第二条第一款第（一）项规定的投诉的，投诉材料应当包括下列内容：

（一）投诉人的姓名或者名称、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；

（二）被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式；

（三）明确的投诉事项和投诉请求；

（四）有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；

（五）是否存在本办法第十四条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

属于本办法第二条第一款第（二）项规定的投诉的，投诉材料应当包括前款第（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，应当提交准确、完整的中文翻译件。

第十一条 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，除本办法第十条规定的材料以外，还应当向投诉工作机构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。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

第十二条 投诉材料不齐全的，投诉工作机构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。

第十三条 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。

第十四条 投诉具有以下情形的，投诉工作机构不予受理：

（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、法人或者其他组织之间民商事纠纷，或者不属于本办法规定的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本办法第十二条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第十条要求的；

（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。

第十五条 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应当在 5 个工作日内作出是否受理的决定。

符合投诉受理条件的，应当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，投诉工作机构应当向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。不属于本投诉工作机构处理范围的，投诉工作机构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 投诉处理

第十六条 投诉工作机构在受理投诉后，应当与投诉人和被投诉人或者有关部门进行充分沟通，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项或者有关问题的妥善解决。

第十七条 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；投诉工作机构可以向被投诉人或者有关部门了解情况，被投诉人或者有关部门应当予以配合。

根据投诉事项具体情况，投诉工作机构可以组织召开会议，邀请投诉人和被投诉人或者有关部门共同参加，陈述意见，探讨投诉事项的解决方案。投诉工作机构根据投诉处理工作需要，可以就专业问题听取有关专家意见。

第十八条 据投诉事项不同情况，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。

第十九条 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、情况复杂的投诉事项，可以适当延长处理期限。

第二十条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

- (一) 投诉工作机构依据本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，出现本办法第十四条第（七）、（八）、（九）项所列情形的，视同投诉人书面撤回投诉。

投诉处理终结后，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。

第二十一条 投诉事项自受理之日起一年未能依据本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。

第二十二条 投诉人对投诉工作机构作出的不予受理决定或者投诉处理结果有异议的，可以就原投诉事项逐级向上级投诉工作机构提起投诉。上级投诉工作机构可以根据本机构投诉工作规则决定是否受理原投诉事项。

第二十三条 投诉工作机构应当建立健全内部管理制度，依法采取有效措施保护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。

第四章 投诉工作管理制度

第二十四条 投诉工作机构应当建立投诉档案管理制度，及时、全面、准确记录有关投诉事项的受理和处理情况，按年度进行归档。

第二十五条 各区投诉工作机构应当每两个月向市投诉工作机构上报本地区投诉工作情况，包括收到投诉数量、处理进展情况、已处理完结投诉事项的详细情况和有关政策建议等。

市投诉工作机构应当按照省商务厅要求及时上报本市投诉工作情况。

第二十六条 各区投诉工作机构在处理投诉过程中，发现有关地方或者部门工作中存在普遍性问题，或者有关规范性文件存在违反法律规定或者明显不当的情形的，可以向市投诉工作机构反映并提出完善政策措施建议。

第二十七条 市投诉工作机构应当及时总结外商投资企业、外国投资者、商会、协会、各区或有关部门反映的典型案例、重点问题、政策措施建议，提出加强投资保护、改善投资环境的相关建议，并向省省外商投资企业投诉中心报送相关情况。

第五章 附 则

第二十八条 投诉工作机构及其工作人员在处理外商投资企业投诉过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，或者泄露、非法向他人提供投诉处理过程中知悉的商业秘密、保密商务信息和个人隐私的，依据《中华人民共和国外商投资法》第三十九条的规定处理。

第二十九条 投诉人通过外商投资企业投诉工作机制反映或者申请协调解决问题，任何单位和个人不得压制或者打击报复。

第三十条 香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业投诉工作，参照本办法办理。台湾同胞投资者、台湾同胞投资企业、台湾同胞投资企业协会的投诉，适用《中华人民共和国台湾同胞投资保护法》及其实施细则以及《广东省实施〈中华人民共和国台湾同胞投资保护法〉办法》的规定。

第三十一条 本办法由市商务局负责解释。

第三十二条 本办法自xxxx年x月x日起施行。

附件 2

《深圳市外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》的起草说明

为进一步优化我市营商环境，加强外商投资权益保护，建立健全我市外商投资企业投诉工作机制，我局起草了《深圳市外商投资企业投诉工作办法》（征求意见稿）（以下简称征求意见稿）。现将有关情况说明如下：

一、出台背景

党中央、国务院高度重视外商投资合法权益保护。党的二十大报告指出，要推进高水平对外开放，依法保护外商投资权益，营造市场化法治化国际化一流营商环境。根据《中华人民共和国外商投资法》及其实施条例、商务部《外商投资企业投诉工作办法》等法律法规规章规定，县级以上人民政府应建立外商投资企业投诉制度。

建立完善外商投诉工作机制和制度，及时推动解决外国投资者反映的突出问题，将更加有利于促进政府与外国投资者之间形成良性互动关系，更好地保护外商投资合法权益，稳定外商投资预期和信心，推动深圳高质量发展具有重要意义。

深圳作为我国对外开放高地，不断完善外资政策法律和外商投资促进服务体系，持续推进高水平对外开放，加快构建新发展格局。2022年11月1日，《深圳经济特区外商投资条例》正式实施，《条例》对建立完善我市外商投诉制度做出了具体规定。

二、主要内容

（一）起草依据

《中华人民共和国外商投资法》及其实施条例、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》《深圳经济特区外商投资条例》等法律、法规、规章。

（二）机构与分工

设立市、区（含新区、特别合作区管委会，下同）两级外商投资企业投诉工作机构。市级外商投资企业投诉机构设在市商务发展促进服务中心，负责受理涉及市级行政主管部门、各区人民政府及其工作人员行政行为的投诉以及对市级行政主管部门、各区人民政府完善相关政策措施的建议。区级外商投资企业投诉机构由各区人民政府指定，负责受理涉及区级行政主管部门及其工作人员行政行为的投诉以及对区级行政主管部门完善相关政策措施的建议。

（三）受理范围

征求意见稿规定了两类投诉事项：一是外商投资企业、外国投资者就其合法权益受到行政行为侵害，向投诉工作机构申请协调解决。二是外商投资企业、外国投资者向投诉工作机构反映投资环境方面存在问题，建议完善相关政策措施。

（四）受理时限

征求意见稿对投诉工作机构的工作受理时间做出了限定：一是对投诉材料不齐全的情况，投诉工作机构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；比商务部要求的7个工作日内通知投诉人缩短了2个工作日。二是明确投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应当在5个工作日内作出是否受理的决定；比商务部要求的7个工作日内通知投诉人作出是否受理的决定缩短了2个工作日。三是明晰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；比商务部规定的60个工作日内办结处理投诉事项缩短了40个工作日。四是规定投诉处理终结后，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）工作规则

征求意见稿对投诉的提出、受理、处理方式、处理时限、处理终结、处理结果异议等方

面的工作规则作了清晰的规定，要求加大协调处理力度，积极推动投诉事项妥善解决。

（六）港澳台投资企业适用问题

征求意见稿明确香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业投诉工作，参照本办法办理。台湾同胞投资者、台湾同胞投资企业、台湾同胞投资企业协会的投诉，适用《中华人民共和国台湾同胞投资保护法》及其实施细则以及《广东省实施〈中华人民共和国台湾同胞投资保护法〉办法》的规定。

（七）其他

征求意见稿要求投诉工作机构应当建立健全内部管理制度，依法采取有效措施保护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。

征求意见稿对市、区两级外商投资企业投诉工作机构建立投诉档案管理制度、上报投诉工作情况有明确的规定。