

附件

商务部令 2006 年第 2 号 公布《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》

【发布单位】商务部

【发布文号】商务部令 2006 年第 2 号

【发布日期】2006-09-01

【实施日期】2006-10-01

《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》已于 2006 年 5 月 17 日经商务部第 5 次部务会议审议通过，现予以公布，自 2006 年 10 月 1 日起施行。

部长：薄熙来

二〇〇六年九月一日

商务部外商投资企业投诉工作暂行办法

第一条 为及时有效地受理外商投资企业投诉，维护外商投资企业及其投资者的合法权益，促进外商投资企业健康发展，进一步改善外商投资环境，根据有关法律、法规和我国外商投资企业投诉工作的实际情况，特制定外商投资企业投诉工作暂行办法。

第二条 本办法所称外商投资企业投诉，是指在我国境内的外商投资企业及其投资者（以下统称投诉人），认为其合法权益受到行政机关行政行为的侵害，提请投诉受理机构进行协调解决，或反映情况、提出建议、意见或请求，由投诉受理机构依法进行协调处理的行为。

第三条 投诉人投诉应遵循诚实、自愿、合法的原则，应如实反映投诉事实，提供相应证据，并对投诉受理机构进行调查工作提供积极协助。

第四条 投诉受理机构应遵循公平、公正、合法的原则，依据相关法律、法规和本办法的规定处理投诉。

第五条 全国外商投资企业投诉中心和地方各级政府具有受理职能的部门（以下统称地方投诉受理机构）依据实际情况受理外商投资企业投诉。

全国外商投资企业投诉中心负责受理外商投资企业直接投诉至全国外商投资企业投诉中心的事项，受理跨省市外商投资企业投诉事项和影响重大的外商投资企业投诉事项，负责与全国外商投资企业投诉工作相关的培训、调研及管理、协调工作。

地方投诉受理机构负责受理本地外商投资企业投诉事项，受理全国外商投资企业投诉中心转交或督办的投诉事项。

投诉被受理后，原则上由投诉事项发生地的当地机构处理解决。投诉受理机构在受理投诉后，应该调查情况，反馈信息，予以协调。

第六条 商务部外商投资企业投诉协调办公室负责协调、指导和监督全国外商投资企业投诉工作，负责处理由全国外商投资企业投诉中心提交的涉及部门和行业过多、需要召开部际协调会议加以解决的外商投资企业投诉，制订解决争议的政策原则，完善相关法律法规规定。

第七条 投诉人提出投诉时，应向投诉受理机构提交书面投诉材料，其中应列明投诉事项基本情况、相关证据材料、联系人和联系方式等。

投诉材料应当用中文书写。

第八条 投诉受理条件：

- （一）有明确的投诉对象和投诉请求；
- （二）符合投诉主体资格；
- （三）有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料；
- （四）属于本办法规定的投诉事项范围。

第九条 以下投诉事项不予受理：

- （一）已经进入或者完成司法程序、行政复议程序和仲裁程序的；
- （二）已由纪检、监察、信访等部门受理的；
- （三）已经或正在由投诉受理机构受理的；
- （四）匿名投诉；
- （五）其他不符合投诉受理条件的。

第十条 投诉处理程序：

（一）审查投诉材料。投诉受理机构接到投诉人的投诉后，在 5 个工作日内向投诉人做出是否受理的决定。经投诉受理机构审查，认为符合投诉受理条件的，应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，投诉受理机构应于 5 日内向投诉人发出不予受理通知书（注明不予受理的理由），退回投诉材料；对需要进一步补充完善投诉材料的，投诉受理机构应于 5 日内通知投诉人予以补充完善。

(二) 投诉受理登记。投诉受理机构对受理的投诉应及时办理受理登记，建立卷宗，并标明受理日期。

(三) 通知被投诉人。

(四) 处理投诉。投诉受理机构应在 30 个工作日内办理完结受理的投诉事项，因争议或纠纷事实复杂、当事人不配合投诉受理机构工作或其他原因，导致投诉事项处理工作无法在 30 个工作日内完成的，应及时通知投诉人。

(五) 投诉处理完结后，将投诉处理结果通知投诉人。

(六) 进行结案登记。

第十一条 投诉处理应采取以下方式：

(一) 出具意见书。投诉受理机构依据事实和有关法律法规规定，向投诉人和有关部门提出处理建议，促使投诉事项得以解决。

(二) 同有关部门进行行政协调。

(三) 移交当地投诉受理机构或转交相关部门处理。

(四) 其他适当的处理方式。

第十二条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

(一) 按照第十一条规定处理完毕的；

(二) 经协调、调解，投诉事项由当地投诉受理机构或相关部门予以解决的；

(三) 当事人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议的；

(四) 经核实，投诉事项与事实不符的；

(五) 投诉人申请撤回投诉的；

(六) 投诉人不予配合，并拒绝提供真实情况的；

第十三条 投诉受理机构应保守投诉人的商业秘密，法律规定的特殊情形除外。

第十四条 投诉受理机构工作人员应当恪尽职守、秉公办事，及时妥善协调处理投诉事项。

第十五条 商务部外商投资企业投诉协调办公室设在商务部外国投资管理局，全国外商投资企业投诉中心设在商务部投资促进事务局。

第十六条 本办法由中华人民共和国商务部负责解释。

第十七条 本办法自 2006 年 10 月 1 日起施行。