

(以下附錄節錄自廣東省人民政府辦公廳的網站，全文可參閱
http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201410/t20141031_552945.html)

附錄

广东省人民政府令

第 204 号

《广东省外商投资企业投诉处理服务办法》已经 2014 年 9 月 22 日广东省人民政府第十二届 32 次常务会议通过，现予公布，自 2014 年 12 月 15 日起施行。

省 长



2014 年 10 月 27 日

广东省外商投资企业投诉处理服务办法

第一条 为及时、有效地处理外商投资企业投诉，保障外商投资企业及其投资者的合法权益，进一步优化我省投资环境，根据国家法律法规规定，结合本省实际，制定本办法。

第二条 在本省行政区域内的外商投资企业投诉的受理、处理工作，适用本办法。

第三条 本办法所称外商投资企业投诉，是指依法设立的中外合资经营企业、中外合作经营企业和外商独资企业（以下简称外商投资企业）及其中外投资者（以下统称投诉人），在企业设立、生产、经营或者终止过程中，认为政府部门或者其他单位及其工作人员损害其权益，向外商投资企业投诉处理部门（以下简称投诉处理部门）反映问题并要求予以协调解决的行为。

第四条 处理外商投资企业投诉工作应当坚持依法有据、公平公正、方便高效的原则。

第五条 省商务行政主管部门负责全省外商投资企业投诉处理工作的协调、指导和监督。

各地级以上市人民政府和外商投资企业较多的县（区）人民政府、经济园区管委会负责外商投资企业投诉处理工作的部门，承担本行政区域外商投资企业投诉处理工作。

发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、国土资源、环境保护、税务、工商、质监、食品药品监管、海关、检验检疫、外汇管理等行政主管部门按照职责分工，配合做好外商投资企业投诉处理工作。

第六条 各级投诉处理部门负责履行以下职责：

- （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）定期召集相关部门研究外商投诉处理工作，协调相关部门处理重大投诉事项；
- （三）向上级主管部门报告外商投诉的重大问题，通报各有关单位被投诉和处理投诉的情况，提出意见和建议；
- （四）开展外商投资企业投诉处理工作培训；
- （五）负责本地区外商投资企业投诉统计、情况分析；
- （六）指导本行政区域内下级投诉处理机构工作，督办影响较大的投诉事项。

第七条 各级人民政府对外商投资企业投诉处理工作提供必要的经费支持。

第八条 投诉人应当向投诉事项发生地的投诉处理部门投诉，发生地没有投诉处理部门的，投诉人可以向发生地上一级行政区域的投诉处理部门或者省商务行政主管部门投诉。发生地投诉处理部门认为不属于本部门受理范围的，应当报请上级投诉处理部门指定受理。

第九条 投诉人可以通过面谈、信函、传真、电子邮件等方式投诉。

各投诉处理部门应当公开受理投诉的渠道和方式。接到投诉，应当依法及时核实、处理。

第十条 投诉受理条件：

- （一）有投诉人身份证明；
- （二）有明确的投诉对象；
- （三）有明确的请求和事实根据；
- （四）属投诉处理部门受理范围。

投诉材料用外文书写的需附中文译本。

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。

第十一条 下列投诉不予受理：

- （一）匿名投诉的；
- （二）投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼程序的；
- （三）投诉人对法律法规或者政策的有关规定、行政事务办事程序存在误解或者异议的；
- （四）其他投诉处理部门已经受理或者处理终结的。

第十二条 投诉处理部门接到投诉人投诉后，应当在 5 个工作日内进行审查，并以书面形式或者其他适当方式告知投诉人是否受理。不予受理的，应当说明理由。

经面谈不符合受理条件的投诉，投诉处理部门应当当场告之投诉人，说明理由并记录在案。

第十三条 投诉人对投诉处理部门不予受理有异议的，可以向上一级投诉处理部门反映。上一级投诉处理部门认为符合受理条件的，应当通知投诉处理部门受理。

第十四条 投诉事项处理方式：

(一) 投诉处理部门直接办理的投诉，应当自受理之日起 15 个工作日内作出处理意见并答复投诉人。

(二) 投诉处理部门转交有关部门、单位办理的投诉，有关部门、单位应当自收到之日起 15 个工作日内，将办理情况和意见书面回复投诉处理部门，投诉处理部门收到回复后，应当在 3 个工作日内答复投诉人。

(三) 多个投诉人就同一事项投诉同一单位的，可以合并处理。对涉及部门多、情况复杂的投诉事项，处理期限可以延长 30 个工作日。

第十五条 有下列情形之一的，投诉处理工作中止：

(一) 投诉人提供新的证明材料或者有其他原因，要求中止的；

(二) 投诉处理部门要求投诉人补充对处理意见有影响的证明材料，投诉人不能提供的；

(三) 法律、法规规定的其他情形。

中止期间不计入办理时限。

第十六条 有下列情形之一的，投诉处理工作终结：

(一) 投诉人申请撤回投诉的；

(二) 投诉事项已进入行政复议、行政诉讼程序的；

(三) 投诉处理中止期限满一年的；

(四) 法律、法规规定的其他情形。

第十七条 投诉处理工作终结，投诉处理部门应当在 5 个工作日内将终止决定告知投诉人。

第十八条 投诉人要求对投诉事项中涉及的商业秘密和个人隐私予以保密的，投诉处理部门应当保密。

第十九条 投诉处理部门及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，由其所在单位或者主管部门责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人，给予处分：

(一) 对属于受理范围的投诉事项不予受理的；

- (二) 未在法定期限内办结或者答复投诉人的；
- (三) 应当履行督查、督办的职责而未履行的；
- (四) 违反保密制度的；
- (五) 法律、法规规定的其他情形。

第二十条 被投诉部门、单位及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，由其行政主管部门或者监察机关予以查处，对直接负责的主管人员和其他直接责任人给予处分：

- (一) 超越职权、滥用职权或者依法应当作为而不作为的；
- (二) 因故意或者重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误，侵害投诉人合法权益的；
- (三) 无正当理由推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的；
- (四) 对投诉处理意见未提出异议又拒不纠正的；
- (五) 威胁、刁难、打击报复投诉人的。

第二十一条 港澳、外国企业和其他经济组织在本省依法设立的代表处和分支机构的投诉，参照本办法执行。

第二十二条 各地级以上市商务行政主管部门可以根据本办法制定实施细则。

第二十三条 本办法自 2014 年 12 月 15 日起实施。