

(以下附錄節錄自中華人民共和國商務部的網站，全文可參閱  
<http://wzs.mofcom.gov.cn/article/n/202003/20200302947902.shtml>)

## 附錄

### 商务部关于《外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》公开征求意见的通知

为贯彻落实《外商投资法》及其实施条例相关要求，加大保护外商投资合法权益的力度，及时有效处理其反映的问题，完善外商投资企业投诉工作机制，我们对《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》进行了修订，形成了《外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》。

为广泛听取社会各界意见，现将征求意见稿向社会公布。公众可以通过以下途径提出意见：

1. 电子邮件：wzsgjc@mofcom.gov.cn。
2. 传真：010-65197839。
3. 信函：北京市东长安街2号商务部外国投资管理司，邮编100731。

请在电子邮件主题、传真首页和信封上注明“《外商投资企业投诉工作办法(征求意见稿)》公开征求意见”。

意见反馈截止日期为2020年4月22日。

附件：外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）.doc

商务部

2020年3月23日

附件：

### 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 【立法目的】**为及时有效处理外商投资企业投诉，维护外商投资企业及其投资者合法权益，持续优化外商投资环境，根据《中华人民共和国外商投资法》和《中华人民共和国外商投资法实施条例》，制定本办法。

**第二条 【适用范围】**本办法所称外商投资企业投诉，是指：

（一）外商投资企业或者其投资者（以下统称投诉人）认为行政机关（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的，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，是指商务部和县级以上地方人民政府指定的负责受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或者其投资者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的行为。

**第三条 【投诉工作机构工作原则】**投诉工作机构应坚持分级负责原则，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 【投诉人基本义务】**投诉人应当如实反映投诉事实，提供相应证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

**第五条 【联席会议】**商务部会同国务院有关部门建立外商投资企业投诉工作部际联席会议制度（以下称联席会议），协调、推动中央层面的外商投资企业投诉工作，指导和监督地方的外商投资企业投诉工作。联席会议办公室设在商务部外国投资管理司，承担联席会议的日常工作，指导和监督全国外商投资企业投诉中心的工作。

**第六条 【全国外资投诉中心】**商务部设立全国外商投资企业投诉中心（以下简称全国外资投诉中心）。全国外资投诉中心设在投资促进事务局，负责处理如下投诉事项：

- （一）涉及国务院有关部门、省级人民政府及其工作人员行政行为的；
- （二）建议国务院有关部门、省级人民政府完善相关政策措施的；
- （三）在全国范围内或者国际上有重大影响，全国外资投诉中心认为可由其处理的。

除处理前款规定的投诉事项外，全国外资投诉中心还应开展全国范围内外商投资企业投诉工作的培训，推广投诉事项处理经验，督促地方做好外商投资企业投诉工作。

涉及多部门投诉事项，由全国外资投诉中心提交联席会议办公室。

**第七条 【地方投诉工作机构】**县级以上地方人民政府应当设立或指定专门机构负责投诉工作。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。

全国外资投诉中心可以将有关投诉事项转交省级投诉工作机构办理。省级投诉工作机构应该调查情况，予以协调，反馈信息。

**第八条 【其他渠道】**外商投资企业或其投资者依照本办法规定申请外商投资企业投诉受理机构协调解决其与行政机关之间争议的，不影响其在法定时限内提起行政复议、行政诉讼等程序的权利。

除外商投资企业投诉工作机制外，外商投资企业或者其投资者还可以通过纪检、监察、信访等其他合法途径向政府及其有关部门反映问题。

## 第二章 投诉的提出与受理

**第九条 【投诉事项提出方式】**投诉人提出投诉事项，应提交书面投诉材料。投诉材料可现场提交，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 【投诉材料内容】**投诉材料应包括如下内容：

- （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）明确的投诉事项，属于本办法第二条第一款第（一）项规定的投诉的，还应提交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）明确的投诉请求，属于本办法第二条第一款第（二）项规定的投诉的，还应提交具体的政策措施建议；
- （四）有关事实依据和证据；
- （五）有关法律依据。

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，应提交中文翻译件。

**第十一条 【委托投诉】**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外，还应向投诉工作机构提交投诉人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 【不予受理】**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或者其投资者的；
- (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的，或者其他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) 同一投诉事项已经进入或者完成行政复议程序、行政诉讼程序的；
- (五) 同一投诉事项已经由上级投诉工作机构或者纪检、监察、信访等部门受理或者处理终结的；
- (六) 经投诉工作机构按照本办法第十三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。

投诉人伪造、变造证据或者以其他方式恶意投诉的，投诉工作机构可以不予受理。

**第十三条 【投诉材料的补正】**投诉材料不齐全的，投诉工作机构应在收到投诉材料后 7 个工作日内一次性书面通知投诉人在 15 个工作日内补正。补正通知应载明需要补正的事项和期限。

**第十四条 【受理通知书】**投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应在 7 个工作日内做出是否受理的决定。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，投诉工作机构应于 7 个工作日内向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。

### 第三章 投诉处理

**第十五条 【投诉工作原则】**投诉工作机构在受理投诉后，应当与投诉人和被投诉人进行充分沟通，了解情况，依法公正进行协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

**第十六条 【了解事实、征求意见】**投诉工作机构进行投诉处理时，投诉工作机构可以请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了解情况，被投诉人应当予以配合。

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，可就专业问题听取有关专家意见。

**第十七条 【投诉处理结果】**根据投诉事项不同情况，投诉工作机构可以采取以下方式进行处理：

- (一) 推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；
- (二) 协调被投诉人撤销、变更原有行政行为，或者另行作出行政行为；
- (三) 向县级以上人民政府及其有关部门提出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。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，按照《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。

**第十八条 【投诉处理时限】**投诉工作机构应在受理投诉之日起 60 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，经投诉工作机构负责人同意可适当延长处理期限。

多个投诉人就同一投诉事项投诉同一被投诉人的，可以合并处理。

**第十九条 【投诉处理终结】**有下列情况之一的，投诉处理终结：

- (一) 投诉工作机构依据第十七条进行协调处理，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有关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) 投诉人申请撤回投诉的。

投诉处理期间，投诉人就同一投诉事项提起行政复议、行政诉讼等程序的，或者向上级投诉工作机构或者纪检、监察、信访等部门提出申请并已被受理的，视同投诉人申请撤回投诉。

投诉处理终结后，投诉工作机构应在 3 个工作日内将投诉处理结果通知投诉人。

**第二十条 【长期投诉事项的处理】**投诉事项自受理之日起两年未能按照第十九条处理终结的，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。

**第二十一条 【商业秘密保护】**投诉工作机构在进行投诉处理过程中，应当依法保守在履职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。

**第二十二条 【投诉工作人员回避】**投诉工作机构负责投诉事项协调处理的工作人员与投诉人或者被投诉人有利害关系且可能影响投诉事项公正处理的，应当回避。

投诉人或者被投诉人对投诉工作机构有关工作人员提出回避申请的，投诉工作机构应暂停投诉处理工作，并作出是否回避的决定。决定回避的，应当及时更换有关工作人员；不需要回避的，应当告知投诉人理由。

#### 第四章 投诉档案管理及报告

**第二十三条 【投诉档案管理制度】**投诉工作机构应建立投诉档案管理制度，及时、全面、准确记录对有关投诉事项的受理和处理情况，按年度进行归档。

**第二十四条 【投诉处理报告制度】**投诉工作机构应每月向上一级投诉工作机构上报投诉处理工作情况，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。

省级投诉工作机构应每月 7 日前汇总上一个月本省投诉情况并上报全国外资投诉中心，由全国外资投诉中心汇总后提交联席会议办公室。

**第二十五条 【政策措施建议报送制度】**县级以上地方人民政府指定的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，可向全国外资投诉中心反映并提出完善政策措施建议，由全国外资投诉中心汇总后提交联席会议办公室。

**第二十六条 【投诉信息通报与公示】**全国外资投诉中心定期向各省级人民政府通报投诉工作情况，并视情向社会公示。

**第二十七条 【外商投资企业权益保护建议书】**全国外资投诉中心应总结外商投资企业或者其投资者、有关地方和部门反映的典型事例和重大问题，按年度向国务院报送外商投资企业权益保护建议书，提出加强投资保护、改善投资环境的相关政策建议。

#### 第五章 附 则

**第二十八条 【投诉工作机构法律责任】**投诉工作机构及其工作人员在处理外商企业投诉过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第二十九条 【港澳台参照适用】**港澳台投资企业或者其投资者提请的投诉参照本办法办理。

**第三十条 【解释权限】**本办法由商务部负责解释。

**第三十一条 【生效】**本办法自 2020 年 X 月 X X 日起施行。2006 年 9 月 1 日商务部第 2 号令公布的《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》废止。