

泉州市商务局文件

泉商务〔2021〕32号

泉州市商务局关于印发《泉州市外商投资企业投诉工作管理规定》的通知

各县（市、区）人民政府，泉州开发区、泉州台商投资区管委会，
市直各单位：

《泉州市外商投资企业投诉工作管理规定》已经市政府同意，
现予发布，请遵照执行。



泉州市外商投资企业投诉工作管理规定

一、为及时、公正、有效地处理外商投资企业投诉，保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》、《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》和《福建省外商投资企业投诉工作办法》，结合我市实际，特制定本规定。

二、本规定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”）认为本市各级行政机关（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泉州市投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

（三）《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的商会、协会向投诉工作机构反映会员提出的本市投资环境方面存在的问题，并提交具体的政策措施建议。

投诉工作机构，是指政府指定负责受理外商投资企业投诉工作的部门或者机构，包含市、县（含泉州开发区、泉州台商投资区管委会）两级外商投诉工作机构。

三、本市设立市外商投诉协调机构和市外商投诉工作机构，办理外商投资企业投诉事项。

市外商投诉协调机构设在市商务局，负责协调、指导和监督全市外商投资企业投诉工作，召开局际联席会议，协调投诉中的重大问题，制订解决争议的政策原则，并负责向市政府反映影响

重大的投诉事项，与省外商投资企业投诉工作机构的衔接。

市外商投诉工作机构设在市投资贸易促进中心，在市外商投诉协调机构的指导下开展工作，具体处理投诉事项，定期通报投诉处理情况，并负责与各县（市、区）外商投诉工作机构的工作衔接。具体处理的投诉事项包括：

（一）涉及市政府有关部门，各县（市、区）人民政府和泉州开发区、泉州台商投资区管委会及其工作人员行政行为的；

（二）建议市政府有关部门，各县（市、区）人民政府和泉州开发区、泉州台商投资区管委会完善相关政策措施的；

（三）省外商投资企业投诉工作机构转交的投诉事项；

（四）在全市范围内或者福建省内有重大影响，市外商投诉协调机构认为可以由其处理的。

四、县级外商投诉工作机构由各县（市、区）人民政府和泉州开发区、泉州台商投资区管委会指定部门或者机构设立，在市外商投诉工作机构的指导下开展工作，负责受理本区域内外商投资企业投诉事项和市外商投诉工作机构转交的投诉事项。

五、投诉工作机构要完善工作规则，及时向社会公布受理投诉的咨询电话、通讯地址、电子邮箱、接待场所和来访接待时间，便利投诉人提出投诉事项。

六、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。

七、属于本规定第二条第（一）项的，投诉材料包括下列内容：

（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，并附投诉人签章；

（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，如有相关法律法规依据可以一并提供；

（五）是否存在本规定第八条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明；

属于本规定第二条第（二）（三）项的，投诉材料应当包括前款第（一）项规定的信息、我市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，反映的事项应当真实有据。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。

投诉人委托他人进行投诉的，投诉材料除了上述内容外，还应当提交投诉人的身份证件、出具的授权委托书和受委托人的身份证件。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

八、投诉具有以下情形的，投诉工作机构不予受理：

（一）匿名投诉；

（二）投诉主体不属于外商投资企业、外国投资者的；

（三）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；

（四）经投诉工作机构依据本规定通知补正后，投诉材料仍

不符合本规定要求的；

（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；

（十）不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的。

九、投诉处理程序：

（一）实行分级负责原则。

（二）投诉工作机构接到投诉后应审查投诉材料，并在7个工作日内向投诉人作出是否受理决定。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），退回投诉材料并做好解释、疏导工作；对需要进一步补充完善投诉材料的，投诉工作机构应当在收到投诉材料后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，补正通知应当载明需要补正的事项和期限，补充材料时间不计入投诉办理时限。

（三）投诉工作机构一般应在投诉受理后30个工作日内处理终结，并将处理结果反馈给投诉人。涉及部门多、情况复杂的投诉事项，可以适当延长处理期限。

（四）如投诉处理需要其他部门协助的，投诉工作机构应在

5个工作日内向有关部门发函，有关部门应自收到来函之日起20个工作日内将处理结果反馈给投诉工作机构，投诉工作机构应于5个工作日内将处理结果反馈给投诉人。

（五）因争议或纠纷事实复杂、或当事人不配合等其他原因，导致投诉事项处理工作无法及时完成的，有关部门应及时向投诉工作机构反馈下一步工作措施和拟办结时间，投诉工作机构应及时通知投诉人。

十、根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）其他适当的处理方式。

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。

十一、有下列情况之一的，投诉处理终结：

（一）投诉工作机构依据本规定第十条进行协调处理，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, 出现本规定第八条第(七)、(八)、(九)项所列情形的, 视同投诉人书面撤回投诉。

十二、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。投诉人对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。

十三、投诉工作机构对投诉事项应及时办理受理登记、建档、存档和分析, 并定期向投诉协调机构和上一级投诉工作机构通报投诉处理情况。县级投诉工作机构在单数月份前 2 个工作日内向市投诉工作机构上报投诉工作情况, 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。

十四、市、县两级投诉工作机构及其工作人员均应恪尽职守, 秉公办事, 及时妥善协调处理投诉事项。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, 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。

十五、本规定由泉州市商务局负责解释, 自 2021 年 4 月 1 日起施行。

