

泉州市鲤城区商务局文件

泉鲤政商务〔2021〕28号

鲤城区商务局关于印发《鲤城区商务局外商投资企业投诉工作办事指南》的通知

高新区管委会，各街道办事处，区直有关单位：

根据《泉州市外商投资企业投诉工作管理规定》（泉商务〔2020〕32号）文件精神，我局制定《鲤城区商务局外商投资企业投诉工作办事指南》，现公布如下（详见附件）。

附件：鲤城区商务局外商投资企业投诉工作办事指南

泉州市鲤城区商务局

2021年5月11日

（此件主动公开）

附件

鲤城区商务局外商投资企业投诉工作办事指南

第一章 鲤城区商务局外商投资企业投诉工作职责

鲤城区商务局是鲤城区人民政府组成部门,具有“依法监督外商投资企业执行有关法律法规、规章等情况并协调解决有关问题”职能,鲤城区人民政府指定鲤城区商务局可受理外商投资企业、外国投资者认为行政机关及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益,投资环境方面存在的问题,建议完善有关政策措施的行为。

具体处理外商投资企业投诉事项如下:

(一) 涉及鲤城区政府有关部门、各街道办事处及其工作人员行政行为的;

(二) 建议鲤城区政府有关部门、各街道办事处完善相关政策措施的;

(三) 在鲤城区范围内或者有重大影响,鲤城区商务局认为可以由其处理的。

外商投资企业、外国投资者可通过信函、传真和电子邮件进行投诉。

联系电话: 0595-22355880, 传真: 0595-22283750

电子邮箱: 8346221@qq.com

纸件投诉邮寄地址：鲤城区打锡街 157 号鲤城区行政服务中心 6 号楼 304 室外资外贸股

第二章 受理条件与要求

一、有关定义

(一) 投诉

一是外商投资企业、外国投资者认为行政机关及其工作人员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；

二是投诉人向投诉工作机构反映投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

(二) 投诉人

中华人民共和国境内的外商投资企业、外国投资者。

(三) 被投诉人

鲤城区政府有关部门及其工作人员；

各街道办事处及其工作人员；

鲤城区商务局认为可以由其处理的事项中所涉及的行政机关及其工作人员。

二、投诉材料要求

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。投诉材料应包括：

(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，如有相关法律法规可以一并提供；

(五) 是否存在《外商投资企业投诉工作办法》第十四条第

(八)、(九)项所列情形的说明。

投诉人反映投资环境方面存在的问题，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。

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，除上述规定的材料以外，还应当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。

三、不予受理条件

(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《外商投资企业投诉工作办法》规定的外商投资企业投诉事项范围的；

- (三) 不属于鲤城区商务局的投诉事项处理范围的；
- (四) 经通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；
- (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，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。

四、受理时限

- (一) 投诉材料不齐全的，鲤城区商务局在收到投诉材料后7个工作日内一次性以《外商投资企业投诉材料补正通知书》的形式书面通知投诉人在15个工作日内予以补正；
- (二) 鲤城区商务局接到完整齐备的投诉材料后7个工作日内作出是否受理的决定，符合投诉受理条件的，予以受理并向投诉人发出《外商投资企业投诉案件受理通知书》；
- (三) 不符合投诉受理条件的，投诉工作机构于7个工作日内向投诉人发出《外商投资企业投诉案件不予受理通知书》并说明不予受理的理由；
- (四) 不属于鲤城区商务局受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

第三章 处理方式与期限

一、处理要求

(一) 工作要求

鲤城区商务局在受理投诉后，将与投诉人和被投诉人进行联系沟通，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

根据投诉事项具体情况，鲤城区商务局可以组织召开会议，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。

(二) 投诉人义务

鲤城区商务局进行投诉处理时，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；可以向被投诉人了解情况，被投诉人应当予以配合。

二、处理方式

根据投诉事项情况，鲤城区商务局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) 提交完善相关政策措施的建议；
- (四) 其他适当的处理方式。

三、处理期限

鲤城区商务局在受理投诉之日起30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。

四、终结事由

有下列情形之一的，投诉处理终结：

（一）鲤城区商务局依据《外商投资企业投诉工作办法》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）经鲤城区商务局联系，投诉人连续30日无正当理由不参加投诉处理工作的；

（七）投诉处理期间，同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的，以及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，视同投诉人书面撤回投诉。

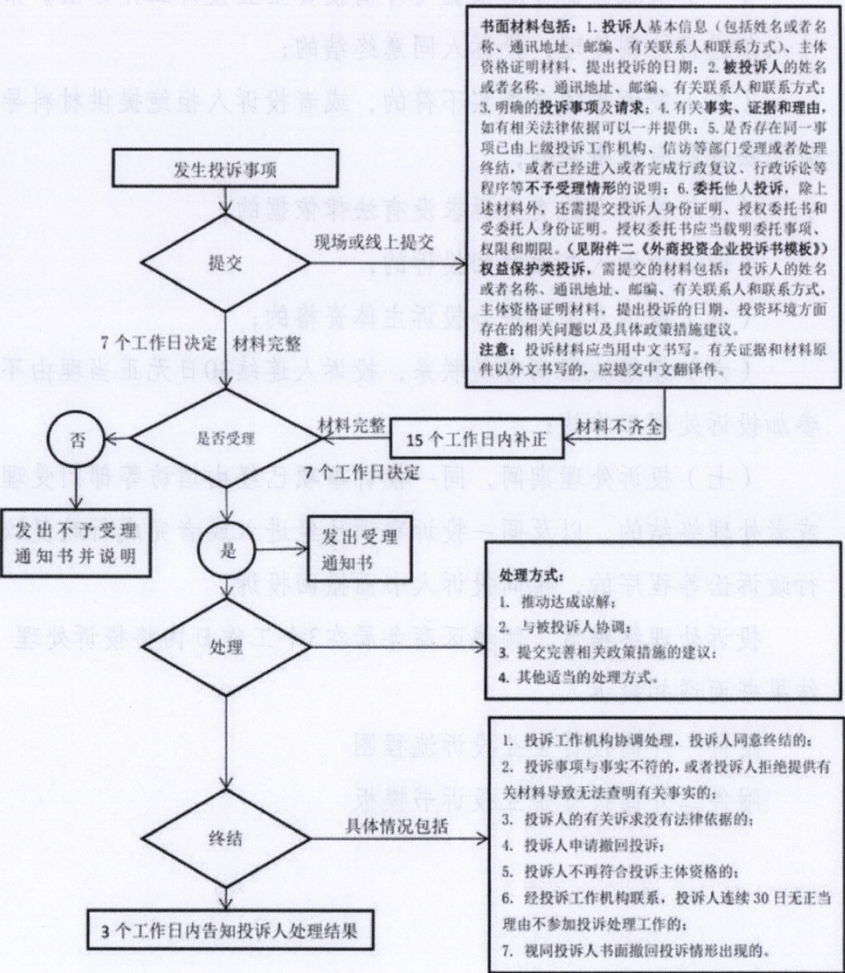
投诉处理终结后，鲤城区商务局在3个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

附件一外商投资企业投诉流程图

附件二外商投资企业投诉书模板

附件一外商投资企业投诉流程图

外商投资企业投诉流程图



附件二外商投资企业投诉书模板

外商投资企业投诉书

鲤城区商务局：

投诉人：本企业或本人的信息（包括投诉人及委托代理人的姓名、国籍、单位、通讯地址、邮编、有关联系人及其中国大陆可联系的固定电话或移动电话等；如有受委托人，须出具授权委托书、受委托人身份证明及联系方式）。

被投诉人：单位名称及工作人员姓名、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式。

- 一、投诉事项及明确诉求（明确概括、合法合理）；
- 二、有关事实、证据和理由，如有相关法律法规可以一并提供；
- 三、投诉人承诺：该投诉事项此前并未经信访等部门受理或处理终结；同时，该投诉事项此前未经行政复议、行政诉讼程序。

投诉人：____（签名或盖章）

XXXX年XX月XX日

附：1.投诉材料清单目录；2.副本XX份。

注意事项：1.投诉材料中应当包括投诉人的主体资格证明材料；2.投诉书应以中文书写或打印，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；3.投诉书副本份数，应按被投诉人的单位数量提交。

