

南阳高新区外商台商投诉权益保护 办事指南

第一章 投诉工作

根据商务部《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令2020年第3号）（以下简称《投诉办法》）和省商务厅要求，负责受理外商投资企业、外国投资者认为行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益，申请协调解决的行为；以及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。

具体处理投诉事项如下：

（一）涉及区有关部门，各园区发展服务中心及其工作人员行政行为的；

（二）建议区有关部门，各园区发展服务中心完善相关政策措施的。

区外商投诉中心组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展外商投资企业投诉工作培训，推广投诉事项处理经验，提出相关政策建议，督促各园区发展服务中心做好外商投资企业投诉工作，积极预防投诉事项的发生。

外商投资企业、外国投资者可按照《投诉办法》的相关规定，通过信函、传真和电子邮件进行投诉。

投诉咨询电话：0377-62378869

投诉工作邮箱：nyzs5678@126.com

纸件投诉邮寄地址：南阳市两厢东路创业大厦 711 收(邮编 473000)

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（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。

高新区辖区内的外商投资企业、外国投资者。

(三) 被投诉人。

区有关部门及其工作人员；各园区发展服务中心及其工作人员。

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(投诉申请建议以《外商投资企业投诉书模板》进行书写)；

(四) 有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；

(五) 是否存在《投诉办法》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，或者不属于本办法规定的外商投资企业投诉事项范围的；

（三）不属于区外商投诉中心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，向区外商投诉中心重复投诉的；

（七）同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的；

（八）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，区外商投诉中心在收到投诉材料后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）区外商投诉中心接到完整齐备的投诉材料，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，区外商投诉中心于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）不属于区外商投诉中心受理范围的事项，可以告

知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

第三章 处理方式与流程

一、处理要求

（一）工作要求

区外商投诉中心在受理投诉后，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，区外商投诉中心可以组织召开会议，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。区外商投诉中心根据投诉处理工作需要，可以就专业问题听取有关专家意见。

（二）投诉人义务

区外商投诉中心进行投诉处理时，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，区外商投诉中心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。

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。

三、处理期限

区外商投诉中心在受理投诉之日起 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，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) 投诉工作机构依据《投诉办法》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；

(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，区外商投诉中心应当在3个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

五、结案登记

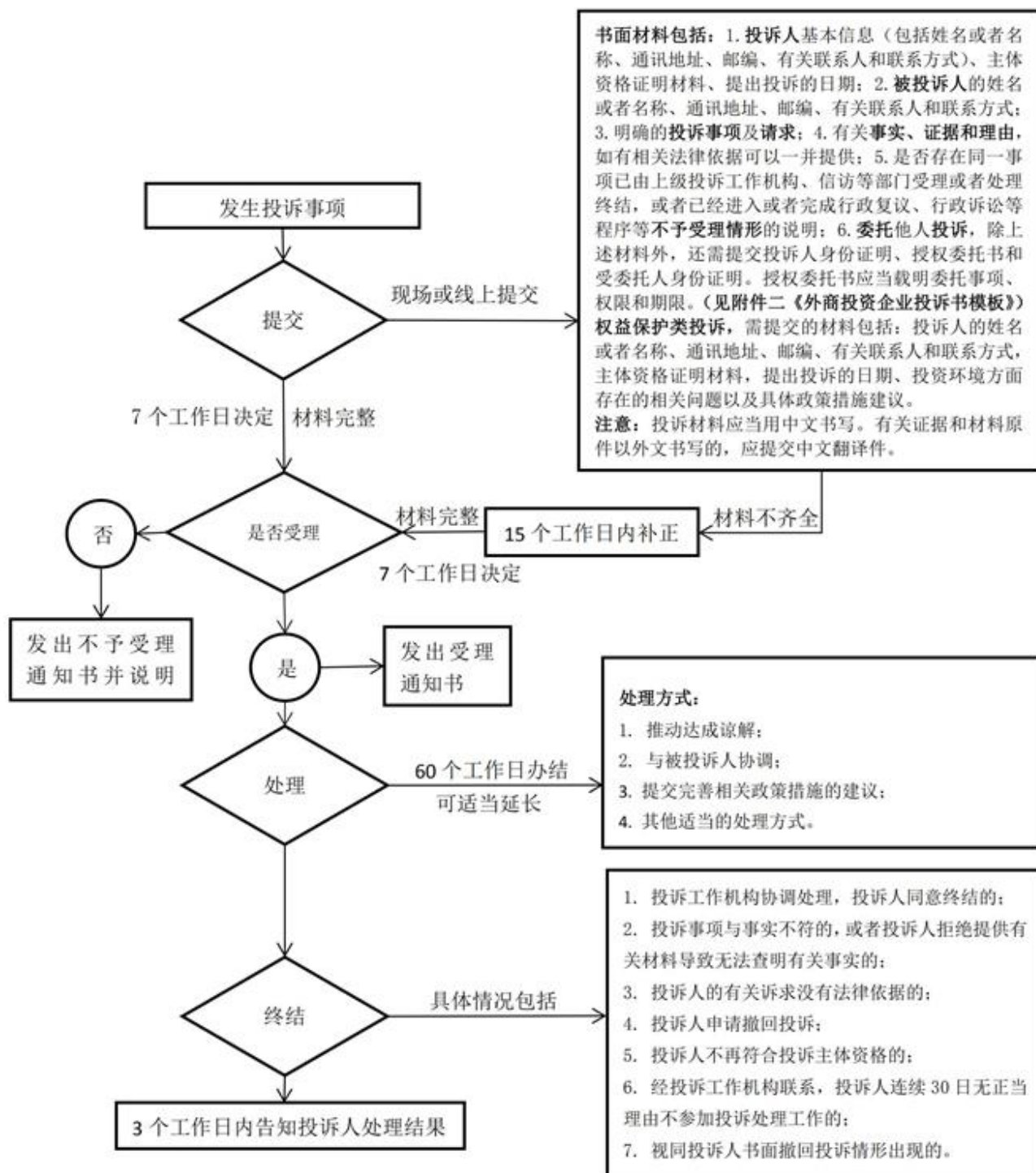
投诉案件办结，应对协调处理的案件进行结案登记、归档，案件材料、相关工作日志和处理结果要详实完备。

附件1 外商投资企业投诉流程图.pdf

附件2 《外商投资企业投诉书模板》.pdf

附件 1 外商投资企业投诉流程图

外商投资企业投诉流程图



附件 2 《外商投资企业投诉书模板》

外商投资企业投诉书

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，如有相关法律依据可以一并提供；
- 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。

此致

南阳市政府外商台商投诉权益保护中心

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_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。