

海南省外商投资企业投诉指南

一、政策依据

《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》《外商投资企业投诉工作办法》和《海南省外商投资企业投诉工作办法》。

二、投诉的提出和受理

（一）投诉的受理范围

1. 外商投资企业、外国投资者（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，向投诉工作机构申请协调解决的行为；

2. 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）投诉的受理机构

1. 省级外商投资企业投诉工作机构（设在省商务厅）负责受理以下投诉事项：涉及省政府有关部门，各市县人民政府、洋浦经济开发区管委会及其工作人员行政行为的；建议

省政府有关部门，各市县人民政府、洋浦经济开发区管委会完善相关政策措施的；在本省范围内有重大影响，省商务厅认为可以由其处理的。

2. 市县外商投资企业投诉工作机构，负责受理本辖区内行政机关及其工作人员行政行为的投诉事项及相关政策建议。

（三）投诉需提交的材料

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。投诉材料应当包括下列内容：

1. 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；

2. 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；

3. 明确的投诉事项和投诉请求；

4. 有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；

5. 是否存在《海南省外商投资企业投诉工作办法》第十五条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

反映投资环境方面存在问题的，投诉材料应当包括前款第1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。

（四）不予受理的情况

1. 投诉主体不属于外商投资企业、外国投资者的；
2. 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《海南省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；
3. 不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的；
4. 经投诉工作机构通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；
5. 投诉人伪造、变造证据或者明显缺乏事实依据的；

6. 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；

7. 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；

8. 同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的；

9. 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。

（五）受理的反馈

1. 投诉材料不齐全的，投诉机构在收到投诉材料后 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；

2. 投诉机构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》；

3. 不符合投诉受理条件的，投诉机构于 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；

4. 不属于本级投诉工作机构受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

5. 投诉人对投诉工作机构作出的不予受理决定或者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。上级投诉工作机构可以根据本机构投诉工作规则决定是否受理原投诉事项。

三、投诉的处理

（一）处理方式

1. 推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；
2. 与被投诉人进行协调；
3. 提交完善相关政策措施的建议；
4. 投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

（二）和解协议的法律效力

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）投诉的处理时限

投诉工作机构应当在受理投诉之日起 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、投诉的终结

有下列情形之一的，投诉处理终结：

（一）投诉工作机构依据《海南省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。

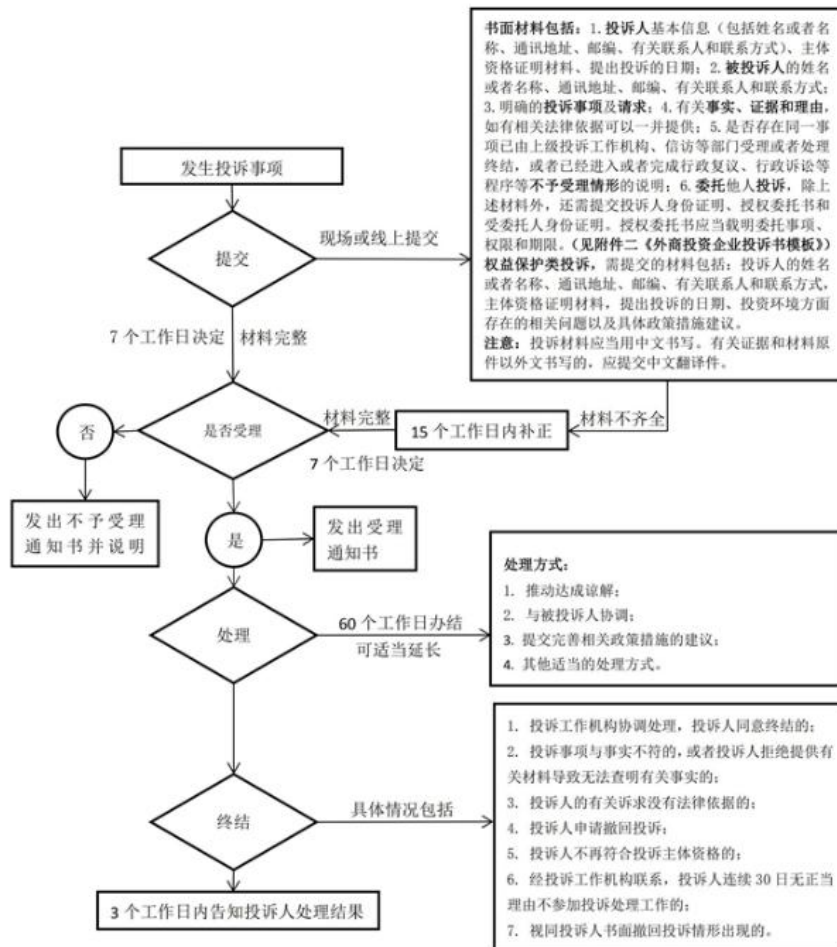
投诉处理终结后，投诉工作机构应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

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 2-1

外商投资企业投诉流程图



外商投资企业投诉书模板

-----:

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。

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。

附件 2-3

海南省外商投资企业投诉工作机构名录

序号	区域	投诉机构名称	工作地点	联系人	邮箱	联系电话	传真
1	海南省	省商务厅 (省外商投资企业 投诉工作机构)	海口市国兴大道 9 号省政府 办公楼 2 楼	樊家池	investhainan@hainan.gov.cn	65330249	65338762
		省商务厅商务培训 中心 (省级外商投资企业 投诉受理机构)	海南省海口市龙舌坡 429 号 省口岸办公大楼 3 楼	陈郁文	invprohn@126.com	65388391	65388391
2	海口市	海口市商务局	海口市秀英区长滨 3 号市政 府办公区 18 号南楼	刘朝伟	liuzhaow@haikou.gov.cn	68721070	68721080
3	三亚市	三亚市商务局	三亚市文明路 145 号市政府 第二办公大楼 811 室	汪建军	syswtck2019@163.com	88270515	88253798

4	五指山市	五指山市商务局	五指山市国兴路人民政府办公楼4楼	吴日映	wzssswj@163.com	86628185	86628185
5	琼海市	琼海市商务局	琼海市兴海北路1号市人民政府大楼二楼202室	符传阳	swj62932455@163.com	62934016	62939055
6	儋州市	儋州市现代服务业和投资促进局	"儋州市那大镇怡心花园D20栋108—110、208—210	何桂珍	danzhoutzcjj@163.com	23332692	
7	文昌市	文昌市发展和改革委员会	文昌市人民政府大院东副楼三楼	郑恒	wcswj@hainan.gov.cn	63330236	63330236
8	万宁市	万宁市商务局	万宁市政府党政综合办公大楼一楼	陈艳玲	wnswj203@163.com	62239969	
9	定安县	定安县发展和改革委员会	定安县定城镇兴安大道1号定安县政府办公楼2楼	李煜昊	dafg489@163.com	63832298	63822489
10	屯昌县	屯昌县发展和改革委员会	屯昌县屯城镇昌盛路新县委大院	钱文茜	tcfg8609@163.com	67818609	
11	澄迈县	澄迈县商务局	澄迈县金江镇文化北路79号	王剑山	hncmsw@163.com	67626330	
12	临高县	临高县商务局	临高县临城镇文明东路县委大院3号楼4楼	顾春雨	lgswj66@sina.com	28281466	28282312

13	白沙县	白沙黎族自治县发展和改革委员会	白沙黎族自治县县政府办公大楼新楼三楼	曾丽凤	baishashangwu@sina.com	27726710	27722135
14	昌江县	昌江黎族自治县发展和改革委员会	昌江县石碌镇昌江大道县政府办公大楼二楼 203 室	邓永强	fgwjmx_fj@hainan.gov.cn	26698668	26698868
15	东方市	东方市商务局	东方市疏港三北路口岸联检楼五楼	张玉琪	dfsw2015@126.com	25505810	25580108
16	乐东县	乐东县商务招商局	乐东县抱由镇乐祥路 111 号	陈力行	ledongswg@163.com	85532586	
17	陵水县	陵水县商务局	陵水县椰林南干道第二办公区政务中心 1016	邓金玲	hnlsshangwu@126.com	83318151	83318151
18	保亭县	保亭县发改委	保亭县黎族苗族自治县保城镇保兴西路 168 号	陈玲 余任钦	53114840@qq.com	83661017	
19	琼中县	琼中县招商事务中心	琼中县营根镇营根路 6-6 号	范兴耀	799825418@qq.com	86220008	
20	洋浦经济开发区	洋浦经发局	洋浦经济开发区洋浦大厦	黄娜	310281895@qq.com	28823632	65338762