

海南省商务厅文件

琼商外规〔2021〕4号

海南省商务厅 关于印发《海南省外商投资企业投诉工作办法》 和《海南省外商投资企业投诉指南》的通知

各市人民政府，洋浦经济开发区管委会：

为贯彻落实《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》和《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令2020年第3号），不断加强和提高海南自贸港外商投资环境的稳定性、公平性、透明性和可预期性，切实保护外商投资企业合法权益，省商务厅制定了《海南省外商投资企业投诉工作办法》和《海南省外商投资企业投诉指南》，现予发布，请各地结合实际，遵照执行。

一、建立健全投诉工作机制。市县人民政府、洋浦经济开发区管委会（以下简称“地方投诉工作机构”）应当指定部门或者机构负责本区域内的外商投资企业投诉工作，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。

二、建立健全投诉工作管理制度。地方投诉工作机构应当建立健全内部管理制度、投诉档案管理制度、投诉工作情况信息报送制度。

三、及时向社会公布并更新相关信息。地方投诉工作机构可通过政府官方网站、公众号等渠道加大政策宣传力度，扩大政策知晓面。同时，地方投诉工作机构相关联系信息如因机构改革、人员变动等因素发生变化，应于7个工作日内书面告知省级商务主管部门，并及时对外更新发布。

附件：1.海南省外商投资企业投诉工作办法
2.海南省外商投资企业投诉指南



2021年10月8日

(此件主动公开；联系人：程文；电话：65316790)

海南省外商投资企业投诉工作办法

第一章 总则

第一条 为及时有效处理外商投资企业投诉,保障外商投资企业合法权益,持续优化我省投资环境,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》和《外商投资企业投诉工作办法》,结合本省实际,制定本办法。

第二条 在本省行政区域内的外商投资企业投诉的受理、处理工作,适用本办法。

第三条 本办法所称外商投资企业投诉,是指:

(一) 依法设立的外商投资企业、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;

(二) 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。

前款所称投诉工作机构,是指本省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、外国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。

第四条 投诉工作机构应当坚持公平公正合法、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。

第五条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

第六条 投诉人依照本办法规定申请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。

第二章 投诉工作机构

第七条 海南省商务厅协调、推动省级层面的外商投资企业投诉工作，对各市（县）、洋浦经济开发区管委会的外商投资企业投诉工作进行指导和监督。

第八条 海南省商务厅负责协调处理以下投诉事项：

（一）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；

（二）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；

（三）在本省范围内有重大影响，省商务厅认为可以由其处理的。

海南省外商投资企业投诉工作机构（以下简称省外资投诉工作机构）设在省商务厅。省外资投诉工作机构负责组织

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，督促我省各级投诉工作机构做好外商投资企业投诉工作，积极预防投诉事项的发生。

省外资投诉工作机构应配备专职人员负责上述工作，并确保必要的经费支持。

第九条 市县地方人民政府、洋浦经济开发区管委会应当指定部门或者机构（以下简称“地方投诉工作机构”）负责本区域内的外商投资企业投诉工作。地方投诉工作机构应当完善投诉工作规则、健全投诉方式、明确投诉事项受理范围和投诉处理时限。

地方投诉工作机构受理投诉人对本地区行政机关及其工作人员行政行为和建议完善本地区相关政策措施的投诉事项。

第十条 《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的商会、协会可以参照本办法，向我省各级投诉工作机构反映会员提出的投资环境方面存在的问题，并提交具体的政策措施建议。

第三章 投诉的提出与受理

第十一条 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。

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。

第十二条 属于本办法第三条第（一）项规定的投诉的，投诉材料应当包括下列内容：

（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；

（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，如有相关法律依据可以一并提供；

（五）是否存在本办法第十五条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

属于本办法第三条第（二）项规定的投诉的，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。

第十三条 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，除本办法第十二条规定的材料以外，还应当向投诉工作机构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。

第十四条 投诉材料不齐全的,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。

第十五条 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、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) 不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的;

(四) 经投诉工作机构依据本办法第十四条的规定通知补正后,投诉材料仍不符合本办法第十二条要求的;

(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。

第十六条 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料,应当在7个工作日内作出是否受理的决定。

符合投诉受理条件的,应当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，投诉工作机构应当于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。属于本办法第十五条第（三）项情形的，投诉工作机构可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

第四章 投诉处理

第十七条 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，依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

第十八条 投诉工作机构进行投诉处理时，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；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，可以就专业问题听取有关专家意见。

第十九条 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）向地方人民政府及其有关部门提交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。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。

第二十条 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。

第二十一条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

(一) 投诉工作机构依据本办法第十九条进行协调处理，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。

投诉处理期间，出现本办法第十五条第(七)、(八)、(九)项所列情形的，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。

第二十二条 投诉事项自受理之日起一年未能依据本办法第二十一条处理终结的，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。

第二十三条 投诉人对地方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。

第五章 投诉工作管理制度

第二十四条 投诉工作机构应当建立健全内部管理制度，依法采取有效措施保护投诉处理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。

第二十五条 投诉工作机构应当建立投诉档案管理制度，及时、全面、准确记录有关投诉事项的受理和处理情况，按年度进行归档。

第二十六条 地方投诉工作机构应当在每月前 3 个工作日内向省外资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。

第二十七条 地方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，可以向省外资投诉工作机构反映并提出完善政策措施建议，由省外资投诉工作机构汇总后上报全国外资投诉中心。

第二十八条 省外资投诉工作机构督促全省投诉工作，建立定期督查制度，向市县人民政府通报投诉工作情况，并视情向社会公示。

第六章 附则

第二十九条 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、徇私舞弊的，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。

第三十条 投诉人通过外商投资投诉工作机制反映或者申请协调解决问题，任何单位和个人不得压制或者打击报复。

第三十一条 香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业投诉工作，参照本办法办理。

第三十二条 本办法自印发之日起实施，由海南省商务厅负责解释。

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措施的建议。

（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；

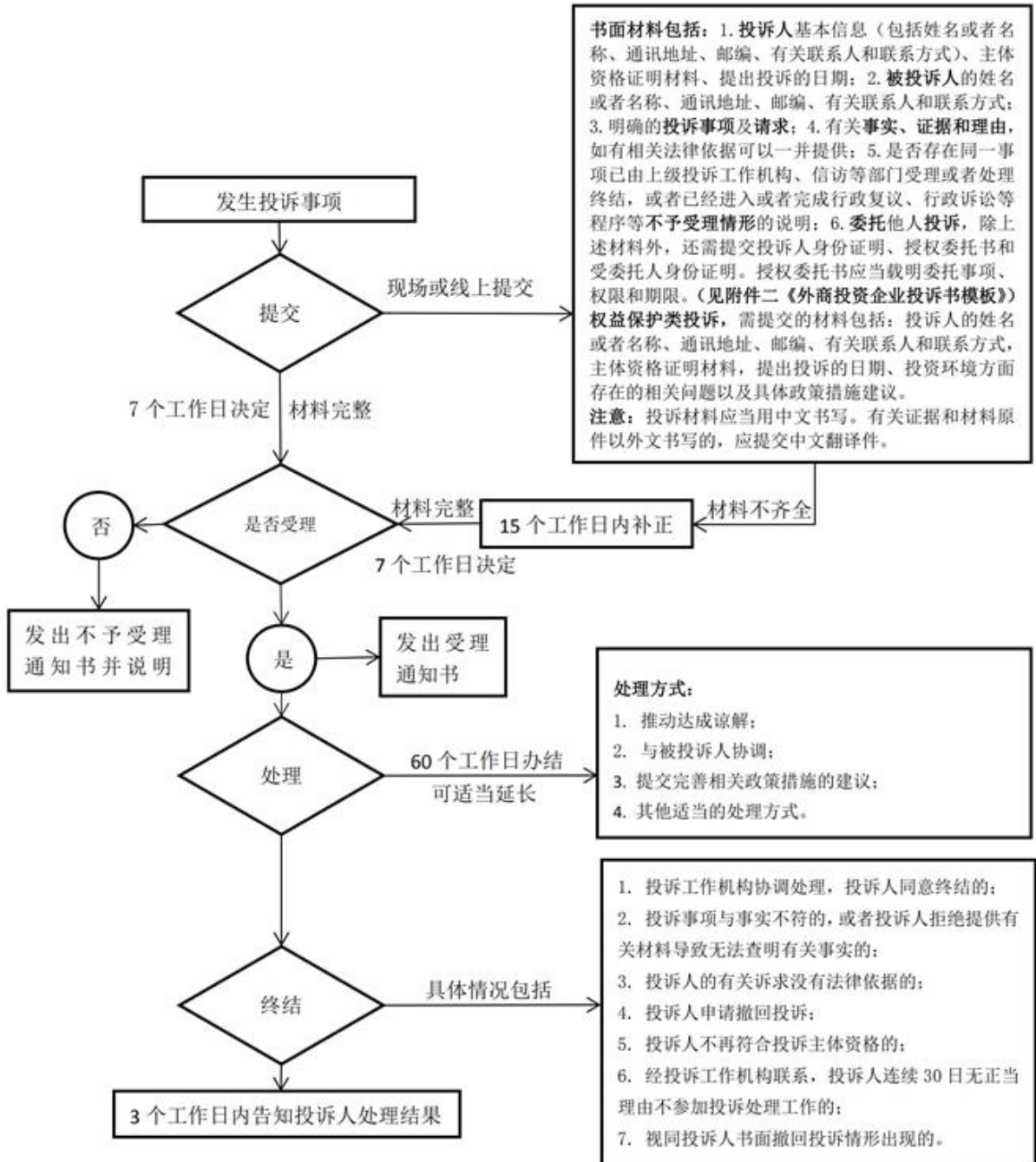
（七）投诉处理期间，同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的，以及同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的，视同投诉人书面撤回投诉。

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。

外商投资企业投诉流程图



附件 2-2

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_f_cj@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

海南省商务厅办公室

2021年10月8日印发
