附件 1

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。