

# 北京市商务局

## 关于印发《北京市外商投资企业 投诉工作管理办法》的通知

京商函字〔2019〕1272号

各区政府、各有关部门：

为贯彻落实《中华人民共和国外商投资法》《国务院关于进一步做好利用外资工作的意见》《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》等法律文件的要求，优化本市投资环境，维护外商投资合法权益，北京市商务局起草了《北京市外商投资企业投诉工作管理办法》（以下简称《办法》）。现将《办法》印发给你们，请遵照执行。

收文后，请区政府确定本区的投诉受理机构，市各有关部门确定本部门的投诉处理程序，并于12月20日前将相关工作联系人及联系方式反馈给市外商投诉协调机构（北京市商务局）和市外商投诉受理机构（北京市投资促进服务中心）。

特此通知。

附件：北京市外商投资企业投诉工作管理办法

北京市商务局

2019年11月22日

(联系人及联系电话：

北京市商务局 外资管理处 郭亚天 55579291

北京市投资促进服务中心 协会工作处 吕星华 65544209)

北京市人民政府公报

北京市人民政府公报

附件

## 北京市外商投资企业投诉工作管理办法

**第一条** 为贯彻落实《中华人民共和国外商投资法》《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》等法律规章的要求,完善本市外商投资企业投诉机制,维护外商投资企业合法权益,优化营商环境,特制定本办法。

**第二条** 本办法所称外商投资企业投诉,是指在本市注册的外商投资企业及其投资者(以下统称“投诉人”),认为其合法权益受到本市各级行政机关及其工作人员行政行为的侵害,提请投诉受理机构协调解决的行为。

投诉受理机构,是指政府设立的依法受理投诉人投诉的公共服务机构,包含市、区两级外商投诉受理机构。

**第三条** 本市设立市外商投诉协调机构和市外商投诉受理机构,共同办理外商投资企业投诉事项。

市外商投诉协调机构设在市商务局,负责协调、指导和监督全市外商投资企业投诉工作,召开局际联席会议,协调投诉中的重大问题,制订解决争议的政策原则,并负责向市政府反映影响重大的投诉事项,与商务部外商投资企业投诉协调办公室的工作衔接。

市外商投诉受理机构设在市投资促进服务中心,在市外商投诉协调机构的指导下开展工作,负责受理涉及市级事权投诉事项、

跨区投诉事项、本市内影响重大的投诉事项和全国外商投资企业投诉中心转交的投诉事项,定期通报投诉处理情况,并负责与全国外商投资企业投诉中心和各区外商投诉受理机构的工作衔接。

**第四条** 区外商投诉受理机构由各区人民政府设立,在市外商投诉受理机构的指导下开展工作,负责受理本区外商投资企业投诉事项和市外商投诉受理机构转交的投诉事项。

**第五条** 本市各级行政主管部门按照职责分工,确定各自投诉处理的程序,及时做好外商投资企业投诉的登记、处理和答复工作。

**第六条** 投诉人提出投诉时,应通过信函等传递方式向投诉受理机构提交书面材料,也可直接向投诉受理机构提交。投诉材料中应列明投诉事项基本情况、证据材料、联系人和联系方式等,并附投诉人签章。

投诉人提交的投诉材料应当用中文书写,或提交符合要求的中文翻译件。

投诉受理机构应向社会公示受理投诉的咨询电话、通信地址、电子信箱、接待场所和来访接待时间。

投诉人通过 12345 市民服务热线提出投诉的,按相关规定办理。

**第七条** 投诉受理条件:

- (一)符合投诉主体资格;
- (二)有明确的投诉对象和投诉请求;

(三)有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料；

(四)一事一诉；

(五)属于本办法规定的投诉事项。

**第八条** 以下投诉事项不予受理：

(一)已经进入或者完成司法程序、行政复议程序和仲裁程序的；

(二)已由纪检、监察、信访等部门受理的；

(三)已经或正在由投诉受理机构受理的；

(四)匿名投诉；

(五)其他不符合投诉受理条件的。

**第九条** 投诉处理程序：

(一)投诉受理机构接到投诉后应审查投诉材料，并在5个工作日内向投诉人作出决定。符合投诉受理条件的，应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，投诉受理机构应向投诉人发出不予受理通知书(注明不予受理的理由)，退回投诉材料并做好解释、疏导工作；对需要进一步补充完善投诉材料的，投诉受理机构应通知投诉人予以补充完善，补充材料时间不计入投诉办理时限。

(二)投诉受理机构一般应在投诉受理后30个工作日内处理终结，并将处理结果反馈给投诉人。

(三)如投诉处理需要其他部门协助的，投诉受理机构应在5个工作日内向有关部门发函，有关部门应自收到来函之日起20个

工作日内将处理结果反馈给投诉受理机构,投诉受理机构应于5个工作日内将处理结果反馈给投诉人。

(四)因争议或纠纷事实复杂、或当事人不配合等其他原因,导致投诉事项处理工作无法及时完成的,有关部门应及时向投诉受理机构反馈下一步工作措施和拟办结时间,投诉受理机构应及时通知投诉人。

**第十条** 投诉受理机构应采取以下方式办理投诉:

(一)依据事实和有关法律法规规定,向投诉人提出处理建议,促使投诉事项得以解决;

(二)同有关部门进行行政协调,必要时可向投诉协调机构申请召开局际联席会议;

(三)转交其他投诉受理机构或提请商务部外商投资企业投诉中心处理,并跟踪反馈投诉处理结果;

(四)其他适当的处理方式。

**第十一条** 有下列情况之一的,投诉处理终结:

(一)按照第八条规定不予受理的;

(二)按照第九条规定处理完毕的;

(三)经协调、调解,投诉事项由当地投诉受理机构或相关部门予以解决的;

(四)当事人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议的;

(五)经各部门核实,投诉事项与事实不符的;

(六)投诉人申请撤回投诉的；

(七)投诉人不予配合,并拒绝提供真实情况的。

**第十二条** 投诉处理终结后,投诉人对投诉处理结果有异议的,投诉人仍可按照相关法律的规定,对原行政行为通过司法程序、行政复议程序进行争议解决。

**第十三条** 投诉受理机构对投诉事项应及时办理受理登记、建档、存档和分析,并定期向投诉协调机构和上一级投诉受理机构通报投诉处理情况。

**第十四条** 本市各级投诉受理机构及其工作人员均应保守投诉人的商业秘密和个人信息,法律规定或投诉人同意的特殊情形除外。

**第十五条** 本办法由北京市商务局负责解释,自 2020 年 1 月 1 日起施行。