

# 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(修订)》的通知

京商函字〔2021〕1056号

各区人民政府、北京经济技术开发区管理委员会、各有关部门：

根据贯彻落实《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》《外商投资企业投诉工作办法》等法律规章的要求，市商务局联合北京市投资促进服务中心对《北京市外商投资企业投诉工作管理办法》（京商函字〔2019〕1272号）进行了修订。现将修订后的办法印发给你们，请遵照执行。

收文后，请各区政府、经开区管委会根据管理办法第七条，向社会公示受理投诉的咨询电话、通信地址、电子邮箱、接待场所和来访接待时间等信息，并将上述信息于9月24日前反馈市外资企业投诉工作受理机构（市投资促进服务中心）；请各有关部门根据管理办法第六条，于9月24日前向市外资企业投诉工作受理机构（市投资促进服务中心）反馈本部门投诉工作联系人信息。

特此通知。

北京市商务局

2021年9月11日

(联系人: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 刘贺 65543164 he\_liu@invest.beijing.gov.cn)

# 北京市外商投资企业投诉工作管理办法

## (修订)

**第一条** 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》《外商投资企业投诉工作办法》等法律规章的要求,完善本市外商投资企业投诉机制,保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:

(一)外商投资企业、外国投资者(以下统称“投诉人”),认为其合法权益受到本市各级行政机关(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”)行政行为的侵害,提请投诉受理机构协调解决的行为;

(二)投诉人向投诉受理机构反映本市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,包括市、区两级外商投诉受理机构。

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,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工作部际联席会议办公室的工作衔接。

**第四条** 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,负责受理以下投诉事项:

(一)涉及北京市人民政府有关部门、区人民政府(含北京经济技术开发区管委会)及其工作人员行政行为的;

(二)建议北京市人民政府有关部门、区人民政府(含北京经济技术开发区管委会)完善相关政策措施的;

(三)在本市范围内有重大影响,市外商投诉受理机构认为可以由其处理的。

市外商投诉受理机构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。

**第五条** 区外商投诉受理机构由各区人民政府及北京经济技术开发区管委会设立,在市外商投诉受理机构的指导下开展工作,负责受理以下投诉事项:

(一)涉及区级人民政府(含北京经济技术开发区管委会)有关部门、乡镇人民政府和街道办事处及其工作人员行政行为的;

(二)建议区级人民政府(含北京经济技术开发区管委会)有关部门完善本地区投资环境相关政策措施的。

**第六条** 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工作程序、联系人及联系方式。当投诉事项涉及本部门时,及时向投诉受理机构反馈处理意见。

**第七条** 投诉人提出投诉时,应当一事一诉并提交书面投诉材料。投诉材料可以通过信函、电子邮件等方式向投诉受理机构提交,也可直接向投诉受理机构现场提交。

市、区两级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、电子邮箱、接待场所和来访接待时间等信息,便利投诉人提出投诉事项。

**第八条** 属于本办法第二条第一款第(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)是否存在本办法第十一条第(七)、(八)、(九)项所列情形的说明。

属于本办法第二条第一款第(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。

投诉人提交的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。

**第九条** 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,除本办法第八条规定的材料以外,还应当向投诉受理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。

**第十条** 投诉材料不齐全的,投诉受理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。

**第十一条** 投诉具有以下情形的,投诉受理机构不予受理:

- (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)不属于本投诉受理机构的投诉事项处理范围的;
- (四)经投诉受理机构依据本办法第十条的规定通知补正后,投诉材料仍不符合本办法第八条要求的;
- (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,向同一投诉受理机构重复投诉的;
- (七)同一投诉事项已经由上级投诉受理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。

## **第十二条** 投诉处理程序：

(一)投诉受理机构接到完整齐备的投诉材料后应审查投诉材料，并在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。属于本办法第十一条第(三)项情形的，投诉受理机构可以告知投诉人向有关投诉受理机构提出投诉。

(二)投诉受理机构一般应在投诉受理之日起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。

(三)如投诉处理涉及其他部门的，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30个工作日内向投诉受理机构反馈处理意见。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。

## **第十三条** 投诉受理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；投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉受理机构开展投诉处理工作。投诉受理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，投诉受理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。投诉受理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。

**第十四条** 投诉受理机构可以采取以下方式办理投诉：

(一)推动投诉人和被投诉人达成谅解(包括达成和解协议)；

(二)同被投诉人进行协调，必要时可向投诉协调机构申请召开联席会议；

(三)向市、区级人民政府(含北京经济技术开发区管委会)及其有关部门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。

**第十五条** 有下列情况之一的，投诉处理终结：

(一)投诉受理机构依据本办法第十四条进行协调处理，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)经投诉受理机构联系,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,出现本办法第十一条第(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,投诉受理机构应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

**第十六条** 投诉事项自受理之日起一年未能依据本办法第十五条处理终结的,投诉协调机构应当及时联合受理机构向本级人民政府报告有关情况,提出有关工作建议。

**第十七条** 投诉人对投诉受理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机构提起投诉。上级投诉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。

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 12345 接诉即办、行政复议、行政诉讼等程序的权利。

**第十八条** 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,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。

**第十九条** 区外商投诉受理机构应当每两个月向市外商投诉受理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。

市外商投诉受理机构应当在单数月前7个工作日内将全市投诉工作情况汇总后向全国外资投诉中心和市外商投诉协调机构上报前两个月本市投诉工作情况。市外商投诉受理机构应当按年度向市外商投诉协调机构报送外商投资企业权益保护建议书,总结外商投资企业、外国投资者、商会、协会、有关地方和部门反映的典型案件、重大问题、政策措施建议,提出加强投资保护、改善投资环境的相关建议。

**第二十条** 本市各级投诉受理机构及其工作人员均应依法保护投诉人的商业秘密、保密商务信息和个人隐私。

**第二十一条** 《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,向投诉受理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。

**第二十二条** 本办法由北京市商务局负责解释,自公布之日起施行。2019年11月22日印发的《北京市外商投资企业投诉工作管理办法》(京商函字[2019]1272号)同时废止。