

WHCR-2019-0210002

# 关于印发《威海市外来投资企业投诉办法》 的通知

威商务字〔2019〕27号

各区市党委政法委，法院，发展改革局、公安局（分局）、人力资源社会保障局、自然资源局、住房城乡建设局、商务局（投促局）、市场监管局、税务局，市生态环境局各分局，国家级开发区、综合保税区及南海新区相关部门：

为贯彻落实国家、省市优化营商环境的工作部署，营造国际化、法治化、便利化的营商环境，推动招商引资高质量发展，特制定《威海市外来投资企业投诉办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

威海市商务局

威海市委政法委

威海市中级人民法院

威海市发展和  
改革委员会

威海市公安局

威海市人力资源  
和社会保障局

威海市自然  
资源和规划局

威海市生态环境局

威海市住房  
和城乡建设局

威海市市场  
监督管理局

威海市税务局

2019年7月8日

# 威海市外来投资企业投诉办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为及时、有效地受理外来投资企业投诉，保障外来投资企业及其投资者的合法权益，营造良好的投资环境，根据有关法律、法规，结合威海市实际情况，制定本办法。

**第二条** 本办法所称外来投资企业是指自境外或市外来威海投资注册的企业，包括外商投资企业和市外境内投资企业。

**第三条** 本办法所称外来投资企业投诉，是指在我市的外来投资企业及其投资者（以下统称投诉人）就下列事项提请投诉受理机构协调解决，或反映情况、提出建议、意见或请求，由投诉受理机构依法予以协调处理的行为。

（一）认为其合法权益受到行政机关行政行为的侵害；

（二）认为其投资所在地政府或有关部门的招商政策承诺未兑现；

（三）投资者各方之间发生纠纷；

（四）外来投资企业在经营过程中与其他企业发生纠纷；

（五）认为公民、法人或其他组织影响其正常经营秩序；

（六）认为其合法权益受到损害的其他事项。

**第四条** 投诉人投诉应遵循诚实、自愿、合法的原则，应如实反映投诉事实，提供相应证据，并积极协助投诉受理机构对投诉事项的调查及处理工作。

**第五条** 投诉受理机构应遵循公平、公正、合法的原则，依据相关法律、法规和本办法的规定处理投诉。

## **第二章 投诉受理机构**

**第六条** 威海市商务局是负责外来投资企业投诉受理的机构。其主要职责是：

- （一）受理、调查、处理、备案全市外来投资企业投诉工作；
- （二）跨地区、跨部门投诉事项的协调工作；
- （三）督查投诉处理决定的执行情况；
- （四）定期通报外来投资企业投诉受理、处理情况；
- （五）组织与外来投资企业投诉有关的政策调研、经验交流活动；
- （六）指导下级投诉受理机构工作，督办影响较大的投诉事项。

**第七条** 威海市协调处理外来投资企业投诉联席会议负责指导全市外来投资企业投诉工作，联席会议办公室设在市商务局。各区市（含国家级开发区、综合保税区、南海新区，下同）商务部门或投资促进部门应设立或指定专门科室（机构）负责外来投资企业投诉受理工作，其业务受市级投诉受理机构的指导、协调和监督。

**第八条** 投诉受理机构应保守投诉人的商业秘密，法律规定的特殊情形除外。

**第九条** 投诉受理机构工作人员应当恪尽职守、秉公办事，及时妥善协调处理投诉事项。

### **第三章 投诉受理**

**第十条** 投诉人或其代理人应依照本办法进行投诉。委托他人代为投诉的，必须提交由委托人签名或者盖章的授权委托书，授权委托书必须记明委托事项、权限和时限。

**第十一条** 外来投资企业投诉事项原则上应由所在区市投诉受理机构受理。投诉人也可以直接向市级投诉受理机构投诉。属于跨区市、跨部门的问题或确实不便向所在地投诉的，投诉人可以向市级投诉受理机构投诉。

**第十二条** 投诉可采用面谈、信函、传真、电子邮件等方式，投诉人应列明投诉事项基本情况、相关证据材料、联系人和联系方式等信息。

**第十三条** 投诉受理条件：

（一）有投诉人身份证明，具备符合本办法要求的投诉主体资格；

（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）属于本办法规定的投诉事项范围。

外文书写的投诉材料及证据应附中文译本，中文译本内容应真实、准确、完整。

**第十四条** 下列投诉事项不予受理：

- （一）已经进入或完成司法、行政复议或仲裁程序的；
- （二）已经由纪检、监察、信访等部门受理的；
- （三）投诉事项与投诉人无直接利害关系的；
- （四）没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的；
- （五）匿名投诉的；
- （六）其他投诉受理机构已经受理或者处理终结的；
- （七）投诉事项超越本办法规定范围的；
- （八）其他不符合投诉受理条件的。

#### **第四章 投诉处理**

**第十五条** 各级投诉受理机构应当对受理的投诉事项进行审查，办理受理登记，建立卷宗，并标明受理日期。在接到投诉人的投诉后5个工作日内以书面形式或者其他适当方式告知投诉人是否受理，不予受理的应说明不受理的理由。

**第十六条** 投诉受理机构应依据审查结果，依据事实和有关法律法规向投诉人提出处理建议。在投诉人书面同意的情况下，对投诉事项进行调解，调解期限一般不超过自投诉受理之日起30个工作日；对于复杂的投诉事项，投诉受理机构可适当延长调解时限，但最长不超过60个工作日。调解办结后，将处理结果书面通知投诉人。

**第十七条** 投诉事项经调解不能得以解决的，投诉受理机构

根据情况按以下方式处理：

（一）对事实清楚、责任明确的投诉事项，投诉受理机构应在调解期限届满之日起 30 个工作日内协调相关机构处理，并将协调结果书面通知投诉人。

（二）对情况复杂、涉及多个部门的投诉事项，投诉受理机构可按职责权限交有关部门提出处理意见，并综合各部门意见做出处理决定；重大投诉事项可提交威海市协调处理外来投资企业投诉联席会议研究决定。投诉受理机构应在调解期限届满之日起 60 个工作日内协调有关部门处理，并将协调结果或处理决定书书面通知投诉人。

**第十八条** 各区市认为其受理的投诉事项案情重大、情况复杂或跨地区、跨部门，须由市级投诉受理机构协助处理或直接处理的，可提请市级投诉受理机构处理。

**第十九条** 投诉受理机构对投诉事项进行调查、处理时，投诉人、相关部门及人员应当予以配合并按要求提供相关资料。

**第二十条** 有下列情况之一的，投诉处理工作终结：

- （一）按照本办法规定处理完毕的；
- （二）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；
- （三）投诉事项已进入司法、行政复议或仲裁程序的；
- （四）经核实，投诉事项与事实不符的；
- （五）投诉人书面申请撤回投诉的；

(六) 投诉人不予配合，并拒绝提供真实情况的。

## 第五章 附 则

**第二十一条** 本办法由威海市商务局负责解释。

**第二十二条** 本办法自发布之日起施行，有效期至 2023 年 12 月 31 日。

附件：1. 外来投资企业投诉受理通知书（样式）  
2. 外来投资企业投诉处理意见书（样式）



附件 1

## 外来投资企业投诉受理通知书（样式）

投诉方	企业名称		
	联系方式（人）		
被投诉方	名 称		
	联系方式（人）		
投诉日期		案件来源	
投诉事由			
双方争议 焦 点			
反映情况及初步调查结果：			
受理意见			
受理人		联系方式	
受理时间			

附件 2

## 外来投资企业投诉处理意见书（样式）

投诉方	企业名称		
	联系方式（人）		
被投诉方	名 称		
	联系方式（人）		
投诉日期		案件来源	
投诉事由			
双方争议 焦 点			
调查、协调的经过和情况：			
处理意见			
办理人		联系方式	
办结时间			