

福建省商务厅外商投资企业投诉工作办事指南

第一章 福建省商务厅外商投资企业投诉工作职责

福建省商务厅是福建省政府组成部门，具有“依法监督外商投资企业执行有关法律法规、规章等情况并协调解决有关问题”职能，可受理外商投资企业、外国投资者认为行政机关及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益，投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

具体处理外商投资企业投诉事项如下：

（一）涉及福建省政府有关部门，各设区市人民政府、平潭综合实验区管委会及其工作人员行政行为的；

（二）建议福建省政府有关部门，各设区市人民政府、平潭综合实验区管委会完善相关政策措施的；

（三）在福建省范围内或者国内有重大影响，省商务厅认为可以直接处理的。

外商投资企业、外国投资者可通过信函、传真和电子邮件进行投诉。

投诉咨询电话：0591-87521812、87270207

传真：0591-87270197

投诉工作邮箱：wzc@swt.fujian.gov.cn

纸件投诉邮寄地址：福州市鼓楼区铜盘路 118 号省商务厅外资处（邮编 350003）

第二章 受理条件与要求

一、有关定义

（一）投诉。

一是外商投资企业、外国投资者认为行政机关及其工作人员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。

二是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）投诉人。

中华人民共和国境内的外商投资企业、外国投资者。

（三）被投诉人。

福建省政府有关部门及其工作人员；

各设区市人民政府、平潭综合实验区管委会及其工作人员；

省商务厅认为可以由其处理的事项中所涉及的行政机关及其工作人员。

二、投诉材料要求

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。投诉材料应包括：

（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，如有相关法律法规依据可以一并提供；

（五）是否存在《外商投资企业投诉工作办法》第十四条第（八）、（九）项所列情形的说明。

投诉人反映投资环境方面存在的问题，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。

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。

三、不予受理条件

（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《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；

（三）不属于福建省商务厅的投诉事项处理范围的；

（四）经通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；

（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，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。

四、受理时限

（一）投诉材料不齐全的，福建省商务厅在收到投诉材料后 7 个工作日内通知投诉人在 15 个工作日内予以补正；

（二）福建省商务厅接到完整齐备的投诉材料后 7 个工作日内作出是否受理的决定；

（三）不符合投诉受理条件的，福建省商务厅于 7 个工作日内通知投诉人并说明不予受理的理由；

（四）不属于福建省商务厅受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

第三章 处理方式与期限

一、处理要求

（一）工作要求

福建省商务厅在受理投诉后，将与投诉人和被投诉人进行联系沟通，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

根据投诉事项具体情况，省商务厅可以组织召开会议，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。

（二）投诉人义务

福建省商务厅进行投诉处理时，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；可以向被投诉人了解情况，被投诉人应当予以配合。

二、处理方式

根据投诉事项情况，福建省商务厅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）提交完善相关政策措施的建议；

（四）其他适当的处理方式。

三、处理期限

福建省商务厅在受理投诉之日起 30 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、终结事由

有下列情形之一的，投诉处理终结：

（一）福建省商务厅依据《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）经福建省商务厅联系，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，福建省商务厅在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。