泰安市商务局文件

泰商务字〔2021〕39号

关于印发《泰安市外商投资企业投诉办事指南》的通知

各县市区、功能区商务主管部门:

为贯彻落实《山东省商务厅 中国国际贸易促进委员会山东省委员会关于完善外商投诉处理相关工作制度的通知》(鲁商字〔2020〕189号)文件要求，保护外商投资企业合法权益，优化泰安市外商投资环境，结合我市实际情况制定《泰安市外商投资企业投诉办事指南》，现印发给你们，请遵照执行。

附件：泰安市外商投资企业投诉办事指南

泰安市商务局

2021年6月24日

泰安市外商投资企业
投诉办事指南

泰安市商务局

2021年6月

泰安市外商投资企业投诉办事指南

第一章　　泰安市外商投诉工作机构

泰安市商务局（投资服务科），会同有关部门负责外商投资企业投诉处理工作。各县市区、功能区商务主管部门负责外商投资企业投诉工作。

具体处理投诉事项如下:

（一）涉及泰安市有关部门，各县市区人民政府、功能区管委会及其工作人员行政行为的;

（二）建议泰安市有关部门、各县市区人民政府、功能区管委会完善相关政策措施的;

（三）在全市范围内有重大影响，市商务局认为可以由市级外商投诉机构处理的。

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:

泰安市商务局（投资服务科）0538-6991908

传真：0538-6991392

投诉工作邮箱：wzk6991908@163.com

纸件投诉邮寄地址：山东省泰安市泰山区望岳东路3号市政大楼B7026

第二章　　受理条件与要求

一、有关定义

（一）投诉事项

一是外商投资企业、外国投资者认为泰安市直有关部门、县市区人民政府、功能区管委会（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

泰安市有关部门（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；县市区人民政府、功能区管委会（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。

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（投诉申请建议以《外商投资企业投诉书模板》进行书写);

（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《投诉办法》第七条第（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

有以下情形之一的，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《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）不属于各县市区、功能区商务主管部门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信访等部门受理或者处理终结的;

（八）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，各县市区、功能区商务主管部门在收到投诉材料后 7 个工作日内一次性以《外商投资企业投诉材料补正通知书》的形式书面通知投诉人在 15 个工作日内予以补正;

（二）各县市区、功能区商务主管部门接到完整齐备的投诉材料,7个工作日内作出是否受理的决定,符合投诉受理条件的，予以受理并向投诉人发出《外商投资企业投诉案件受理通知书》;

（三）不符合投诉受理条件的，各县市区、功能区商务主管部门于 7 个工作日内向投诉人发出《外商投资企业投诉案件不予受理通知书》并说明不予受理的理由;

（四）不属于各县市区、功能区商务主管部门受理范围的事项，可以告知投诉人向有关机构提出投诉。

第三章　　处理方式与流程

一、处理要求

（一）工作要求

泰安市外商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。

根据投诉事项具体情况，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。

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。

（二）投诉人义务

各县市区、功能区商务主管部门进行投诉处理时，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，各县市区、功能区商务主管部门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。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。

三、处理期限

各县市区、功能区商务主管部门在受理投诉之日起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。

四、终结事由

有下列情况之一的，投诉处理终结：

（一）各县市区、功能区商务主管部门依据《外商投资企业投诉工作办法》第十二条进行协调处理，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；

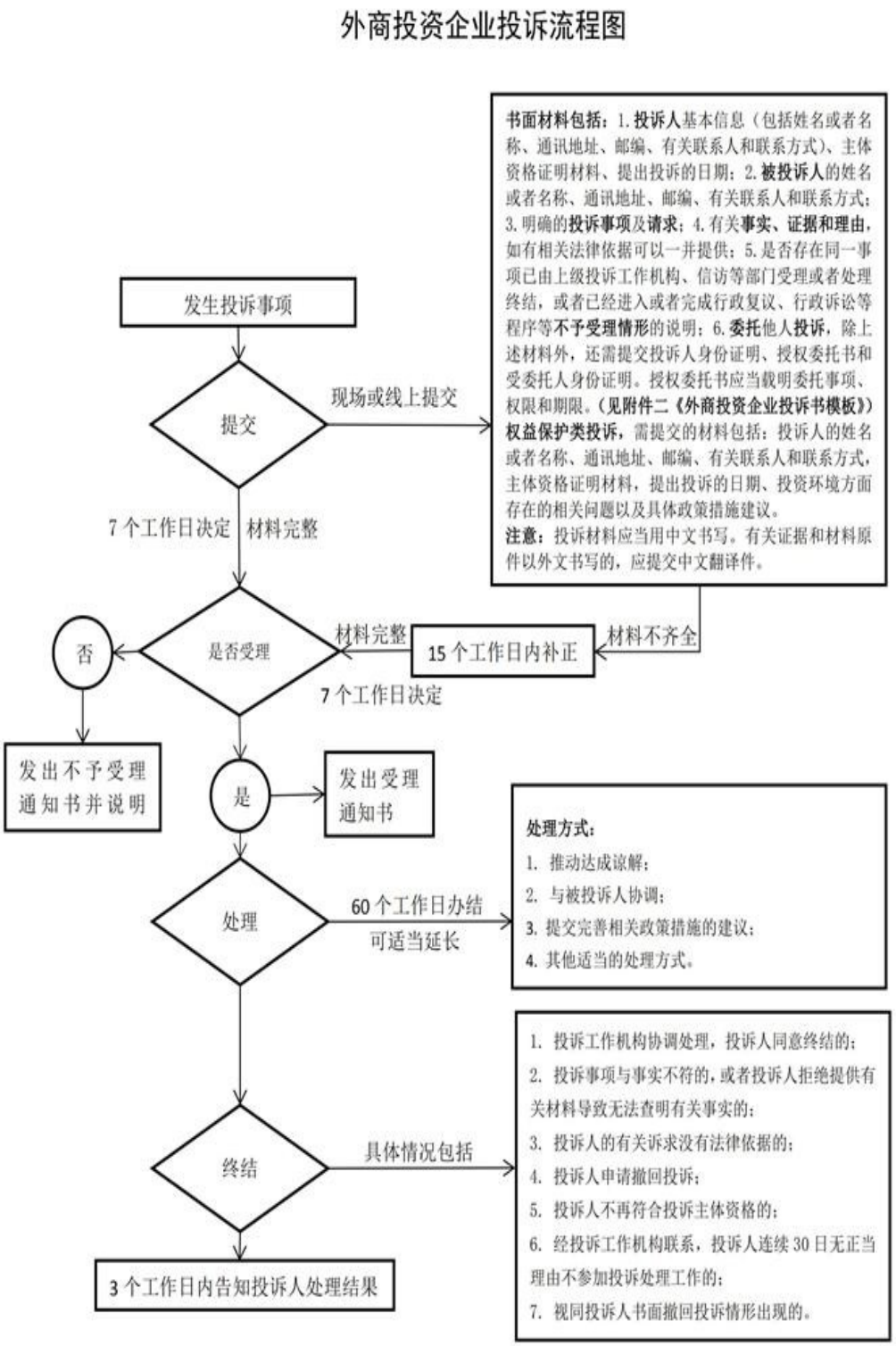
（七）投诉处理期间，同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的，以及同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的，视同投诉人书面撤回投诉。

投诉处理终结后，各县市区、功能区商务主管部门应当在3个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

五、结案登记

投诉案件办结，各县市区、功能区商务主管部门应对协调处理的案件进行结案登记、归档，案件材料、相关工作日志和处理结果要详实完备。

附1： 外商投资企业投诉流程图



附 2：《外商投资企业投诉书模板》

外商投资企业投诉书

投诉人：本企业或本人的信息（包括投诉人及委托代理人的姓名、国籍、单位、通讯地址、邮编、有关联系人及其中国大陆可联系的固定电话或移动电话等；如有受委托人，须出具授权委托书、受委托人身份证明及联系方式）。

被投诉人：单位名称及工作人员姓名、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式。

一、投诉事项及明确诉求（明确概括、合法合理）;

二、有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供;

三、投诉人承诺：该投诉事项此前并未经信访等部门受理或处理终结；同时，该投诉事项此前未经行政复议、行政诉讼程序。

此致敬礼

泰安市商务局（投资服务科）

投诉人：___（签名或盖章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附：1.投诉材料清单目录;

2.副本____份。

注意事项:

1. 投诉材料中应当包括投诉人的主体资格证明材料。

2. 投诉书应以中文书写或打印，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。

3. 投诉书副本份数，应按被投诉人的单位数量提交。

附3：《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》

泰安市商务局（投资服务科）

Taian Municipal Bureau of Commerce（Investment Services Division）

外商投资企业投诉案件受理通知书

根据《外商投资企业投诉工作办法》第 2 条、第 4 条、第 7 条的规定，投诉人提出的事项已由泰安市商务局（投资服务科）受理。现将确定的案件登记号、受理日期、投诉人和投诉事项通知如下：

案件登记号：

受理日期：

投诉人：

投诉事项：

经核实，泰安市商务局（投资服务科）确认收到文件如下：

1.外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页文件份数：XX 份

2.外商投资企业或投资人资质证明每份页数：XX 页 文件份数：XX

3.代理委托书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

4.XXX 证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

5.……

1.纸件投诉，材料请寄：山东省泰安市泰山区望岳东路 3 号市政大楼 B7026，电话：0538-6991908

2.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到wzk6991908@163.com。

附4：《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》

泰安市商务局（投资服务科）

Taian Municipal Bureau of Commerce（Investment Services Division）

外商投资企业投诉材料补正通知书

根据《外商投资企业投诉工作办法》（简称《投诉办法》）第13条的规定，经审核，我单位202X年X月X日收到你方提交的投诉材料不齐全，请在15个工作日内予以补正。经补正后，投诉材料仍不符合受理条件的，依据《投诉办法》第9条第4款的规定，我单位将不予受理。

现将需补正事项通知如下:

1.外商投资企业或投资人资质证明每份页数：XX页　　文件份数：XX份

2.代理委托书每份页数：XX页　　文件份数：XX份

3.XXX证明每份页数：XX页　　文件份数：XX份

4.补正期间投诉人发现并认为可以提交的新证据材料。

5.……

1.纸件投诉，材料请寄：山东省泰安市泰山区望岳东路3号市政大楼B7026，电话：0538-6991908

2.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 wzk6991908@163.com。

附5：《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》

泰安市商务局（投资服务科）

Taian Municipal Bureau of Commerce（Investment Services Division）

<table>
<tr><td>投诉人：
委托代理人/联系人姓名：
联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）</td><td rowspan="2">发文日期：
（加盖印章处）</td></tr>
<tr><td>案件登记号：泰外资投〔2020〕XX 号</td></tr>
</table>

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

我单位于202X年X月X日、X月X日分别收到你方提交的初始投诉材料及补正材料。根据《外商投资企业投诉工作办法》第9条的规定，经审核，补正后的投诉材料仍不符合受理条件，因此我单位依规作出此通知，案件材料恕不退回。

案件登记号:

受理日期:

投诉人:

投诉事项:

受理结果:

不予受理理由:

经核实，泰安市商务局（投资服务科）确认收到文件如下：

1.外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页文件份数：XX 份

2.外商投资企业或投资人资质证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

3.代理委托书每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

4.XXX 证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

5.……

1.纸件投诉，材料请寄：山东省泰安市泰山区望岳东路 3 号市政大楼 B7026，电话：0538-6991908

2.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到wzk6991908@163.com。

附6：《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板2》

泰安市商务局（投资服务科）

Taian Municipal Bureau of Commerce（Investment Services Division）

投诉人： 委托代理人/联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期： （加盖印章处）
案件登记号：泰外资投〔2020〕XX 号	

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我单位 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料，经审查，该投诉事项不符合《外商投资企业投诉工作办法》第 2 条关于（投诉人、投诉事项、投诉机构）的规定；或不符合第 7 条关于我单位受理投诉事项范围的规定，或不符合第 8 条关于投诉人（未如实反映投诉事实、提供虚假证据、不积极协助投诉处理工作）的规定；或存在第 9 条规定的不予受理情形，因此我单位依规作出不予受理的通知，案件材料恕不退回。

案件登记号:

受理日期:

投诉人:

投诉事项:

受理结果:

不予受理理由:

经核实，泰安市商务局（投资服务科）确认收到文件如下:

1.外商投资企业投诉书每份页数：XX 页 文件份数: XX 份

2.外商投资企业或投资人资质证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

3.……

1.纸件投诉，材料请寄：山东省泰安市泰山区望岳东路 3 号市政大楼 B7026，电话：0538-6991908。

2.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到wzk6991908@163.com。

附7：《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》

泰安市商务局（投资服务科）

Taian Municipal Bureau of Commerce（Investment Services Division）

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我单位202X年X月X日收到你方提交的投诉材料，经审查，该投诉事项符合《外商投资企业投诉工作办法》第12条第4款关于案件终结情形的规定；或第9条规定的视同投诉人书面撤回投诉的情形，因此我单位依规作出案件终结通知，案件材料恕不退回。

案件登记号：

受理日期：

投诉人：

投诉事项：

处理结果：

终结理由：

经核实，泰安市商务局确认收到文件如下：

1.外商投资企业投诉书	每份页数：XX 页	文件份数：XX 份
2.外商投资企业或投资人资质证明	每份页数：XX 页	文件份数：XX 份
3.代理委托书 4.…	每份页数：XX 页	文件份数：XX 份

1.纸件投诉，材料请寄：山东省泰安市泰山区望岳东路3号市政大楼B7026，电话：0538-6991908。

2.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 wzk6991908@163.com。

附件 8：《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》

泰安市商务局（投资服务科）

Taian Municipal Bureau of Commerce（Investment Services Division）

外商投资企业投诉案件处理结果通知书

我单位于 202X 年 X 月 X 日受理你方投诉案件，根据双方提交的投诉材料和协调情况，依据《外商投资企业投诉工作办法》第 12 条第 3 款第 1 项规定的处理方式，已推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；或第 12 条第 3 款第 2 项规定的处理方式，我单位针对投诉事项与被投诉人进行了协调；或第 12 条第 3 款第 3 项规定的处理方式，我单位已向 XXX 人民政府及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；或第 12 条第 3 款第 4 项规定的处理方式，我单位已进行了 XXXX 的方式进行处理。现依规作出案件处理结果通知。

案件登记号：

受理日期：

投诉人：

投诉事项：

处理结果:

处理依据:

经核实，泰安市商务局（投资服务科）确认收到文件如下:

1.外商投资企业投诉书每份页数：XX 页 文件份数: XX 份

2.外商投资企业或投资人资质证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

3.……

1.纸件投诉，材料请寄：山东省泰安市泰山区望岳东路 3 号市政大楼 B7026，电话：0538-6991908。

2.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到wzk6991908@163.com。

附9：《外商投资企业投诉案件投诉办理情况表》

投诉办理情况表

投诉受理机构：泰安市商务局（投资服务科）　　编号：泰外资投 2021XX 号

<table>
<tr><td>投诉来源</td><td colspan="4">□直接受理　　□在线投诉　　□交办转办</td></tr>
<tr><td>投诉人</td><td colspan="4">（应填写投诉人全称）</td></tr>
<tr><td>投诉人通信地</td><td colspan="4">（真实可接受公文送达的地址）</td></tr>
<tr><td>投诉人代表姓</td><td></td><td colspan="2">投诉人代表职务</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td></td><td>电子信
箱</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>提交的投诉材</td><td colspan="4">□投诉申请书□身份证明□投诉依据□行政侵害的证据</td></tr>
<tr><td>投诉对象</td><td colspan="4">1. 明列实施行政侵害的行政机关或工作人员
2. 如投诉多个行政机关（或人员）应编号分列</td></tr>
<tr><td>投诉事项</td><td colspan="4">简明扼要写明行政侵害事项</td></tr>
<tr><td>投诉人投诉时</td><td colspan="4">年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>受理决定</td><td>受理
□不予受理</td><td colspan="2">受理时间</td><td>年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>不予受理的
依据</td><td colspan="4">□已经进入或者完成司法程序、行政复议程序和仲裁程序
□已由纪检、监察、信访等部门受理
□已经或正在由投诉受理机构受理
□匿名投诉
□其他_____</td></tr>
</table>

办理意见	□依据事实和有关法律法规规定，向投诉人提出处理建议 □同有关部门进行行政协调 □向投诉协调机构申请召开局际联席会议 □转交其他投诉受理机构处理 □其他_____
投诉办理过程	
被投诉人 应诉结果	（应明列被投诉部门的应诉方式、公文标题、文号、依据、主要意见等，可另附页）
投诉办理结果	□按照投诉办法第九条规定不予受理 □按照投诉办法第十二条规定处理完毕 □经协调、调解，由当地投诉受理机构或相关部门解决 □投诉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 □经各部门核实，投诉事项与事实不符 □投诉人申请撤回投诉 □投诉人不予配合，并拒绝提供真实情况 □其他_____
投诉终止时间	年　　月　　日 受理人：
处室负责人签字	年　月　日
单位分管领导 签字	年　月　日

附10

全市外商投资企业投诉工作机构名录

序号	市（区、县）	投诉工作机构	联系人	电话（办公）	传真	邮箱	地址
1	泰安市	泰安市商务局	武素雅	0538-6991908	0538-6991392	wzk6991908@163.com	泰安市泰山区望岳东路 3 号市政大楼 B7026
2	泰山区	泰山区商务局	王曼丽	0538-8629579	0538-8222017	tsq1900@163.com	泰安市明堂路 59 号泰山科技文化产业园南楼 309
3	岱岳区	岱岳区商务局	赵明芹	0538-8566797	0538-8568518	dyqwzk@126.com	泰安市岱岳区政府大楼 E816
4	新泰市	新泰市商务局	王波	0538-7265006	0538-7222924	xtinvest@163.com	新泰市府前大街 2 号市政府大楼
5	肥城市	肥城市商务局	张林忠	0538-3212166	0538-3213031	fc3212166@163.com	肥城市文广大厦 2414 房间
6	宁阳县	宁阳县商务局	任旭	0538-5633175	0538-5625175	wzk5635175@163.com	泰安市宁阳县府前街 99 号
7	东平县	东平县商务局	罗亚男	0538-2918608	0538-2821080	dpxswj@163.com	泰安市东平县佛山街 13 号

序号	市（区、县）	投诉工作机构	联系人	电话（办公）	传真	邮箱	地址
8	泰安高新区	泰安高新区管委经济发展部	沙徽徽	0538-8938417	无	tagxqswc@163.com	泰安市长城路 616 号泰安高新区管委会
9	泰山景区	泰山景区管委文旅经济发展部	赵辉	0538-5369171	无	tsgwjfj@126.com	泰安市东岳大街 501 号泰山景区数控大楼 A2104
10	泰安市旅游经济开发区	旅游经济开发区管委经济发展部	李同	0538-8561722	无	lkqjfc@ta.shandong.cn	泰安市灵山大街 424 号
11	徂徕山汶河景区	徂徕山汶河景区管委文化旅游发展部	尹逊伟	0538-8913820	0538-8911929	cwjqwlb@163.com	泰安市岱岳区北集坡街道泉林坝综合楼 105 室