

附件 1

# 甘肃省外商投资企业投诉处理工作

# 办事指南

2025 年 12 月

## 目录

第一章 甘肃省省级外商投资企业投诉工作机构.....	2
第二章 受理条件与要求.....	3
一、有关定义.....	3
二、投诉材料要求.....	3
三、不予受理情形.....	4
四、受理时限.....	4
第三章 处理方式与流程.....	5
一、处理要求.....	5
二、处理方式.....	5
三、处理期限.....	5
四、终结事由.....	6
五、结案登记.....	6
附件 1 外商投资企业投诉流程图.....	7
附件 2 《外商投资企业投诉书模板》 .....	8
附件 3 《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》 .....	9
附件 4 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》 .....	10
附件 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》 .....	11
附件 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》 .....	12
附件 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》 .....	13
附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》 .....	14

## 第一章 甘肃省省级外商投资企业投诉工作机制

根据《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》和《外商投资企业投诉工作办法》（以下简称《投诉办法》），甘肃省商务厅是甘肃省省级外商投资企业投诉工作机构，负责受理外商投资企业、外国投资者，认为其合法权益受到甘肃省行政机关及其工作人员行政行为的侵犯，提请投诉工作机构进行协调解决的行为，或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。

具体投诉处理事项如下：

（一）涉及省人民政府有关部门，设区的市人民政府、兰州新区管委会及其工作人员行政行为的；

（二）建议省人民政府有关部门，设区的市人民政府、兰州新区管委会完善相关政策措施的；

（三）各市州投诉工作机构提交的跨地域的外商投资企业投诉；

（四）在全省范围内有重大影响的；

（五）全国外商投资企业投诉中心转办的。

省级投诉工作机构组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展外商投资企业投诉工作培训，推广投诉事项处理经验，提出相关政策建议，督促市州及国家级经开区做好外商投资企业投诉工作，积极预防投诉事项的发生。

外商投资企业、外国投资者可按照《投诉办法》的相关规定，通过信函、传真和电子邮件进行投诉。

投诉咨询电话：0931-8619738，8613300

传真：0931-8618083

投诉工作邮箱：gsswwz@163.com

纸件投诉邮寄地址：甘肃省兰州市城关区定西路532号甘肃省商务厅（邮编730030）

## 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，认为其合法权益受到甘肃省行政机关及其工作人员行政行为的侵犯，提请投诉工作机构进行协调解决的行为。

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

甘肃省省直有关部门及其工作人员；各市州人民政府及其工作人员；国家级经开区管委会及其工作人员；甘肃省商务厅认为可以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》第十七条第（八）、（九）项所列情形的说明。

投诉人反映情况、提出意见建议或请求，投诉材料应当包括前款第（一）项规定的信息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、不予受理情形

- (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) 不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的；
- (四) 经投诉工作机构依据本办法第十六条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第十四条要求的；
- (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，向同一投诉工作机构重复投诉的；
- (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，投诉工作机构在收到投诉材料后 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) 投诉工作机构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，投诉工作机构于 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) 不属于投诉工作机构受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

## 第三章 处理方式与流程

### 一、处理要求

#### （一）工作要求

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，投诉工作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。投诉工作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。

#### （二）投诉人义务

投诉工作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，全省各级投诉受理机构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

全省各级投诉受理机构在受理投诉之日起 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**

有下列情形之一的，投诉处理终结：

（一）投诉工作机构依据《投诉处理办法》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上级投诉工作机构或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。

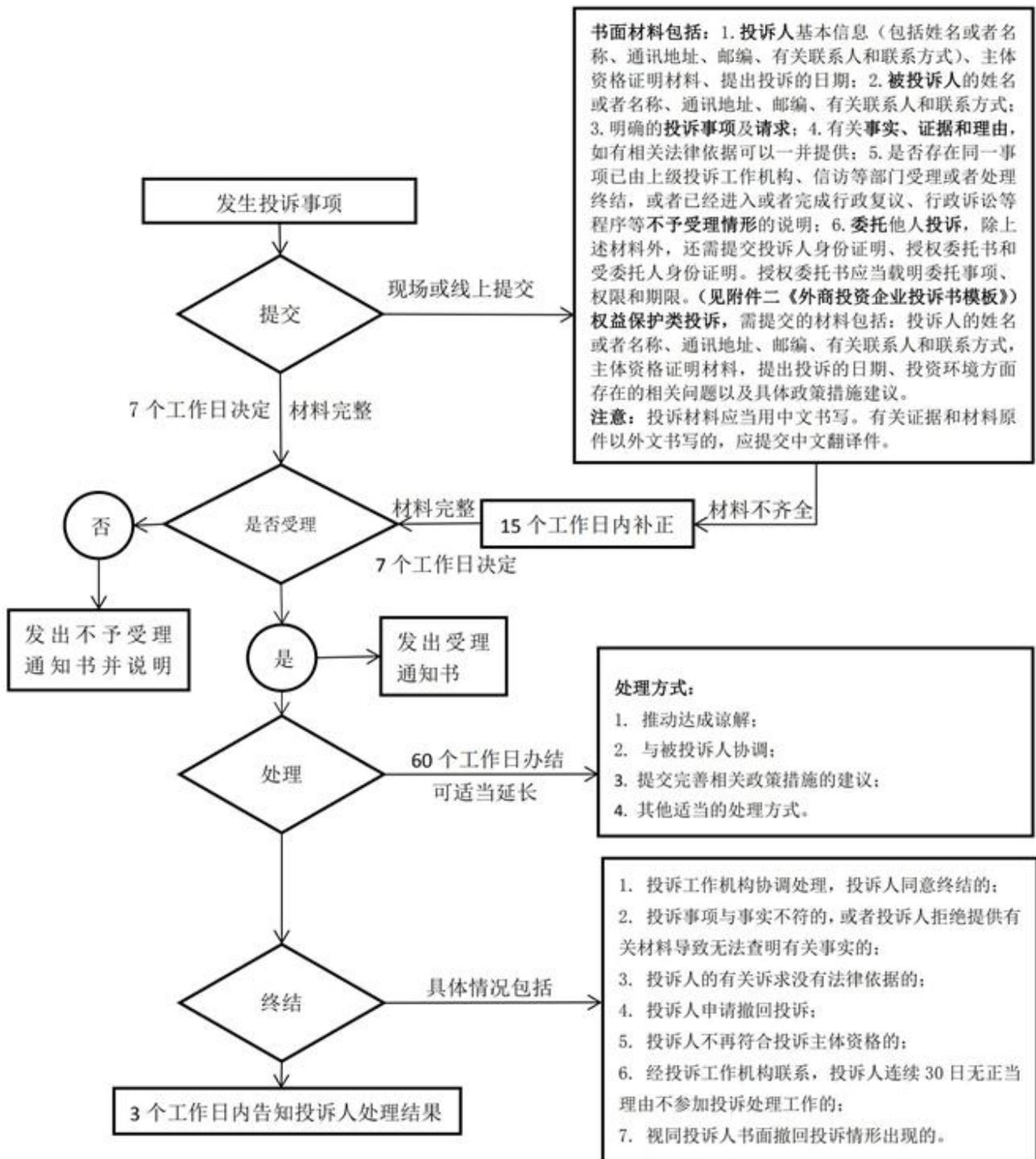
投诉处理终结后，各级投诉受理机构应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

#### **五、结案登记**

投诉案件办结，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。

# 附件 1 外商投资企业投诉流程图

## 外商投资企业投诉流程图



## 附件 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

XXXX 投诉工作机构

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。

### 附件 3 《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》

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：
案件登记号：X 投（20XX）XX 号	（加盖印章处）

## 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 6 条、第 11 条的规定，投诉人提出的事项已由 XX 投诉工作机构受理。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，X 投诉工作机构确认收到文件如下：

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. ……

## 附件 4 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》

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：
案件登记号：X 投（20XX）XX 号	（加盖印章处）

### 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》第 13 条的规定，经审核，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 14 条第 1 款第 4 项的规定，我中心将不予受理。

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. ……

## 附件 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》

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：
案件登记号：X 投（20XX）XX 号	（加盖印章处）

### 外商投资企业投诉案件不予受理通知书

我机构于 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（见后附材料清单）。根据《外商投资企业投诉工作办法》第 14 条的规定，经审核，补正后的投诉材料仍不符合受理条件，因此我中心依规作出此通知，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，X 投诉工作机构确认收到文件如下：

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. ……

## 附件 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》

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：
案件登记号：X 投（20XX）XX 号	（加盖印章处）

### 外商投资企业投诉案件不予受理通知书

我机构于 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料（见后附材料清单），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 4 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；或不符合第 6 条关于我机构受理投诉事项范围的规定，或存在第 14 条第 X 款规定的不予受理情形，因此我机构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，X 投诉工作机构确认收到文件如下：

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. ……

## 附件 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》

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：
案件登记号：X 投（20XX）XX 号	（加盖公章处）

### 外商投资企业投诉案件终结通知书

根据我机构 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料（见后附材料清单），经审查，该投诉事项符合《外商投资企业投诉工作办法》第 20 条第 1 款第 X 项关于案件终结情形的规定；或第 20 条第 2 款规定的，视同投诉人书面撤回投诉的情形，因此我机构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，X 投诉工作机构确认收到文件如下：

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. ……

## 附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》

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：
案件登记号：X 投（20XX）XX 号	（加盖印章处）

### 外商投资企业投诉案件处理结果通知书

我机构于 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（见后附材料清单）和协调情况，依据《外商投资企业投诉工作办法》第 18 条第 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 18 条第 1 款第 2 项规定的处理方式，我机构针对投诉事项与被投诉人进行了协调；或第 18 条第 1 款第 3 项规定的处理方式，我机构已向 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 18 条第 1 款第 4 项规定的处理方式，我机构已进行了 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，X 投诉工作机构确认收到文件如下：

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. ……