



# 雅安市外商投资企业投诉办事指南

2023年11月

# 雅安市人民政府外来企业投诉中心

依据《中华人民共和国外商投资法》及其实施条例，经雅安市人民政府同意，由雅安市人民政府外来企业投诉中心（以下简称市外来企业投诉中心）负责受理外商投资企业、外国投资者的投诉申请。外商投资企业、外国投资者认为行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益的，可以向市外来企业投诉中心提出投诉申请或反映投资环境方面存在的问题和建议。

## 一、具体处理投诉事项如下：

（一）外商投资企业在申办、筹建、终止或生产经营过程中，认为行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益的，可以向市外来企业投诉中心提出投诉申请。

（二）外商投资企业与其他企业之间发生商事纠纷的，双方自愿要求由市外来企业投诉中心予以协调解决的，也可向市外来企业投诉中心提出请求。

（三）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。

（四）在全市范围内有重大影响，市政府认为可以由市外来企业投诉中心处理的。

市外来企业投诉中心办公室设在市司法局，是市外来企

业投诉中心的日常办事机构，具体负责外来企业投诉事项的受理、协调、处理工作。

## 二、联系方式

市外来企业投诉中心负责指导、协调全市外商投资企业投诉处理工作。外商投资企业、外国投资者可按照《投诉处理规定》的要求，通过现场提交、信函、电子邮件、网上申请等方式申请投诉。

投诉咨询电话：0835-2225992

电子邮箱：347872775@qq.com

纸件投诉申请材料请邮寄至：雅安市雨城区正和路1号  
雅安市司法局 5B601（邮编 625000）

网上申请请扫描二维码：



# 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（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（港、澳地区投资企业及投资者参照执行）。

### （三）被投诉人

市政府、市（州）政府有关部门（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。

## 二、投诉材料要求

投诉人提出投诉申请的，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、网上申请等方式提交。投诉材料应包括：

（一）投诉申请企业名称、申请人姓名和联系方式，通讯地址、邮编、投诉申请主体的身份、资格证明材料，提出投诉的日期；

（二）被投诉人的名称或姓名、通讯地址、邮编、有关

联系人和联系方式；

（三）投诉事项和具体的投诉请求（请参照《投诉申请表》进行提交）；

（四）投诉申请有关事实、证据和理由，如有相关法律、法规、政策等依据的，可一并提供；

（五）投诉事项是否已经由信访等部门受理或者处理终结的说明或承诺；

（六）投诉事项是否已进入或完成行政复议、行政诉讼程序的说明或承诺。

（七）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、联系方式。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

（八）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（中文投诉材料与外文材料不一致的，以中文材料为准）。

### **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（或参照执行的港、澳地区投资企业及投资者）的；

（二）不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的；

（三）当事人明确表示申请复议、仲裁或者提起诉讼的；

（四）投诉事项已经进入或者完成行政复议、仲裁、人民调解、诉讼等纠纷解决程序的；

（五）匿名投诉的；

（六）投诉人伪造、变造证据或者明显缺乏事实依据的；

（七）经投诉工作机构依据《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令 2020 年第 3 号）第十三条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第十一条要求的；

（八）对已作出处理的同一事项，以同一理由重复投诉的；

（九）同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的。

#### **四、受理时限**

（一）投诉材料不齐全的，市外来企业投诉中心在收到投诉材料后 7 个工作日内一次性以《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）市外来企业投诉中心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《受理通知书》；不符合投诉受理条件的，向投诉人发出《不予受理通知书》并说明理由；

（三）不属于市外来企业投诉中心受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

# 处理方式与流程

## 一、处理要求

### （一）工作要求

市外来企业投诉中心在受理投诉后，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，市外来企业投诉中心可以组织召开会议，邀请投诉人和被投诉人共同参加，陈述意见，探讨纠纷事项的解决方案。市外来企业投诉中心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

市外来企业投诉中心进行投诉处理时，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，市外来企业投诉中心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）组织行政调解；

(四) 提交完善相关政策措施的建议;

(五) 其他适当的处理方式。

投诉人和被投诉人签署和解协议或达成调解协议的,应当写明达成和解、调解的事项和结果。依法订立的和解、调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、调解协议的,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**

市外来企业投诉中心在受理投诉之日起 60 个工作日内办结受理的投诉事项。涉及部门多、情况复杂、投诉人无正当理由拒不配合的投诉事项,可以适当延长处理期限。市外来企业投诉中心可与相关行政部门进行协调,依法处理;也可将投诉材料交由相关行政部门办理,负责办理的相关行政部门应在 30 个工作日内将办理情况函告市外来企业投诉中心,特殊情况需延长办理时限的,应当说明理由。

### **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《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) 投诉人自愿放弃投诉的;

(六) 投诉人不再符合投诉主体资格的;

(七) 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;

(八) 投诉人对市外来企业投诉中心提出的解决方案自收到之日起 20 个工作日内不予答复或者对协调、处理工作不予配合的;

(九) 投诉人对市外来企业投诉中心提出的解决方案自收到之日起 20 个工作日内不予答复或者对协调、处理工作不予配合的;

(十) 投诉人与被投诉人自愿达成协议的;

(十一) 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, 但纠纷相对方在受理、办理投诉纠纷期间已明确拒绝由中心调解的, 或者不属于《中华人民共和国外商投资法》规定的外商投资企业投诉事项范围的;

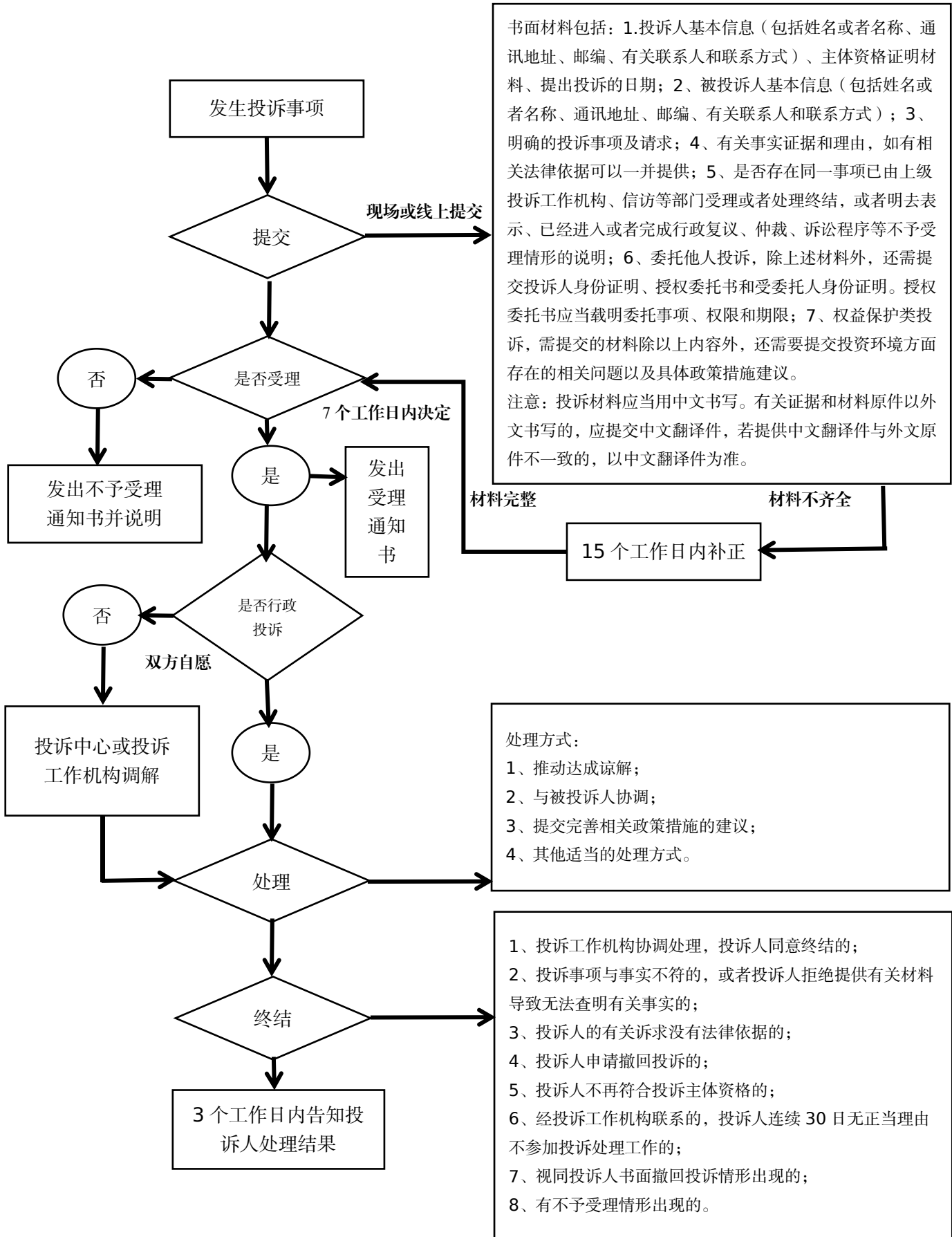
(十二) 法律、法规规定的其他情形。

投诉处理终结后, 市外来企业投诉中心应当在 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, 应对协调处理的纠纷进行结案登记、归档, 纠纷材料、相关工作日志和处理结果要详实完备。

# 外商投资企业投诉流程图



# 外商投资企业投诉申请表

投诉受理机构：雅安市人民政府外来企业投诉中心      时间：      年      月      日

企业名称	( 盖章 )			通讯地址			
姓名		国籍		电子邮箱			
联系方式			身份证或 护照号码			所属行业	
年销售额		所属商会		纠纷金额		起止时间	
受委托人 姓名		联系方式			电子邮箱		
被投诉单 位名称				联系人		联系方式	
<p>有关事实、证据和理由（请简述）：</p>							
<p>明确、具体的投诉请求：</p>							

附件：1.投诉申请材料清单      2.副本\_\_\_份。

1.申请企业（同意 不同意）以填写的电子邮箱作为电子送达地址。（“同意”请勾选“√”，未填写则默认为“不同意”）

2.我司**承诺**：该投诉事项此前并未经信访等部门受理或处理终结且该投诉事项此前未经行政复议、行政诉讼程序。在本投诉申请书上签章视为作出承诺。

# 申请材料清单

企业名称（盖章）：

时间： 年 月 日

投诉申请表

申请承诺书

统一社会信用代码证

法定代表人身份证

授权委托书

委托人身份证

招标文件

中标文件

预算决算材料

评估材料

协议（若有，请在**其他材料**处列明名称）

以下请填写能证明企业合法权益受到侵害的**其他材料**：

---

---

---

---

---

---

---

---

请列明全部文件名称，本清单和提供的材料（复印件）均请加盖企业公章

# 授权委托书

委 托 人： \_\_\_\_\_（企业名称）

受 托 人： \_\_\_\_\_

委托人因与 \_\_\_\_\_ 纠纷一案，特委托  
上列受托人 \_\_\_\_\_（身份证号： \_\_\_\_\_）  
作为委托人的代理人，自 \_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至 \_\_\_\_年\_\_月\_\_日  
期间，参与解决上述纠纷的活动。

## 代理权限：

特别授权。即受托人有权代为承认、放弃、变更诉讼请求，进行和解，递交、领取法律文书、阅卷等（可选）。

一般授权。即受托人可以代理提供有关证据、参与和解、调解、质证等。但是对于代为承认、放弃、变更诉求和进行和解等涉及当事人实体权利处分的事项就不属于一般代理的授权范围。

授权委托的法律后果均归属于委托人。

委托人（盖章）：

年 月 日

# 外商投资企业变更投诉申请请求的函

雅安市人民政府外来企业投诉中心：

贵单位《建议变更投诉请求的函》（川外投函〔20XX〕XX号）已收悉。我司经认真研究决定变更投诉申请请求为：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

原投诉申请材料中的诉求与本次变更后不一致的，请以本次变更后的投诉申请请求为准，若诉求经多次变更出现不一致的，以变更时间在后的诉求为准。

此函。

企业名称（盖章）：

年 月 日

# 外商投资企业投诉申请补充提交材料清单

雅安市人民政府外来企业投诉中心：

根据贵中心的要求，我司申请补充提交如下投诉材料：

序号	名称	页数	备注

我司郑重承诺：以上材料复印件均与原件一致，核实无误。

此函。

企业名称（盖章）：

年 月 日

（联系人：\_\_\_\_\_；联系方式：\_\_\_\_\_）

雅安市外商投资企业投诉工作机构联系名录

地区	受理部门	联系人	职务	联系电话	电子邮箱	地址
市级	雅安市 司法局	赖梦婷	行政执法协调 监督和外来企 业投诉科科长	0835-2225992 18783504883	347872775 @qq.com	雅安市雨城区正和 路1号
雨城区	雨城区 司法局	李丹	法制股工作人 员	0835-2825833 15283523303	394631885 @qq.com	雅安市雨城区雅州 大道387号
名山区	名山区 司法局	唐建梅	行政执法监督 和合法性审查 股股长	17738310108	243183503 @qq.com	雅安市名山区市民 服务中心



天全县	天全县 司法局	胡 凌	合法性审查和 行政复议股科 员	18227552309	945374801 @qq.com	雅安市天全县城厢 镇文定街 11 号
芦山县	芦山县 司法局	高晓魏	行政执法监督 和合法性审查 股工作人员	0835-8708066	526619394 @qq.com	雅安市芦山县芦阳 街道赵家坝路 12 号
宝兴县	宝兴县 司法局	刘 洋	法制股科员	18781909353	371834000 @qq.com	雅安市宝兴县灵关 镇泸州路 2 号
荣经县	荣经县 司法局	魏 亮	法制股工作人 员	18283566646	413709937 @qq.com	雅安市荣经县严道 街道小西街 9 号政 务服务中心 8 楼
汉源县	汉源县 司法局	李 姣	行政执法监督 股科员	0835-4227953	117532088 5@qq.com	雅安市汉源县富林 镇武汉大道一段 101 号

石棉县	石棉县 司法局	韩丽娟	法制股股长	0835-8868486 15984538255	397573128 @qq.com	雅安市石棉县第二 行政办公区1004办 公室
-----	------------	-----	-------	-----------------------------	----------------------	------------------------------