

上海市商务委员会文件

沪商规〔2021〕3号

上海市商务委员会关于印发 《上海市外商投资企业投诉工作办法》的通知

各区人民政府，自贸试验区临港新片区管委会、虹桥商务区管委会，各有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国外商投资法》和《中华人民共和国外商投资法实施条例》（国令第723号）《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令2020年第3号）以及《上海市外商投资条例》（市十五届人大常委会第二十五次会议通过），及时有效处理外商投资企业投诉，保护外商投资合法权益，持续优化外商投资环境，市商务委研究制定了《上海市外商投资企业投诉工作办法》，

现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

上海市商务委员会

2021年5月22日

(此件主动公开发布)

上海市外商投资企业投诉工作办法

第一章 总 则

第一条 为及时有效处理本市外商投资企业投诉,保护外商投资合法权益,持续优化外商投资环境,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》、商务部《外商投资企业投诉工作办法》和《上海市外商投资条例》,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称外商投资企业投诉,是指:

(一)外商投资企业、外国投资者(以下统称投诉人)认为本市行政机关(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(以下统称被投诉人)的行政行为侵犯其合法权益的,向投诉工作机构申请协调解决的行为;

(二)投诉人向投诉工作机构反映本市在投资环境方面存在的问题,建议完善有关政策措施的行为;

(三)投诉人向投诉工作机构提出需本市行政机关协调解决与自身投资或者生产经营等相关的问题的行为。

前款所称投诉工作机构,是指本市负责受理和处理外商投资企业投诉的部门或者机构。

第三条 市商务委会同有关部门建立外商投资企业投诉工作市级联席会议制度(以下简称联席会议),协调、推动市级层面的外商投资企业投诉工作,指导和监督各区外商投资企业投诉

工作，研究提出完善本市投资环境相关政策措施。

联席会议召集人由市商务委分管外资工作的领导担任；联席会议办公室设在市商务委外国投资管理处，承担联席会议的日常工作。

各区应当建立外商投资企业投诉工作区级联席会议制度，协调、推动本区外商投资企业投诉工作。

第四条 市商务委负责处理下列投诉事项：

（一）涉及市有关部门、各区人民政府及其工作人员行政行为的；

（二）建议市有关部门、各区人民政府完善相关政策措施的；

（三）需市有关部门、各区人民政府协调解决的问题。

市外商投资企业投诉中心（以下简称市外资投诉中心）设在市外商投资协会，负责受理和具体办理前款规定的投诉事项，组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展本市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，督促各区做好外商投资企业投诉工作，积极预防投诉事项的发生。

第五条 各区牵头负责外商投资工作的部门（以下统称区商务部门）负责处理下列投诉事项：

（一）涉及本区有关部门及其工作人员行政行为的；

（二）建议本区有关部门完善相关政策措施的；

（三）需本区有关部门协调解决的问题。

各区人民政府应当指定部门或者机构作为本区的外商投资

企业投诉中心（以下简称区外资投诉中心），负责受理和具体办理前款规定的投诉事项。

第六条 投诉工作部门应当坚持公平公正合法、分级负责原则，及时处理投诉人反映的问题，协调完善相关政策措施。

第七条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助有关部门开展投诉处理工作。

第八条 《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的商会、协会可以参照本办法，向投诉工作机构反映会员提出的投资环境方面存在的问题，并提交具体的政策措施建议。

第二章 投诉的提出与受理

第九条 投诉人提出投诉事项，应当提交书面投诉材料。投诉人可以通过“一网通办”或上海外商投资促进服务平台（www.investsh.org.cn），在线提交投诉材料，并查询受理进度及结果。投诉材料也可以现场提交，或者通过信函、传真、电子邮件等方式提交。

市商务委应当公布市和各区外资投诉中心的地址、电话和传真号码、电子邮箱等信息，便利投诉人提出投诉事项。

第十条 投诉材料应当包括下列内容：

（一）投诉人的姓名或者名称、通讯地址、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）被投诉人或者本办法第二条第二款第（二）、（三）

项涉及的有关部门的名称或者姓名、通讯地址、有关联系人和联系方式；

（三）明确的投诉事项和投诉请求，相关政策措施建议或者需要有关部门协调解决的问题；

（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）是否存在本办法第十三条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

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。

第十一条 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，除本办法第十条规定的材料以外，还应当提交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。

第十二条 投诉材料不齐全的，投诉工作机构应当在收到投诉材料后7个工作日内一次性书面通知投诉人在15个工作日内补正。补正通知应当载明需要补正的事项和期限。

第十三条 投诉具有以下情形的，投诉工作机构不予受理：

（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处理范围的;

(四) 经投诉工作机构依据本办法第十二条的规定通知补正后, 投诉材料仍不符合本办法第十条要求的;

(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。

第十四条 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料, 应当在7个工作日内作出是否受理的决定。

符合投诉受理条件的, 应当予以受理, 并通过信函或现场领取等方式, 向投诉人发出投诉受理通知书。经投诉人同意, 也可通过“一网通办”、上海外商投资促进服务平台或电子邮件发出投诉受理通知书。

不符合投诉受理条件的, 投诉工作机构应当于7个工作日内向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。不属于本投诉工作机构处理范围的, 投诉工作机构可以告知投诉人向其他投诉工作机构提出投诉。

第三章 投诉处理

第十五条 投诉工作机构在受理投诉后，应当指定工作人员，与投诉人和被投诉人或者有关部门进行充分沟通，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项或者有关问题的妥善解决。

第十六条 根据投诉事项不同情况，投诉工作机构可以采取下列方式进行处理：

（一）通过电话、电子邮件、当面交流或者现场走访等方式，向投诉人进一步了解情况，要求投诉人提供材料或者其他必要的协助；

（二）通过电话、电子邮件、当面交流或者书面公函等方式，向被投诉人或者有关部门了解情况，商请研究解决被投诉事项或者有关问题；涉及投资环境的，商请研究提出完善相关政策措施的建议；

（三）可以组织召开会议，邀请投诉人和被投诉人或者有关部门共同参加，陈述意见，探讨投诉事项的解决方案，提出解决问题的办法；

（四）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；

（五）投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

第十七条 投诉工作机构进行投诉处理时，投诉人应当予以必要的协助，被投诉人或者有关部门及其工作人员应当予以配合。

第十八条 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。

第十九条 投诉工作机构应当在受理投诉之日起 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。

第二十条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

- （一）投诉工作机构进行协调处理，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。

投诉处理期间，出现本办法第十三条第（七）、（八）、（九）项所列情形的，视同投诉人书面撤回投诉。

投诉处理终结后，投诉工作机构应当在 3 个工作日内，通过“一网通办”、上海外商投资促进服务平台、电子邮件、信函或现场领取等方式，将投诉处理结果书面通知投诉人。

第二十一条 投诉事项自受理之日起一年未能依据本办法第二十条处理终结的，市商务委、各区商务部门应当及时向本级

人民政府报告有关情况，提出有关工作建议。

第二十二條 投訴人對投訴工作機構作出的不予受理決定或者投訴處理結果有異議的，可以就原投訴事項逐級向上級投訴工作機構提起投訴。

第二十三條 投訴工作機構應當建立健全內部管理制度，依法採取有效措施保護投訴處理過程中知悉的投訴人的商業秘密、保密商務信息 and 個人隱私。

第四章 投訴工作管理制度

第二十四條 投訴工作機構應當建立投訴檔案管理制度，及時、全面、準確記錄有關投訴事項的受理和處理情況，按年度進行歸檔。

第二十五條 各區外資投訴中心應當在每月前4個工作日內向市外資投訴中心上報上月本地區投訴工作情況，包括收到投訴數量、處理進展情況、已處理完結投訴事項的詳細情況和有關政策建議等。

市外資投訴中心應當在每月前7個工作日內向聯席會議辦公室上報上月本市投訴工作情況。

第二十六條 各區商務部門在處理投訴過程中，發現有關地方或者部門工作中存在普遍性問題，或者有關規範性文件存在違反法律規定或者明顯不當的情形的，可以向市商務委反映並提出完善政策措施建議。

第二十七条 市外资投诉中心应当按年度向联席会议办公室报送外商投资企业权益保护建议书，总结外商投资企业、外国投资者、商会、协会、各区或有关部门反映的典型案例、重点问题、政策措施建议，提出加强投资保护、改善投资环境的相关建议。

第五章 附 则

第二十八条 投诉人通过外商投资企业投诉工作机制反映或者申请协调解决问题，任何单位和个人不得压制或者打击报复。

第二十九条 香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业投诉工作，参照本办法办理。

第三十条 临港新片区、虹桥商务区及国家级和市级开发区可以参照本办法，开展外商投资企业投诉工作。

第三十一条 本办法由市商务委负责解释。

第三十二条 本办法自 2021 年 7 月 1 日起施行。根据 2021 年 4 月 30 日上海市人民政府令第 46 号，《上海市外商投资企业投诉及处理办法》（1989 年 12 月 18 日上海市人民政府令第 22 号发布、2010 年 12 月 20 日上海市人民政府令第 22 号修正）已经废止。

