

全国外商投资企业投诉中心

办事指南

2020年9月30日

目录

第一章	全国外商投资企业投诉中心	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、	不予受理条件	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 全国外商投资企业投诉中心

根据《外商投资企业投诉工作办法》(以下简称《投诉办法》),全国外商投资企业投诉中心(以下简称全国外资投诉中心)暂设在商务部投资促进事务局,负责受理外商投资企业、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,向全国外资投诉中心申请协调解决的行为;以及向全国外资投诉中心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。

具体处理投诉事项如下:

(一)涉及国务院有关部门,省、自治区、直辖市人民政府及其工作人员行政行为的;

(二)建议国务院有关部门,省、自治区、直辖市人民政府完善相关政策措施的;

(三)在全国范围内或者国际上有重大影响,商务部认为可以由全国外资投诉中心处理的。

全国外资投诉中心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,督促地方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: 010-64404523

传真: 010-64515130

投诉工作邮箱: fiecomplaint@fdi.gov.cn

纸件投诉邮寄地址: 北京市东城区安定门外东后巷 28 号 1 号楼 3 层(邮编 100710)

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（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。

国务院有关部门及其工作人员；省、自治区、直辖市人民政府及其工作人员；在全国范围内或者国际上有重大影响，商务部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（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，或者不属于本办法规定的外商投资企业投诉事项范围的；
- (三) 不属于全国外资投诉中心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，向全国外资投诉中心重复投诉的；
- (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，全国外资投诉中心在收到投诉材料后 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) 全国外资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《外商投资企业投诉受理通知》；

(三) 不符合投诉受理条件的，全国外资投诉中心于 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；

(四) 不属于全国外资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。

第三章 处理方式与流程

一、处理要求

（一）工作要求

全国外资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，全国外资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，探讨投诉事项的解决方案。全国外资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

全国外资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，全国外资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）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

全国外资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）投诉工作机构依据《投诉办法》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。

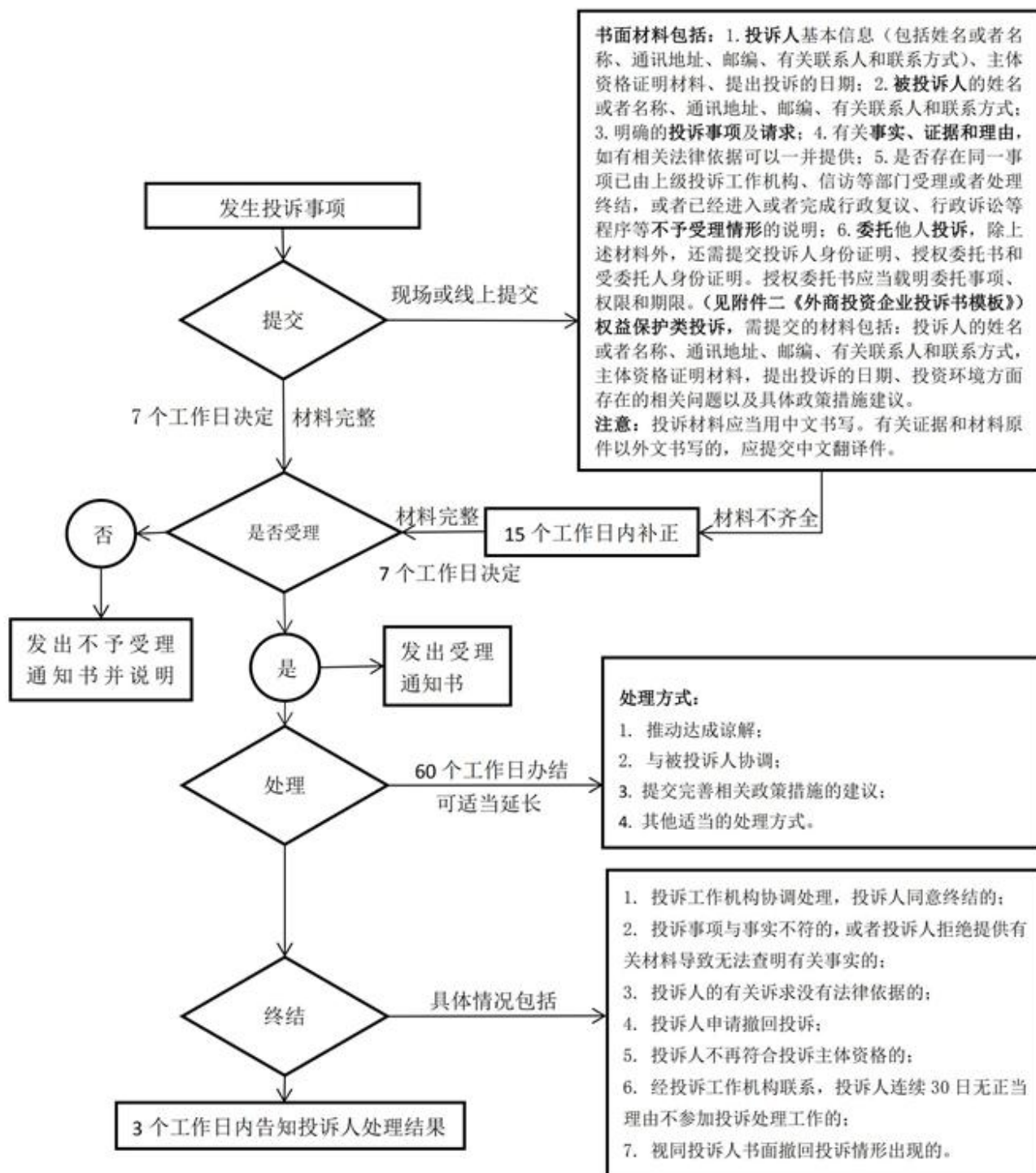
投诉处理终结后，全国外资投诉中心应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

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

全国外商投资企业投诉中心

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》

全国外商投资企业投诉中心

National Center for Complaints of Foreign-Invested Enterprises

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：国投〔2020〕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全国外商投资企业投诉中心受理。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，全国外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

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：100710 北京市东城区安定门外东后巷28号1号楼3层 电话：010-64404523
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 fiecomplaint@fdi.gov.cn

附件 4 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》

全 国 外 商 投 资 企 业 投 诉 中 心

National Center for Complaints of Foreign-Invested Enterprises

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：国投〔2020〕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》（简称《投诉办法》）第 13 条的规定，经审核，我中心 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. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：100710 北京市东城区安定门外东后巷 28 号 1 号楼 3 层 电话：010-64404523
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 fiocomplaint@fdi.gov.cn

附件 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》

全 国 外 商 投 资 企 业 投 诉 中 心

National Center for Complaints of Foreign-Invested Enterprises

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：国投〔2020〕XX 号	（加盖印章处）

外 商 投 资 企 业 投 诉 案 件 不 予 受 理 通 知 书

我中心于 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，全国外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

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：100710 北京市东城区安定门外东后巷 28 号 1 号楼 3 层 电话：010-64404523
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 fiecomplaint@fdi.gov.cn

附件 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》

全国外商投资企业投诉中心

National Center for Complaints of Foreign-Invested Enterprises

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：国投〔2020〕XX 号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我中心 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 条关于我中心受理投诉事项范围的规定，**或**存在第 14 条第 1 款第 X 项规定的不予受理情形，因此我中心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，全国外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

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：100710 北京市东城区安定门外东后巷 28 号 1 号楼 3 层 电话：010-64404523
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 fiecomplaint@fdi.gov.cn

附件 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》

全国外商投资企业投诉中心

National Center for Complaints of Foreign-Invested Enterprises

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：国投〔2020〕XX号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件终结通知书

根据我中心 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，因此我中心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，全国外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

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. ……

1. 纸件投诉，材料请寄：100710 北京市东城区安定门外东后巷 28 号 1 号楼 3 层 电话：010-64404523
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 fiecomplaint@fdi.gov.cn

附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》

全国外商投资企业投诉中心

National Center for Complaints of Foreign-Invested Enterprises

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：国投〔2020〕XX号	（加盖印章处）

外商投资企业投诉案件处理结果通知书

我中心于 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 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 18 条第 1 款第 2 项规定的处理方式，我中心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，我中心已向 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，我中心已进行了 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，全国外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

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：100710 北京市东城区安定门外东后巷 28 号 1 号楼 3 层 电话：010-64404523
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 fiecomplaint@fdi.gov.cn