

**四川省人民政府**  
**关于印发四川省外来企业投诉处理规定的通知**

川府发〔2021〕27号

各市(州)、县(市、区)人民政府,省政府各部门、各直属机构,有关单位:

现将《四川省外来企业投诉处理规定》印发你们,请认真贯彻执行。

四川省人民政府  
2021年10月28日

# 四川省外来企业投诉处理规定

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步优化我省营商环境,树立良好的对外开放形象,及时有效调处外来企业投诉,维护其合法权益,根据《中华人民共和国外商投资法》《外商投资企业投诉工作办法》《四川省企业和企业经营者权益保护条例》《四川省优化营商环境条例》等法律法规规章,结合我省实际,制定本规定。

**第二条** 本规定所称外来企业,是指依法设立的外商投资企业、国内省外在本省投资企业及投资者。

**第三条** 本规定所称投诉工作机构,是指四川省人民政府外来企业投诉中心(以下简称省外来企业投诉中心)和市(州)、县(市、区)人民政府指定的负责受理外来企业投诉的部门或者机构。

**第四条** 本规定所称外来企业投诉,是指外来企业在四川省行政区域内可就下列事项向投诉工作机构反映:

(一)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)及其工作人员在履职过程中侵犯外来企业合法权益的行为;

(二)履行行政合同、协议以及招商引资相关政策方面产生的争议;

(三)供水、供电、供气、网络、通讯、金融、有线电视等单位利用优势地位,侵犯外来企业合法权益的事项;

(四)外来企业与其他企业或者组织之间的民商事纠纷,经双方自愿同意提出的调处申请;

(五)外来企业反映投资环境方面存在的问题,并提交完善有关政策措施的建议;

(六)有关商会、协会(含《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;

(七)其他争议。

外来企业依照本规定投诉,不影响其在法定时限内提起行政复议、诉讼等程序的权利。

**第五条** 省外来企业投诉中心负责指导、协调、督促四川省行政区域内外来企业投诉处理工作。成员单位由省发展改革委、经济和信息化厅、公安厅、司法厅、人力资源社会保障厅、自然资源厅、生态环境厅、交通运输厅、商务厅、省市场监管局、四川省税务局、省经济合作局、成都海关组成,各成员单位按照职责分工,协同做好外来企业投诉处理工作。

省外来企业投诉中心办公室设在司法厅,承担省外来企业投诉中心的日常工作。

**第六条** 投诉工作机构处理外来企业投诉事项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。

## 第二章 投诉工作机构及职责

**第七条** 省外来企业投诉中心是省政府负责处理外来企业投诉事务的专门机构,主要职责是:

(一)组织与外来企业有关的政策法规宣传,开展外来企业投诉工作培训,推广投诉事项处理经验,提出相关政策建议,督促全省投诉工作机构做好投诉调处工作,积极预防争议事项的发生;

(二)鼓励、支持有条件的产业园区、商(协)会设立投诉服务工作站,指导其开展法律宣传,涉企法律风险防范和纠纷调处等工作;

(三)受理外来企业投诉事项,依法组织调处;

(四)开展调查研究,总结、分析投诉工作中出现的新情况、新问题,及时向省委、省政府和有关部门反映;

(五)为外来企业提供法律、政策咨询等服务;

(六)对损害四川省对外开放形象,破坏投资环境的典型案件进行调查核实,并向有关行政机关或监察机关提出处理建议;

(七)完成省委、省政府交办的其他工作。

**第八条** 各市(州)、县(市、区)人民政府应当指定部门或机构负责外来企业投诉工作,各级投诉工作机构应当完善投诉工作机制,建立健全投诉处理流程,严格按照本规定的受理范围和投诉处理时限办理投诉事项。

**第九条** 投诉工作机构应当选任坚持原则、廉洁奉公、熟悉法律法规、通晓业务的人员从事外来企业投诉事项的处理工作。投诉工作机构工作人员在处理投诉事项中,应当恪尽职守、遵纪守法、清正廉明。

### 第三章 投诉与受理

**第十条** 投诉人提出投诉事项,应当提交书面材料。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。

各级投诉工作机构应当公布其地址、电话和传真号码、电子邮箱、网站等信息,便利投诉人提出投诉事项。

**第十一条** 外来企业投诉应由法定代表人或者委托代理人提起,并提交以下书面材料:

(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;

(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)未经信访部门、司法机关及其他单位受理的承诺书。

投诉申请原则上应当向纠纷发生地县(市、区)级投诉工作机

构提出。外商投资企业可直接向省级或市(州)级投诉工作机构提出。书面材料不齐全的,投诉工作机构应当在收到书面材料后7个工作日内书面通知投诉人,投诉人应当在15个工作日内进行补正。

**第十二条** 不予受理的投诉:

- (一)匿名、冒名、使用虚假名称投诉的;
- (二)投诉主体不属于本规定中外来企业范围的;
- (三)同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、仲裁、诉讼程序的;
- (四)同一投诉事项已经由其他投诉工作机构或者监察机关、信访等相关部门受理或者处理终结的;
- (五)依据法律法规规章和国家政策规定,应当由其他专门机构或相关单位负责受理的;
- (六)投诉人捏造、歪曲事实,伪造证据或者以其他方式恶意投诉的;
- (七)对已作出处理的同一投诉事项,以同一理由重复投诉的;
- (八)未按规定提供书面材料的;
- (九)不属于投诉工作机构处理范围的其他事项。

**第十三条** 投诉工作机构接到完整齐备的书面材料,应当在7个工作日内作出是否受理的决定。不符合投诉受理条件的,说明不予受理的理由。

## 第四章 投诉处理

**第十四条** 省外来企业投诉中心受理投诉事项后,应根据投诉内容分类进行处理,主要处理方式包括:

(一)由省外来企业投诉中心直接核查处理;

(二)省外来企业投诉中心可以向各市(州)人民政府,省政府有关部门、有关直属机构和下级投诉工作机构转办、交办投诉事项,并对转办、交办的投诉事项负有指导、督促的责任;

(三)由省外来企业投诉中心组织相关单位联合协调处理;

(四)涉及跨行政区域的投诉事项,应当按照相关法律、法规的规定或者协议约定办理。

省外来企业投诉中心应当自投诉受理之日起 60 个工作日内办结投诉调处事宜,并将办理情况书面告知投诉人。

对需要转交有关部门处理的投诉事项,省外来企业投诉中心应当自受理之日起 7 个工作日内转交有关部门。承办部门应当在收到之日起 60 个工作日内办结,将处理决定以书面形式告知投诉人、反馈省外来企业投诉中心。承办部门认为不应当由本部门办理的,应当自收到转办、交办事项之日起 7 个工作日内退回省外来企业投诉中心并作书面说明。

市(州)、县(市、区)外来企业投诉工作机构参照本规定处理符合受理条件的投诉。

**第十五条** 对于涉及面广、办理难度大的投诉事项,可以适当

延长办理期限。对需延长办理期限的投诉事项,投诉工作机构、承办部门应当及时向投诉人通报办理进展情况,但延长的办理期限最长不得超过 60 个工作日。

**第十六条** 投诉工作机构应当推动投诉人和被投诉人达成谅解(包括达成调解协议)。依法订立的调解协议对投诉人和被投诉人具有约束力。

**第十七条** 投诉工作机构对投诉内容以及投诉人信息应当保密。

**第十八条** 投诉工作机构应当建立投诉满意度回访评价机制,由服务对象对投诉调处结果进行满意度评价。

**第十九条** 投诉工作机构在协调、处理外来企业投诉事项中,发现下列行为之一的,应当终止调处:

- (一)投诉人自愿撤回、放弃投诉的;
- (二)投诉人对投诉工作机构提出的调处方案自收到之日起 30 日内不予答复或者对协调、处理工作不予配合的;
- (三)投诉人与被投诉人已达成和解协议的;
- (四)法律法规规定的其他情形。

投诉调处终止后,投诉工作机构应当在 7 个工作日内书面告知投诉人。

**第二十条** 投诉工作机构应当建立投诉档案管理制度,及时、全面、准确记录有关投诉事项的受理和调处情况,并按年度进行归档。



## 第五章 执行与监督

**第二十一条** 投诉工作机构及其工作人员违反规定,有下列行为之一的,由其所在单位或者主管部门责令整改,对负有责任的领导人员和直接责任人员,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)对属于受理范围的投诉事项不予受理的;
- (二)应当履行督查、督办职责而未履行的;
- (三)因玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权、收受贿赂等,侵犯外来企业合法权益的;
- (四)法律法规规定的其他情形。

**第二十二条** 行政机关、职能部门及其工作人员违反规定,有下列行为之一的,造成不良后果或者影响的,投诉工作机构应当移送相关行政主管部门或者监察机关处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)滥用职权侵犯外来企业合法权益的;
- (二)因故意或者重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误及违反法定程序,侵犯外来企业合法权益的;
- (三)玩忽职守、徇私舞弊、收受索取财物,侵犯外来企业合法权益的;
- (四)对投诉工作机构转交的投诉事项,无正当理由推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的;

- (五)对投诉处理意见未提出异议又拒不执行的；
- (六)威胁、刁难、打击报复投诉人的；
- (七)故意泄露、非法提供企业秘密和个人隐私的；
- (八)法律法规规定的其他情形。

## 第六章 指导与保障

**第二十三条** 各市(州)、县(市、区)人民政府应当重视和加强外来企业投诉处理工作,并给予必要的经费保障。

**第二十四条** 各级投诉工作机构具体负责本行政区域内的外来企业投诉处理工作,负责组织召开成员单位联席会议,健全投诉处理工作制度。

## 第七章 附 则

**第二十五条** 香港特别行政区、澳门特别行政区投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业投诉处理工作,参照本规定执行。

台湾地区投资企业及投资者的投诉事项由四川省人民政府台湾事务办公室负责处理。

**第二十六条** 本规定自2021年12月1日起施行,有效期5年。2016年6月25日印发的《四川省外来企业投诉处理规定》(川府发〔2016〕30号)同时废止。