

**商 务 部  
外 交 部  
公 安 部** **文件**  
**国家工商行政管理总局**

商合发〔2016〕87号

---

**商务部 外交部 公安部 工商总局关于印发  
《涉外劳务纠纷投诉举报处置办法》的通知**

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门、外事办公室、公安厅(局)、工商行政管理局,各驻外使(领馆),中国对外承包工程商会:

为规范涉外劳务纠纷投诉举报处置程序,维护劳务人员合法权益,保障对外投资合作健康有序发展,商务部、外交部、公安部、工商总局制定了《涉外劳务纠纷投诉举报处置办法》,现印发给你

们,请遵照执行。执行中有何问题、意见和建议,请及时函告有关部门。



# 涉外劳务纠纷投诉举报处置办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范外派劳务市场秩序,维护劳务人员合法权益,快速高效处置涉外劳务纠纷投诉举报,根据《对外劳务合作管理条例》和《商务部、外交部关于防范和处置境外劳务事件的规定》,制定本办法。

**第二条** 本办法所称各项名词术语的释义如下:

(一)**涉外劳务纠纷**是指在组织劳务人员为境外雇主工作的经营性活动中发生的经济纠纷、合同纠纷、劳动侵权纠纷以及其他纠纷。

(二)**投诉举报人**是指对企业违反合同约定或侵害劳务人员合法权益的行为进行投诉的劳务人员及其家属、委托代理人,或对违反《对外劳务合作管理条例》等相关规定的行为进行举报的相关单位或个人。

(三)**涉诉方**是指被投诉举报人投诉的对外劳务合作企业或举报的中国企业以及非法组织外派劳务的个人。

(四)**受理部门**是指第一时直接到投诉举报人投诉或举报的地方各级商务部门和有关对外劳务合作商会;以及第一时直接到投诉举报人举报的公安、工商行政管理等部门。

(五)**处置部门**是指直接具体负责涉外劳务纠纷投诉举报处置

的涉诉方国内注册地或户籍所在地人民政府商务、公安、工商行政管理等有关部门。

**第三条** 受理部门和处置部门及其工作人员应严格按照法定权限和程序履行职责,依法保障投诉举报人的正当投诉举报权利,并引导投诉举报人通过法律程序解决涉外劳务纠纷。

**第四条** 涉外劳务纠纷投诉举报按照“属地管理、分工合作”的原则由处置部门会同有关部门按照各自职责进行核实处置。

**第五条** 涉外劳务纠纷投诉举报的处置应当以人为本、程序规范、办理及时、措施公正。除涉密事项外,相关信息应做到公开透明。

**第六条** 商务部、外交部、公安部、工商总局对涉外劳务纠纷投诉举报处置工作进行指导和监督。

## 第二章 投诉举报

**第七条** 受理部门应公布接受投诉举报的联系方式,引导投诉举报人以理性方式通过书信、电话、传真、电子邮件等进行投诉举报。

**第八条** 投诉举报人应确保投诉举报内容的真实性,并尽可能书面提供详实材料和相关合同、票据复印件等证据,同时提供准确的联系方式。投诉举报人提供虚假信息,应当承担相应法律责任。

**第九条** 投诉举报人原则上首先向涉诉方国内注册地或户籍

所在地的受理部门投诉举报,如对处理结果不满的,可向受理部门的上级机关投诉举报。

### 第三章 受 理

**第十条** 受理部门对投诉举报人的投诉举报应逐条登记,建立档案,填写《涉外劳务纠纷投诉举报受理单》(附表 1),详细记录投诉举报时间、投诉举报人、涉诉方、案件线索、主要诉求等与纠纷处置密切相关的内容。公安机关案件受理程序按其规定执行。

**第十一条** 案件线索是指涉诉方违反《对外劳务合作管理条例》以及合同约定的情况,主要包括以下内容:

(一)涉诉方是否具备经营资格,与劳务人员订立合同、收费、培训、办理人身意外伤害保险、办理出境手续、协助办理国外居留、工作许可手续等情况,以及是否存在收取押金等违规行为;

(二)在劳务人员在国外实际享有的权益不符合当地法律规定或合同约定时,涉诉方是否协助劳务人员维护合法权益,要求境外雇主履行约定义务,赔偿损失。如境外雇主未与劳务人员订立确立劳动关系的合同,拖欠工资或加班费,向劳务人员收费、收取押金,劳务人员未享有正当的劳动保护措施、工作生活条件,遭境外雇主虐待,护照被扣押,人身财产安全遭威胁,发生伤亡事故,遭遇遣返等。

**第十二条** 投诉举报人可根据《对外劳务合作管理条例》以及合同约定提出合理诉求,包括:退回违规收费、要求涉诉方协助向

境外雇主提出赔偿要求或直接要求赔偿、查处涉诉方等。

**第十三条** 严格实行诉讼与投诉举报分离,对属于人民法院、人民检察院职权范围内的事项,以及已经或者依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项,应引导投诉举报人依照规定程序向有关机关提出。

#### 第四章 处 置

**第十四条** 涉外劳务纠纷处置如属受理部门职责,受理部门即为处置部门;如属其他单位职责,受理部门应及时转交处置部门,并告知投诉举报人。

**第十五条** 如投诉举报人向驻外使领馆反映涉外劳务纠纷情况,驻外使领馆应引导投诉举报人依法、依规向涉诉方国内注册地或户籍所在地的受理单位投诉举报,并采取避免发生境外群体性事件。各驻外使领馆对需请国内处理的涉外劳务纠纷,应按规定告知涉诉方以及国内注册地或户籍所在地省级人民政府,抄告商务部、外交部、公安部、工商总局等有关部门。

**第十六条** 处置部门接受受理部门移交的投诉举报后,应及时与投诉举报人联系,对于涉诉方信息不明或不准确的,可以请相关部门提供情况。

**第十七条** 处置部门应当在收到投诉举报后的 10 个工作日内对投诉内容进行核查,填写《涉外劳务纠纷投诉举报处置意见单》(附表 2),依法及时妥善处置,维护劳务人员合法权益,进展情

况应及时告知投诉举报人。

**第十八条** 对具有对外劳务合作经营资格的涉诉方,涉诉方国内注册地商务主管部门为处置部门,其上级商务主管部门督办。处置部门应依法对违反《对外劳务合作管理条例》的涉诉方进行处罚;涉嫌构成犯罪的,移送司法机关处理。

**第十九条** 未依法取得对外劳务合作经营资格,从事对外劳务合作的,商务主管部门以外的受理部门接到举报后,将违法线索转送商务主管部门;商务主管部门对违法行为进行分析后,认为属于未依法取得对外劳务合作经营资格从事对外劳务合作情形的,由商务主管部门提请工商行政管理部门依照《无照经营查处取缔办法》的规定查处取缔;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第五章 结 案

**第二十条** 处置部门在对涉外劳务纠纷投诉举报进行处置后,应将处置情况告知投诉举报人和受理部门,并向有关部门通报或向上级部门报告。

**第二十一条** 处置部门在履行行政责任或涉外劳务纠纷转入司法程序后,处置部门可以结案。

**第二十二条** 涉外劳务纠纷结案后,处置部门应及时将有关材料归档备查。

## 第六章 附 则

**第二十三条** 对不依法履行职责的受理部门和处置部门,商务部、外交部、公安部、工商总局等部门将建议地方人民政府对其责任人给予处分。

**第二十四条** 处置部门应建立涉外劳务纠纷投诉举报统计制度,并交商务主管部门汇总。商务主管部门应按季度向上级商务主管部门报送《涉外劳务纠纷投诉举报统计表》(附表3)。

**第二十五条** 在涉外劳务纠纷投诉举报的受理、处置过程中,如不涉及国家秘密,原则上应以明电、传真、函件等公开方式办理。

**第二十六条** 行业组织应配合地方商务主管部门做好会员企业涉外劳务纠纷投诉举报受理和处置工作。

**第二十七条** 境外劳务纠纷按《商务部、外交部关于防范和处置境外劳务事件的规定》处置。

**第二十八条** 对外承包工程、对外投资项下外派人员发生的涉外劳务纠纷投诉和举报参照本办法执行。

**第二十九条** 本办法由商务部、外交部、公安部、工商总局负责解释。

**第三十条** 本办法自发布之日起30日后施行。

- 附表: 1. 涉外劳务纠纷投诉举报受理单  
2. 涉外劳务纠纷投诉举报处置意见单  
3. 涉外劳务纠纷投诉举报统计表



附表 1

涉外劳务纠纷投诉举报受理单

受理单位:

编号:

投诉举报人	
投诉举报时间	年 月 日
投诉举报人 联系方式	地址: 电话:
涉诉方	
案件线索	<p>1. 涉诉方是否具有外派资质(无<input type="checkbox"/>;有: 对外承包工程<input type="checkbox"/>对外劳务合作<input type="checkbox"/>).</p> <p>2. 外派过程中涉及的其他企业、单位或个人名称: _____。3. 境外雇主名称: _____。4. 涉诉方是否与劳务人员订立服务合同(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)或劳动合同(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。5. 涉诉方向劳务人员收费金额_____。6. 涉诉方是否对劳务人员进行适应性培训(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。7. 涉诉方向劳务人员收取押金金额_____。</p> <p>8. 涉诉方是否为劳务人员办理人身意外伤害保险(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。9. 劳务人员是否持旅游、商务签证出境(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。10. 劳务人员是否办理工作准证(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。11. 境外雇主是否与劳务人员订立劳动合同(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。12. 境外雇主是否拖欠劳务人员工资(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)或加班费(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。13. 境外雇主违反当地法律向劳务人员收费金额_____或收取押金金额_____。14. 劳务人员有无必要的劳动保护和职业危害防护措施(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。15. 劳务人员是否工作生活条件差(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。16. 劳务人员是否超时工作(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。17. 劳务人员是否遭境外雇主打骂、虐待(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。18. 劳务人员护照是否被扣押(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。19. 劳务人员人身、财产安全是否受到威胁(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。20. 是否发生事故(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)或伤亡(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。21. 劳务人员是否被遣返(是<input type="checkbox"/>;否<input type="checkbox"/>)。22. 其他: _____。</p>
主要诉求	<p>1. 要求退费<input type="checkbox"/>。 2. 要求协助向境外雇主提出赔偿要求或直接要求赔偿<input type="checkbox"/>。 3. 要求查处涉诉方<input type="checkbox"/>。</p> <p>4. 其他: _____。</p>
处理建议	<p>1. 见《涉外劳务纠纷投诉举报处置意见单》<input type="checkbox"/>。</p> <p>2. 提请_____部门查处<input type="checkbox"/>。</p>
与投诉举报人联系情况	

受理人:

电话:

传真:

## 附表 2

### 涉外劳务纠纷投诉举报处置意见单

处置单位:

编号:

收文时间		
来文单位		
投诉举报人		
投诉举报人联系方式	地址:	电话:
涉诉方		
处置意见	<p>1. 要求涉诉方退费 <input type="checkbox"/>。 2. 要求涉诉方与境外雇主交涉 <input type="checkbox"/>。 3. 要求涉诉方对劳务人员进行赔偿 <input type="checkbox"/>。 4. 要求涉诉方做好劳务人员及其家属思想工作 <input type="checkbox"/>。 5. 要求涉诉方与劳务人员协商 <input type="checkbox"/>。 6. 要求涉诉方安排劳务人员回国 <input type="checkbox"/>。 7. 动用涉诉方对外劳务合作风险处置备用金 <input type="checkbox"/>。 8. 责令涉诉方整改 <input type="checkbox"/>。 9. 依法对涉诉方予以警告 <input type="checkbox"/>。 10. 依法对涉诉方予以罚款 <input type="checkbox"/>。 11. 依法吊销涉诉方经营资格 <input type="checkbox"/>。 12. 依照《无照经营查处取缔办法》查处取缔 <input type="checkbox"/>。 13. 立案 <input type="checkbox"/>。</p> <p>14. 其他: _____。</p>	
处置结果		
与投诉举报人沟通情况		

处置人:

电话:

传真:

附表 3

涉外劳务纠纷投诉举报统计表

统计部门:

统计时间:

年 季度

本季度受理投诉举报案件情况	序号	时间	案件简况	处置情况	是否结案或下一步工作
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
统计情况	本季度受理投诉举报件数				
	本季度受理投诉举报涉及人数				
	本年累计受理投诉举报件数				
	本年累计受理投诉举报涉及人数				

统计人:

电话:

传真:

注: 1. 案件简况应包括投诉举报人、涉诉方、主要诉求等。

2. 处理经过应包括收文时间和进展情况等。

---

抄送：各省、自治区、直辖市、计划单列市人民政府，新疆生产建设兵团。

---

商务部办公厅

2016年3月18日印发

---

