

山东省商务厅

中国国际贸易促进委员会山东省委员会

鲁商字〔2020〕189号

山东省商务厅 中国国际贸易促进委员会 山东省委员会关于完善外商投诉处理 相关工作制度的通知

各市商务局、投资促进局（中心）：

为贯彻落实《中华人民共和国外商投资法》及其实施条例和《外商投资企业投诉工作办法》（以下简称《工作办法》），保护外商投资企业合法权益，优化山东省外商投资环境，结合我省实际情况制定相关工作制度，现通知如下：

一、投诉受理机构及职责。山东省商务厅（外资处）会同有关部门负责外商投资企业投诉处理工作。山东省贸促会（省

外商投诉中心)配合有关部门加强外商投资企业投诉调解和处理。各市、县区地方人民政府指定部门或者机构(以下简称各市、县区投诉工作机构)负责投诉工作。

二、各部门负责的工作事项。山东省商务厅(外资处)主要负责协调推动《工作办法》所规定的投诉工作,受理对省直有关部门、市人民政府及其工作人员行政行为的投诉事项,并转交省外商投诉中心具体调解和处理,建议省有关部门、市人民政府完善相关政策措施的投诉事项。召集、组织外商投诉工作跨部门协调会议,指导和监督各市、县外商投资企业投诉机构的工作,负责与全国外商投资企业投诉中心、省级各部门和各市外商投资投诉机构的工作衔接。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。逐步完善山东省外商投资企业投诉协调工作机制和相关政策措施。**山东省贸促会(省外商投诉中心)**负责调解和处理山东省商务厅(外资处)转交的投诉事项,处理情况及时向省商务厅(外资处)反馈,处理结果应当在3个工作日内书面通知投诉人。向省商务厅(外资处)提出召开外商投诉工作协调会议的建议。与省商务厅(外资处)共同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。

建立投诉档案管理制度，及时全面准确记录有关投诉事项处理情况，按年度进行归档，于每单月数前 3 个工作日内向山东省商务厅报送投诉工作情况，包括转交投诉案件数量、处理进展情况、已处理完结投诉事项的详细情况和有关政策建议等，并于每年 1 月 10 日前将上一年度处理的外商投诉处理工作情况总结提交省商务厅。配合省商务厅（外资处）逐步完善山东省外商投资企业投诉协调工作和相关政策措施。**各市、县区投诉工作机构**受理对本地区行政机关及其工作人员行政行为和**建议完善本地区相关政策措施的相关事项**。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处理情况，按年度进行归档，于每单月数前 3 个工作日内报上一级投诉工作机构，包括收到投诉数量、处理进展情况、已处理完结投诉事项的详细情况和有关政策建议等，并于每年 1 月 10 日前将上一年度本地外商投诉处理工作情况报上级投诉工作机构。

三、建立健全投诉方式。省商务厅和省贸促会制定的《山东省外商投资企业投诉办事指南》（附件 2）随文公布。各市、县区投诉工作机构可结合本地实际制定相关办事指南对外公布。

四、完善投诉工作网络。《山东省外商投资企业投诉工作机构名录》（附件 3）随文公布。各市确定汇总属地各县、区投诉工作机构名录对外公布。

五、及时更新相关信息。各市投诉工作机构相关联系信息因机构改革、人员变动等发生变化，应于5个工作日内书面告知省商务厅（外资处）及省贸促会（省外商投诉中心），并及时对外更新发布。

六、加强督促和指导。各级投诉工作机构应当坚持公平公正合法、分级负责原则，及时处理投诉事项，完善投诉工作规则、健全投诉方式、明确投诉事项受理范围和投诉处理时限。省商务厅将会同省贸促会不定期对各市投诉工作机构运行情况进行督促检查，并予以通报。

- 附件：1. 外商投资企业投诉工作办法
2. 山东省外商投资企业投诉办事指南
3. 全省外商投资企业投诉工作机构名录



2020年11月27日

（此件主动公开）

附件 1

商务部令 2020 年第 3 号 外商投资企业投诉工作办法

中华人民共和国商务部令

二〇二〇年 第 3 号

《外商投资企业投诉工作办法》已经 2020 年 8 月 18 日商务部第 29 次部务会议审议通过，现予公布，自 2020 年 10 月 1 日起施行。

部 长 钟 山

2020 年 8 月 25 日

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》和《中华人民共和国外商投资法实施条例》，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，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投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

前款所称投诉工作机构，是指商务部和县级以上地方人民政府指定的负责受理外商投资企业投诉的部门或者机构。

本办法所称外商投资企业投诉，不包括外商投资企业、外国投资者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的行为。

第三条 投诉工作机构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。

第四条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

第五条 商务部会同国务院有关部门建立外商投资企业投诉工作部际联席会议制度（以下简称联席会议），协调、推动中央层面的外商投资企业投诉工作，指导和监督地方的外商投资企业投诉工作。联席会议办公室设在商务部外国投资管理司，承担联席会议的日常工作，指导和监督全国外商投资企业投诉中心的工作。

第六条 商务部负责处理下列投诉事项：

（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，商务部认为可以由其处理的。

商务部设立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），负责具体处理前款规定的投诉事项。

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。

第七条 县级以上地方人民政府应当指定部门或者机构（以下简称地方投诉工作机构）负责投诉工作。地方投诉工作机构应当完善投诉工作规则、健全投诉方式、明确投诉事项受理范围和投诉处理时限。

地方投诉工作机构受理投诉人对本地区行政机关及其工作人员行政行为和建议完善本地区相关政策措施的投诉事项。

第八条 投诉人依照本办法规定申请协调解决其与行政机关之间争议的，不影响其在法定时限内提起行政复议、行政诉讼等程序的权利。

第九条 《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

第十条 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。

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 属于本办法第二条第一款第（一）项规定的投诉的，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、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，如有相关法律法规依据可以一并提供；

（五）是否存在本办法第十四条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

属于本办法第二条第一款第（二）项规定的投诉的，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。

第十二条 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，除本办法第十一条规定的材料以外，还应当向投诉工作机构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。

第十三条 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。

第十四条 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的投诉事项处理范围的；

(四) 经投诉工作机构依据本办法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；

(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。

第十五条 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，应当予以受理并向投诉人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。属于

本办法第十四条第一款第（三）项情形的，投诉工作机构可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

第三章 投诉处理

第十六条 投诉工作机构在受理投诉后，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。

第十七条 投诉工作机构进行投诉处理时，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；投诉工作机构可以向被投诉人了解情况，被投诉人应当予以配合。

根据投诉事项具体情况，投诉工作机构可以组织召开会议，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。投诉工作机构根据投诉处理工作需要，就可以专业问题听取有关专家意见。

第十八条 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）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）向县级以上人民政府及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；

（四）投诉工作机构认为适当的其他方式。

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。

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）投诉工作机构依据本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。

投诉处理期间，出现本办法第十四条第（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，投诉工作机构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。

第二十二条 投诉人对地方投诉工作机构作出的不予受理决定或者投诉处理结果有异议的，可以就原投诉事项逐级向上级投诉工作机构提起投诉。上级投诉工作机构可以根据本机构投诉工作规则决定是否受理原投诉事项。

第二十三条 投诉工作机构应当建立健全内部管理制度，依法采取有效措施保护投诉处理过程中知悉的投诉人的商业秘密、保密商务信息和个人隐私。

第四章 投诉工作管理制度

第二十四条 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处理情况，按年度进行归档。

第二十五条 地方投诉工作机构应当每两个月向上一级投诉工作机构上报投诉工作情况，包括收到投诉数量、处理进展情况、已处理完结投诉事项的详细情况和有关政策建议等。

省、自治区、直辖市投诉工作机构应当在单数月前7个工作日内向全国外资投诉中心上报前两个月本地区投诉工作情况，由全国外资投诉中心汇总后提交联席会议办公室。

第二十六条 地方投诉工作机构在处理投诉过程中，发现

有关地方或者部门工作中存在普遍性问题,或者有关规范性文件存在违反法律规定或者明显不当的情形的,可以向全国外资投诉中心反映并提出完善政策措施建议,由全国外资投诉中心汇总后提交联席会议办公室。

第二十七条 全国外资投诉中心督促各省、自治区、直辖市投诉工作,建立定期督查制度,向各省、自治区、直辖市人民政府通报投诉工作情况,并视情向社会公示。

第二十八条 全国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、有关地方和部门反映的典型案例、重大问题、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

第二十九条 投诉工作机构及其工作人员在处理外商投资企业投诉过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,或者泄露、非法向他人提供投诉处理过程中知悉的商业秘密、保密商务信息和个人隐私的,依据《中华人民共和国外商投资法》第三十九条的规定处理。

第三十条 投诉人通过外商投资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。

第三十一条 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。

第三十二条 本办法由商务部负责解释。

第三十三条 本办法自 2020 年 10 月 1 日起施行。2006 年 9 月 1 日商务部第 2 号令公布的《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》同时废止。

附件 2

山东省外商投资企业投诉办事指南

山东省商务厅 山东省贸促会
2020 年 11 月

山东省外商投资企业投诉办事指南

第一章 山东省外商投诉工作机构

山东省商务厅（外资处），会同有关部门负责外商投资企业投诉处理工作。山东省贸促会（山东省外商投诉中心）负责配合有关部门加强外商投资企业投诉调解和处理。各市、县区地方人民政府指定部门或者机构（以下简称地方投诉工作机构）负责外商投资企业投诉工作。

具体处理投诉事项如下：

（一）涉及山东省有关部门，各市人民政府及其工作人员行政行为的；

（二）建议山东省有关部门、各市政府完善相关政策措施的；

（三）在全省范围内有重大影响，省商务厅认为可以由省级外商投诉机构处理的。

外商投资企业、外国投资者可通过信函、传真和电子邮件进行投诉。

投诉咨询电话：

山东省商务厅（外资处） 0531-89013351

传真：0531-89013608

投诉工作邮箱：jiruixue@shandong.cn

纸件投诉邮寄地址：山东省济南市市中区历阳大街6号

山东省外商投诉中心 0531-86168384

传真：0531-86168316

投诉工作邮箱：ccpitsdcomplaint@163.com

纸件投诉邮寄地址：山东省济南市市中区经四路158号

第二章 受理条件与要求

一、有关定义

（一）投诉事项

一是外商投资企业、外国投资者认为省直有关部门、市人民政府(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

山东省有关部门(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;市人民政府行政机关(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。

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,如有相关法律法规依据可以一并提供;

(五)是否存在《投诉办法》第七条第(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

有以下情形之一的，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《外商投资企业投诉工作办法》规定的外商投资企业投诉事项范围的；
- （三）不属于山东省投诉工作机构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，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，山东省外商投诉工作机构在收

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）山东省外商投诉工作机构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《外商投资企业投诉案件受理通知书》；

（三）不符合投诉受理条件的，山东省外商投诉工作机构于 7 个工作日内向投诉人发出《外商投资企业投诉案件不予受理通知书》并说明不予受理的理由；

（四）不属于山东省外商投诉工作机构受理范围的事项，可以告知投诉人向有关机构提出投诉。

第三章 处理方式与流程

一、处理要求

（一）工作要求

山东省外商投诉工作机构在受理投诉后，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，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。

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

山东省外商投诉工作机构进行投诉处理时，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，山东省外商投诉工作机构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

山东省外商投诉工作机构在受理投诉之日起 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

有下列情形之一的，投诉处理终结：

（一）山东省投诉工作机构依据《外商投资企业投诉工作办法》第十二条进行协调处理，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。

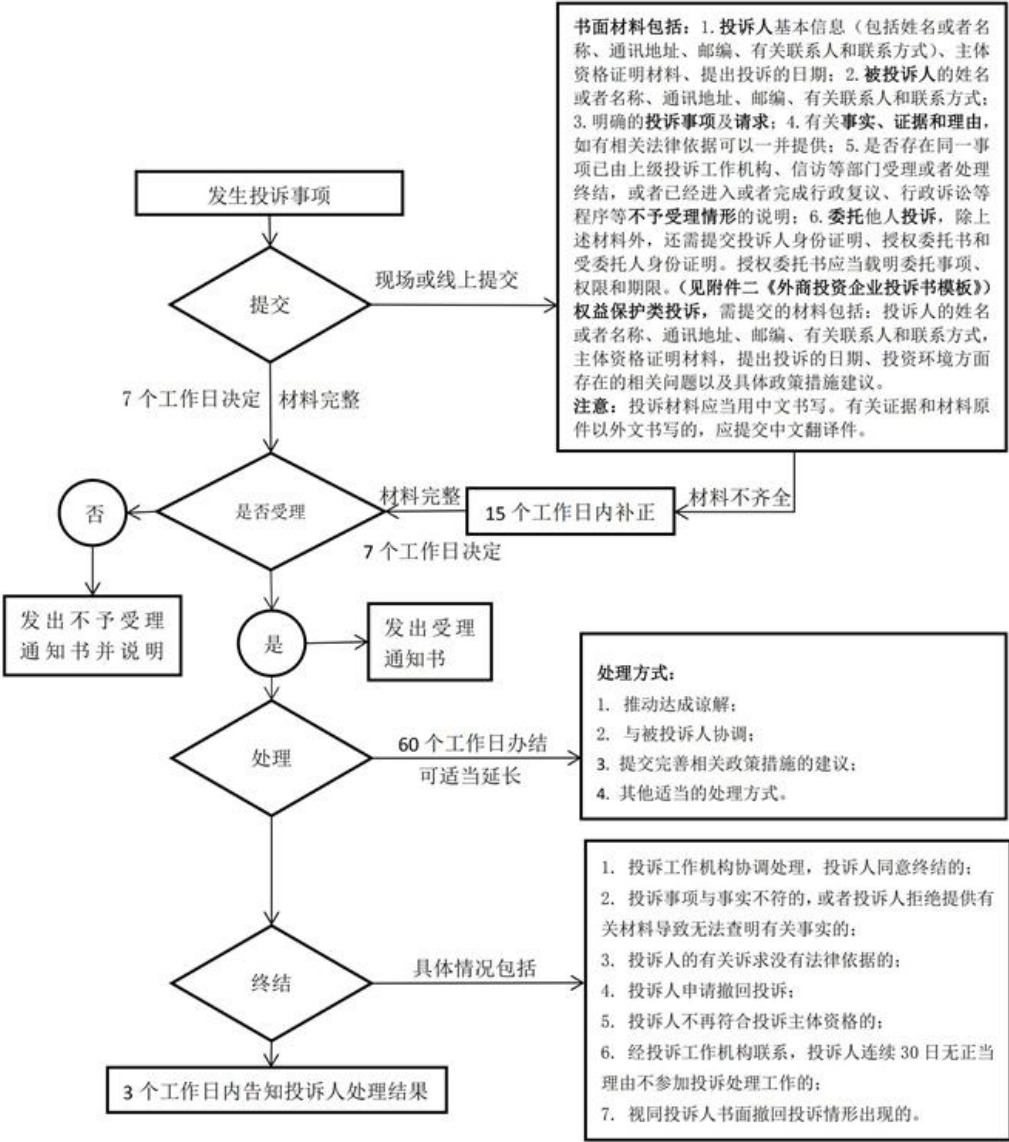
投诉处理终结后，山东省外商投诉工作机构应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

五、结案登记

投诉案件办结，山东省外商投诉工作机构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 1 外商投资企业投诉流程图

外商投资企业投诉流程图



附 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，如有相关法律法规依据可以一并提供；

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

山东省商务厅（外资处）

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 3 《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》

山东省商务厅（外资处）

Shandong Department of Commerce (Department of Foreign Investment)

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： （加盖公章处）
案件登记号：鲁外资投〔2020〕XX 号	

外商投资企业投诉案件受理通知书

根据《山东省外商投资企业投诉工作办法》第 2 条、第 4 条、第 7 条的规定，投诉人提出的事项已由山东省商务厅（外资处）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，山东省商务厅（外资处）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

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：山东省济南市市中区历阳大街 6 号，电话：0531-89013351

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 jiruixue@shandong.cn

附 4 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》

山东省商务厅（外资处）

Shandong Department of Commerce (Department of Foreign Investment)

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： （加盖公章处）
案件登记号：鲁外资投〔2020〕XX 号	

外商投资企业投诉材料补正通知书

根据《山东省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，我单位 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 9 条第 4 款的规定，我单位将不予受理。

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：山东省济南市市中区历阳大街 6 号，电话：0531-89013351

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 jiruixue@shandong.cn

附 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》

山东省商务厅（外资处）

Shandong Department of Commerce (Department of Foreign Investment)

投诉人：	发文日期： （加盖公章处）
委托代理人/联系人姓名：	
联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	
案件登记号：鲁外资投〔2020〕XX 号	

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

我单位于 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。根据《外商投资企业投诉工作办法》第 9 条的规定，经审核，补正后的投诉材料仍不符合受理条件，因此我单位依规作出此通知，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，山东省商务厅（外资处）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：山东省济南市市中区历阳大街 6 号，电话：0531-89013351

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 jiruixue@shandong.cn

附 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》

山东省商务厅（外资处）

Shandong Department of Commerce (Department of Foreign Investment)

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： （加盖公章处）
案件登记号：鲁外资投〔2020〕XX 号	

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我单位 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料，经审查，该投诉事项不符合《山东省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 7 条关于我单位受理投诉事项范围的规定，或不符合第 8 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；或存在第 9 条规定的不予受理情形，因此我单位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，山东省商务厅（外资处）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：山东省济南市市中区历阳大街 6 号，电话：0531-89013351

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 jiruixue@shandong.cn

附 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》

山东省商务厅（外资处）

Shandong Department of Commerce (Department of Foreign Investment)

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： （加盖公章处）
案件登记号：鲁外资投〔2020〕XX 号	

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我单位 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料，经审查，该投诉事项符合《山东省外商投资企业投诉工作办法》第 12 条第 4 款关于案件终结情形的规定；或第 9 条规定的视同投诉人书面撤回投诉的情形，因此我单位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，山东省商务厅（外资处）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：山东省济南市市中区历阳大街 6 号，电话：0531-89013351

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 jiruixue@shandong.cn

附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》

山东省商务厅（外资处）

Shandong Department of Commerce (Department of Foreign Investment)

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： （加盖公章处）
案件登记号：鲁外资投〔2020〕XX 号	

外商投资企业投诉案件处理结果通知书

我单位于 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和协调情况，依据《山东省外商投资企业投诉工作办法》第 12 条第 3 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 12 条第 3 款第 2 项规定的处理方式，我单位针对投诉事项与被投诉人进行了协调；或第 12 条第 3 款第 3 项规定的处理方式，我单位已向 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 12 条第 3 款第 4 项规定的处理方式，我单位已进行了 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, 山东省商务厅(外资处)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: 山东省济南市市中区历阳大街 6 号, 电话: 0531-89013351

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 jiruixue@shandong.cn

附 9 《外商投资企业投诉案件投诉办理情况表》

投诉办理情况表

投诉受理机构：山东省商务厅（外资处） 编号：鲁外资投 2020XX 号

投诉来源	☐ 直接受理 ☐ 在线投诉 ☐ 交办转办		
投诉人	(应填写投诉人全称)		
投诉人通信地址	(真实可接受公文送达的地址)		
投诉人代表姓名		投诉人代表职务	
联系电话		电子信箱	
提交的投诉材料	☐ 投诉申请书 ☐ 身份证明 ☐ 投诉依据 ☐ 行政侵害的证据		
投诉对象	1. 明列实施行政侵害的行政机关或工作人员 2. 如投诉多个行政机关（或人员）应编号分列		
投诉事项	简明扼要写明行政侵害事项		
投诉人投诉时间	年 月 日		
受理决定	☐ 受理 ☐ 不予受理	受理时间	年 月 日
不予受理的依据	☐ 已经进入或者完成司法程序、行政复议程序和仲裁程序 ☐ 已由纪检、监察、信访等部门受理 ☐ 已经或正在由投诉受理机构受理 ☐ 匿名投诉 ☐ 其他_____		

办理意见	☐ 依据事实和有关法律法规规定,向投诉人提出处理建议 ☐ 同有关部门进行行政协调 ☐ 向投诉协调机构申请召开局际联席会议 ☐ 转交其他投诉受理机构处理 ☐ 其他_____
投诉办理过程	
被投诉人 应诉结果	(应明列被投诉部门的应诉方式、公文标题、文号、依据、主要意见等,可另附页)
投诉办理结果	☐ 按照投诉办法第九条规定不予受理 ☐ 按照投诉办法第十二条规定处理完毕 ☐ 经协调、调解,由当地投诉受理机构或相关部门解决 ☐ 投诉人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议 ☐ 经各部门核实,投诉事项与事实不符 ☐ 投诉人申请撤回投诉 ☐ 投诉人不予配合,并拒绝提供真实情况 ☐ 其他_____
投诉终止时间	年 月 日 受理人: _____
处室负责人签字	年 月 日
单位分管领导 签字	年 月 日

附件 3

全省外商投资企业投诉工作机构名录

序号	市（区、县）	投诉工作机构	联系人	电话（办公）	传真	邮箱	地址
1	济南市	济南市投资促进局	王丽娜	0531-66601786	0531-66601778	jnstzcyjtzfwc@jn.shandong.cn	济南市历下区龙鼎大道 1 号 G1316 室
2	青岛市	青岛市商务局	解德刚	0532-85918167	0532-85918112	swjwzc@qd.shandong.cn	青岛市香港中路 6 号世贸中心 A2805
			万方婕	0532-85918123			
3	淄博市	淄博市外商投资服务中心	甘永梅	0533-3190778	0533-3190763	zbsswjwzk@zb.shandong.cn	淄博市张店区联通路 186 号
4	枣庄市	枣庄市投资促进局	郭亚敏	0632-8128890	0632-8660188	3314028@sina.com	枣庄市新城民生路枣庄政务服务中心四楼
5	东营市	东营市商务局	陈 涛	0546-8082160	0546-8082972	sswjwzk@dy.shandong.cn	东营市东城府前大街 107 号
6	烟台市	烟台市商务局	孙小琨	0535-6500120	0535-6288934	ytstzts@yt.shandong.cn	烟台市莱山区府后路 10 号人防大厦 706 室
7	潍坊市	潍坊市商务局	苗云涛	0536-8091227	0536-8091177	wfswjwzk@wf.shandong.cn	潍坊市高新区东风东街 6396 号阳光大厦 8 楼东区
			赵 伟	0536-8091233			
8	济宁市	济宁市商务局	崔祥平	0537-2323014	0537-2314528	swj_wzk@ji.shandong.cn	济宁市太白湖新区省运会指挥中心 E 1065

序号	市（区、县）	投诉工作机构	联系人	电话（办公）	传真	邮箱	地址
9	泰安市	泰安市商务局	武素雅	0538-6991908	0538-6991392	wzk6991908@163.com	泰安市泰山区望岳东路3号市政大楼B7026
10	威海市	威海市商务局	王立彬	0631-5890599	0631-5303301	swjwzglk@wh.shandong.cn	山东省威海市文化中路86号
		威海市商务发展中心	王军利	0631-5897108	0631-5303301	wh5897108@163.com	
11	日照市	日照市商务局	李 伟	0633-8816908	0633-8816902	swjwaizike@rz.shandong.cn	日照市东港区济宁路369号人防大厦1206室
12	临沂市	临沂市商务局	吴起龙	0539-8316578	0539-8312432	18354920012@163.com	临沂市北城新区北京路8号临沂市政务服务中心7楼711室
13	德州市	德州市市场监管局	韦立敏	0534-2228899	0534-2621279	scjgjtsk@dz.shandong.cn	德州市经济开发区长河大道279号
14	滨州市	滨州市商务局	张 斌	0543-2227026	0543-2221726	swjwzk@bz.shandong.cn	滨州市黄河五路367号交通大厦
15	聊城市	聊城市商务和投资促进局	张 莉	0635-2119609	0635-2119268	Lcsswjwzk@lc.shandong.cn	聊城市卫育路6号
16	菏泽市	菏泽市商务局	张兰兰	0530-6220275	0530-5334541	hzsswjwzk@hz.shandong.cn	菏泽市曹州路699号菏泽市商务局302室

