

# 郑州市人民政府文件

郑政〔2003〕26号

---

## 郑州市人民政府 关于印发郑州市外商投资企业 投诉处理办法的通知

各县（市）、区人民政府，市政府各部门，各有关单位：

现将《郑州市外商投资企业投诉处理办法》印发给你们，请认真遵照执行。

二〇〇三年八月二十三日

# 郑州市外商投资企业投诉处理办法

## 第一章 总则

第一条 为切实维护外商投资企业及其投资者的合法权益，创造良好的投资环境，根据国家、省有关法律、法规和有关规定，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，是指在本市依法设立的中外合资经营企业、中外合作经营企业、外资企业和外商投资股份制企业。

在本市依法设立的外商投资企业的投资者、“三来一补”企业、外国企业、社会团体和其他经济组织为投资目的在本市依法设立的代表处，视同外商投资企业。

第三条 本办法所称投诉，是指外商投资企业及其投资者就下列事项提请政府处理的行为：

(一)认为各级人民政府及其工作部门或其工作人员侵犯其合法权益的；

(二)认为各级政府及其工作部门未按规定为其办理审批事项或未履行法定职责的；

(三)认为公民、法人或其他组织影响其正常经营秩序的；

(四)认为其合法权益受到损害的其他事项。

第四条 本办法适用于本市行政区域内的外商投资企业投诉的受理和处理工作。

第五条 外商投资企业投诉受理、处理工作应严格遵循依法、及时、公正的原则。

## 第二章 投诉机构

第六条 市人民政府外商投诉中心（以下简称市投诉中心）是市人民政府负责受理和处理本市外商投资企业投诉的专门机构。其主要职责是：

（一）指导、协调、督查全市外商投资企业投诉工作；

（二）受理、处理、督办外商投资企业投诉；

（三）督查投诉处理决定的执行情况；

（四）定期通报外商投资企业投诉受理、处理、督办情况；

（五）组织与外商投资企业投诉有关的政策调研、经验交流活动；

（六）为外商投资企业提供法律、政策咨询服务。

第七条 各县（市）、区人民政府、郑州高新技术产业开发区

区、郑州经济技术开发区和郑东新区管委会应设立或指定专门机构负责外商投资企业投诉工作(以下简称县(市)、区投诉机构),其业务接受市投诉中心的指导。

第八条 政府有关部门应当依据法律、法规和本办法的规定受理、处理外商投资企业投诉,其业务接受市投诉中心的指导。

第九条 对重大投诉案件实行联席会议制度,联席会议由政府主管领导召集,有关部门参加。

### 第三章 投诉的受理

第十条 外商投资企业及其代理人均可依照本办法进行投诉。

第十一条 委托他人代为投诉的,必须提交由委托人签名或者盖章的授权委托书;授权委托书必须记明委托事项、权限和时限。

第十二条 投诉机构受理的投诉必须符合下列条件:

- (一)有明确的投诉对象;
- (二)有具体的投诉事实、理由和请求;
- (三)符合本办法规定的受理范围。

第十三条 下列外商投资企业投诉由市投诉中心受理：

（一）涉及市人民政府及其工作部门、县(市)区人民政府、郑州高新技术产业开发区、郑州经济技术开发区、郑东新区管委会的投诉；

（二）涉及两个或两个以上县（市）、区的投诉；

（三）其他影响重大应由市投诉中心受理的投诉。

前款规定以外的外商投资企业投诉由县（市）、区投诉机构受理。

第十四条 下列投诉不予受理：

（一）依法须经行政复议、仲裁、诉讼等法定程序解决，且在复议、诉讼期限内的；

（二）投诉事项涉及司法案件或军事机关的；

（三）投诉事项与投诉人无直接利害关系的；

（四）没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的；

（五）匿名投诉的；

（六）投诉事项超越本办法规定范围的。

第十五条 投诉可采用书面、口头、电话和网上等多种形式。

第十六条 以书面形式投诉的，应向投诉机构提交投诉书；投诉书应当包括投诉人和被投诉人的名称、地址，投诉的事实、理由和请求等内容。

投诉书应当以中文书写，以其他文字投诉的，应当附有正式中文译本。

口头、电话和网上投诉，应在投诉受理后补交书面投诉书。

第十七条 投诉人应当提供必要的证明材料，投诉机构认为必要时，可要求投诉人提供企业设立的批准文件、批准证书、营业执照以及其他必要资料。

第十八条 投诉机构在收到投诉后，对属于其受理范围且符合第十二条要求的，应在3个工作日内向投诉人送达受理通知书。

对不属于受理范围的投诉，投诉机构应在3个工作日内向投诉人送达不予受理通知书。不予受理通知书应注明不予受理的理由，并告知投诉人依照法定程序向有关部门申请解决。投诉人对不予受理决定不服的，可直接向上一级投诉机构投诉。

第十九条 县(市)、区投诉机构未在规定时间内送达受理通知书或不予受理通知书的，投诉人可请求市投诉中心责成原投诉受理机构做出投诉受理决定，也可向市投诉中心直接投诉。

## 第四章 投诉处理

第二十条 市投诉中心、县(市)、区投诉机构应当对外商投资企业投诉事项进行审查，在投诉各方同意的情况下，依据审查

结果，对投诉事项进行调解、协调。自投诉受理之日起，调解、协调期限一般不超过30个工作日；经投诉一方申请、其他各方同意，投诉机构可适当延长调解、协调时限，但最长不超过60个工作日。

经投诉一方申请、其他各方同意，投诉机构可终止调解、协调工作。

第二十一条 在调解、协调结束后，经投诉一方申请，其他各方同意，调解、协调工作可重新启动，但调解、协调累计时限不得超过60个工作日。

第二十二条 经调解、协调，投诉事项不能得以解决的，投诉机构根据不同情况分别按以下方式处理：

(一)对事实清楚、责任明确的投诉事项，移交有关部门处理。有关部门应在1个工作日内签收，10个工作日内办结，并书面答复投诉机构。投诉机构应在收到处理结果后3个工作日内将处理结果书面告知投诉人。

(二)对情况复杂、涉及多个部门的投诉事项，投诉机构可直接协调有关部门研究，并在终止调解、协调后20个工作日内做出处理决定；也可先行按职责权限交有关部门提出处理意见；有关部门对交办的投诉事项，应在1个工作日内签收，10个工作日内提出书面处理意见，答复投诉机构。投诉机构在收到有关部门提出

的处理意见后10个工作日内，综合各有关部门意见作出处理决定，并在投诉处理决定做出之日起3个工作日内告知投诉人。

(三)对重大投诉事项,投诉机构应在查清事实的基础上,在20个工作日内提出处理意见报联席办公会议做出决定,并在10个工作日内报同级人民政府批准。投诉机构自收到同级人民政府批准的处理决定之日起3个工作日内书面通知投诉人。

第二十三条 有关部门对投诉机构移交的投诉事项未按时处理的,投诉机构可直接提出投诉处理意见,并报同级人民政府批准。

第二十四条 投诉机构对投诉事项进行调查、处理时,有关单位及人员应当予以配合;对于与投诉事项相关的证明材料,有关单位及人员应当予以提供。

第二十五条 投诉人和被投诉人有权要求与投诉事项有利害关系的工作人员回避。

第二十六条 投诉人和被投诉人对投诉事项以及在处理投诉过程中涉及到的商业秘密或者其他资料要求保密的,投诉机构应当予以保密。

第二十七条 投诉机构的处理决定,投诉人与被投诉人必须执行。投诉人与被投诉人对处理决定有异议的,可在处理决定送达之日起15日内,向上一级投诉机构或同级人民政府申请复核。



第二十八条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

（一）经调解、协调投诉事项得以解决的；

（二）投诉机构已作出处理决定的；

（三）经核实，投诉事项与事实不符的；

（四）投诉人不予配合，拒绝提供真实情况或无故不出席协调活动的；

（五）投诉人撤回投诉的；

（六）投诉处理中发现投诉事项涉及司法案件的。

第二十九条 投诉处理终结后，投诉人不得对同一事项再次投诉。

第三十条 县（市）、区投诉机构认为其受理的投诉事项案情重大、情况复杂，须由市投诉中心协助处理或直接处理的，可提请市投诉中心处理。

第三十一条 投诉机构和联席会议作出的处理决定，各县（市）、区及有关部门和单位应积极配合并严格执行。投诉机构对处理决定的执行负责监督，对无正当理由又拒不执行的，可依照有关规定提请同级人民政府处理并给予通报批评。

第三十二条 投诉机构对在投诉案件处理过程中发现的涉嫌违纪、违法行为，依照有关规定移交监察或司法机关处理。

第三十三条 投诉机构工作人员玩忽职守、徇私舞弊、滥用

职权、收受贿赂的，由所在单位或有关部门依照规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附则

第三十四条 港、澳、台、侨胞投资企业及其投资者，外地市外商投资企业在本市依法设立的代表处和分支机构，外地来郑投资企业及其投资者的投诉，参照本办法执行。

第三十五条 本办法自 2003 年 9 月 1 日起施行。

主题词：外贸 外商 办法 通知

---

郑州市人民政府办公厅

2003 年 8 月 23 日印发

---