

# 外商投诉处理服务

指南地址: <https://www.gdzwfw.gov.cn/portal/v2/guide/1144180000729980XB3442118004000>

事项版本: 13

温馨提示1: 您所下载的文档版本有极小概率会滞后于网络版本。请核对事项版本号, 如发现滞后请半小时后再进行下载。

温馨提示2: 此事项在线办理的账户可信等级需达四级以上。

## 基础信息

事项名称	外商投诉处理服务	事项名称短 语	无	事项类型	公共服务
承诺办结时 限	15 (工作日)	法定办结时 限	15 (工作日)	到办事现场 次数	0
必须现场办 理原因	无	办件类型	承诺件	是否告知承 诺制	否
实施主体	<a href="#">清远市商务局</a>	实施主体性 质	法定机关	是否进驻政 务大厅	是
是否支持物 流快递	是	是否支持预 约办理	是	在线预约地 址	<a href="http://wsbs.gdqy.gov.cn:8083/gdqy-zhbs-portal/hzOrder/promisePage">http://wsbs.gdqy.gov.cn:8083/gdqy-zhbs-portal/hzOrder/promisePage</a>
实施编码	1144180000729980XB34 42118004000	业务办理项 编码	无	办理形式	窗口办理,快递申请,网上办理
基本编码	442118004000	联办机构	无	事项版本	13
实施主体编 码	1144180000729980XB	网办深度	IV级	委托部门	无

## 跨域通办

通办类型	通办区域	通办形式
跨省通办	全国	一网通办
全省跨市通办	广州市、韶关市、深圳市、珠海市、汕头市、佛山市、江门市、湛江市、茂名市、肇庆市、惠州市、梅州市、汕尾市、河源市、阳江市、清远市、东莞市、中山市、潮州市、揭阳市、云浮市	一网通办

## 审批信息

行使层级	市级	权力来源	无
审批服务形 式	一次办,网上办,就近办	业务系统	清远市一门式一网式综合受理和协同调度平台

## 审批结果

## 受理范围

服务对象	企业法人
面向法人事项主题分类	其他
面向法人地方特色主题分类	无

## 受理条件

投诉受理条件：（一）有投诉人身份证明；（二）有明确的投诉对象；（三）有明确的请求和事实根据；（四）属投诉处理部门受理范围。投诉材料用外文书写的需附中文译本。投诉人委托他人代理投诉的，应当提供投诉人出具的授权委托书。下列投诉不予受理：（一）匿名投诉的；（二）投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼程序的；（三）投诉人对法律法规或者政策的有关规定、行政事务办事程序存在误解或者异议的；（四）其他投诉处理部门已经受理或者处理终结的。

## 办理流程

### 网上办理流程

投诉人登录“广东省政务服务网”提出申请，上传材料（如涉及个人密码和商业机密请直接向清远市投资促进中心进行申请），投诉处理部门进行登记编号，并根据《广东省外商投资企业投诉处理服务办法》审核是否受理，之后作出受理决定。如决定受理，则按照相关规定进行协调处理，办结后结案、归档，将处理结果告知投诉人；如决定不予受理，则将不予受理结果告知投诉人。

### 线下办理流程

投诉人由窗口提交投诉申请，投诉处理部门进行登记编号，并根据《广东省外商投资企业投诉处理服务办法》审核是否受理，之后作出受理决定。如决定受理，则按照相关规定进行协调处理，办结后结案、归档，将处理结果告知投诉人；如决定不予受理，则将不予受理结果告知投诉人。

## 步骤

- 1** 收件 时限：0个工作日 审批人：清远市政务服务中心

办理结果：1.申请事项依法不需要审批或备案的，应当场告知申请人不予受理并出具不予受理通知书；2.申请事项依法不属于本行政机关职权范围的应当场出具不予受理通知书，并在受理通知书上告知申请人向相关行政机关提出申请；3.申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料申请的，出具不予受理通知书。4.不能当场审查不齐全或不符合法定形式的，当场出具收件通知书，五日内审查材料不齐全或不符合法定形式的，出具包含具体补正要求的一次性告知通知书；5.能当场判断申请材料需要补正的，应当场出具一次性告知通知书。

审批标准：  
核对该申请人是否符合申请条件；2.依据办事指南中材料清单逐一核对是否齐全；3.核对每个材料是否涵盖材料要求中涉及的内容和要素。
- 2** 受理 时限：0个工作日 审批人：清远市政务服务中心

办理结果：1.能当场受理或通过当场补正达到受理条件的，直接进入受理步骤，当场出具受理通知书；2.根据一次性告知通知书内容进行补正后达到受理条件的，出具决定受理通知书；3.收件之日起5个工作日内未收到一次性告知通知书的，从收件之日起即为受理。

审批标准：

1.核对申请人是否符合申请条件；2.依据办事指南中材料清单逐一核对是否齐全；3.核对每个材料是否涵盖材料要求中涉及的内容和要素。

3

审查

时限：10个工作日

审批人：清远市投资促进中心

办理结果：提出初步意见，转入决定步骤。

审批标准：

审查人员对材料进行审查

4

决定

时限：5个工作日

审批人：清远市投资促进中心

办理结果：如决定受理，则按照相关规定进行协调处理，办结后结案、归档，将处理结果告知投诉人；如决定不予受理，则将不予受理结果告知投诉人。

审批标准：

复核审查步骤阶段提出的初步意见。

5

制证

时限：0个工作日

审批人：清远市投资促进中心

办理结果：如决定受理，将处理结果告知投诉人；如决定不予受理，则将不予受理结果告知投诉人。

送达方式：

窗口领取、代理人送达、委托送达、公告送达、邮寄送达

6

送达

时限：0个工作日

审批人：清远市政务服务中心

办理结果：1.如决定受理，将处理结果告知投诉人；2.如决定不予受理，则将不予受理结果告知投诉人。

送达方式：

窗口领取、代理人送达、委托送达、公告送达、邮寄送达

## 材料清单

序号	材料名称	材料依据	材料形式	材料要求	材料下载	其他信息
1	外商投资企业投诉登记表		原件：1 复印件：0 纸质/电子化	必要 其他要求： 材料类型：申请表格 文书  材料形式：纸质/电子化	<a href="#">空白表格</a> ↓ <a href="#">示例样本</a> ↓	来源渠道：申请人自 备
2	投诉信（含中文译文）		原件：1 复印件：0 纸质	必要 其他要求： 材料类型：其他  材料形式：纸质	无	来源渠道：申请人自 备
3	营业执照  <a href="#">已关联电子证照</a> <a href="#">该材料免提交</a>		原件：0 复印件：1 纸质/电子化	支持容缺处理 其他要求： 材料类型：证件证书 证明  材料形式：纸质/电子化	无	来源渠道：政府部门 核发 备注信息：营业执照
4	投诉事项证明材料		原件：0 复印件：1 纸质/电子化	支持容缺处理 其他要求： 材料类型：其他  材料形式：纸质/电子化	无	来源渠道：申请人自 备

说明：[已关联电子证照](#) 表示该材料已关联电子证照 [该材料免提交](#) 表示该材料可以免提交，办事无需提交原件

温馨提示：空白表格和示例样本文件请在原办事指南页上下载。

## 收费项目信息

不收费

## 设定依据

设定依据 1	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号

	条款号	第二条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	在本省行政区域内的外商投资企业投诉的受理、处理工作，适用本办法。
设定依据 2	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第三条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	本办法所称外商投资企业投诉，是指依法设立的中外合资经营企业、中外合作经营企业和外商独资企业（以下简称外商投资企业）及其中外投资者（以下统称投诉人），在企业设立、生产、经营或者终止过程中，认为政府部门或者其他单位及其工作人员损害其权益，向外商投资企业投诉处理部门（以下简称投诉处理部门）反映问题并要求予以协调解决的行为。
设定依据 3	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第六条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	各级投诉处理部门负责履行以下职责：（一）受理投诉人以及上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项；（二）定期召集相关部门研究外商投诉处理工作，协调相关部门处理重大投诉事项；（三）向上级主管部门报告外商投诉的重大问题，通报各有关单位被投诉和处理投诉的情况，提出意见和建议；（四）开展外商投资企业投诉处理工作培训；（五）负责本地区外商投资企业投诉统计、情况分析；（六）指导本行政区域内下级投诉处理机构工作，督办影响较大的投诉事项。
设定依据 4	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第七条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	各级人民政府对外商投资企业投诉处理工作提供必要的经费支持。
设定依据 5	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第八条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉人应当向投诉事项发生地的投诉处理部门投诉，发生地没有投诉处理部门的，投诉人可以向发生地上一级行政区域的投诉处理部门或者省商务行政主管部门投诉。发生地投诉处理部门认为不属于本部门受理范围的，应当报请上级投诉处理部门指定受理。
设定依据 6	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号

	条款号	第四条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	处理外商投资企业投诉工作应当坚持依法有据、公平公正、方便高效的原则。
设定依据 7	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第一条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	为及时、有效地处理外商投资企业投诉，保障外商投资企业及其投资者的合法权益，进一步优化我省投资环境，根据国家法律法规规定，结合本省实际，制定本办法。
设定依据 8	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第五条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	省商务行政主管部门负责全省外商投资企业投诉处理工作的协调、指导和监督。各地级以上市人民政府和外商投资企业较多的县（区）人民政府、经济园区管委会负责外商投资企业投诉处理工作的部门，承担本行政区域外商投资企业投诉处理工作。发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、国土资源、环境保护、税务、工商、质检、食品药品监管、海关、检验检疫、外汇管理等行政主管部门按照职责分工，配合做好外商投资企业投诉处理工作。
设定依据 9	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第九条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉人可以通过面谈、信函、传真、电子邮件等方式投诉。各投诉处理部门应当公开受理投诉的渠道和方式。接到投诉，应当依法及时核实、处理。
设定依据 10	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉受理条件：（一）有投诉人身份证明；（二）有明确的投诉对象；（三）有明确的请求和事实根据；（四）属投诉处理部门受理范围。投诉材料用外文书写的需附中文译本。投诉人委托他人代理投诉的，应当提供投诉人出具的授权委托书。
设定依据 11	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号

	条款号	第十二条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉处理部门接到投诉人投诉后，应当在5个工作日内进行审查，并以书面形式或者其他适当方式告知投诉人是否受理。不予受理的，应当说明理由。经面谈不符合受理条件的投诉，投诉处理部门应当当场告知投诉人，说明理由并记录在案。
设定依据 12	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十九条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉处理部门及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，由其所在单位或者主管部门责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人，给予处分：（一）对属于受理范围的投诉事项不予受理的；（二）未在法定期限内办结或者答复投诉人的；（三）应当履行督查、督办的职责而未履行的；（四）违反保密制度的；（五）法律、法规规定的其他情形。
设定依据 13	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十一条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	下列投诉不予受理：（一）匿名投诉的；（二）投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼程序的；（三）投诉人对法律法规或者政策的有关规定、行政事务办事程序存在误解或者异议的；（四）其他投诉处理部门已经受理或者处理终结的。
设定依据 14	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十三条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉人对投诉处理部门不予受理有异议的，可以向上一级投诉处理部门反映。上一级投诉处理部门认为符合受理条件的，应当通知投诉处理部门受理。
设定依据 15	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十四条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉事项处理方式：（一）投诉处理部门直接办理的投诉，应当自受理之日起15个工作日内作出处理意见并答复投诉人。（二）投诉处理部门转交有关部门、单位办理的投诉，有关部门、单位应当自收到之日起15个工作日内，将办理情况和意见书面回复投诉处理部门，投诉处理部门收到回复后，应当在3个工作日内答复投诉人。（三）多个投诉人就同一事项投诉同一单位的，可以合并处理。对涉及部门多、情况复杂的投诉事项，处理期限可以延长30个工作日

		。
设定依据 16	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十五条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	有下列情形之一的，投诉处理工作中止：（一）投诉人提供新的证明材料或者有其他原因，要求中止的；（二）投诉处理部门要求投诉人补充对处理意见有影响的证明材料，投诉人不能提供的；（三）法律、法规规定的其他情形。中止期间不计入办理时限。
设定依据 17	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十六条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	有下列情形之一的，投诉处理工作终结：（一）投诉人申请撤回投诉的；（二）投诉事项已进入行政复议、行政诉讼程序的；（三）投诉处理中止期限满一年的；（四）法律、法规规定的其他情形。
设定依据 18	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十七条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉处理工作终结，投诉处理部门应当在5个工作日内将终止决定告知投诉人。
设定依据 19	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第十八条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	投诉人要求对投诉事项中涉及的商业秘密和个人隐私予以保密的，投诉处理部门应当保密。
设定依据 20	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第二十条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	被投诉部门、单位及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，由其行政主管部门或者监察机关予以查处，对直接负责的主管人员和其他直接责任人给予处分：（一）超越职权、滥用职权或者依法应当作为而不作为的；（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，侵害投诉人合法权益的；（三）无正当理由推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的；（四）对投诉处理意见未提出异议又拒不纠正的；（五）威胁、刁难、打击报复投诉人的



设定依据 21	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第二十三条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	本办法自2014年12月15日起实施。
设定依据 22	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第二十一条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	港澳、外国企业和其他经济组织在本省依法设立的代表处和分支机构的投诉，参照本办法执行。
设定依据 23	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第二十二条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	各地级以上市商务行政主管部门可以根据本办法制定实施细则。

## 实施依据

实施依据	法律法规名称	<a href="#">广东省外商投资企业投诉服务管理办法</a>
	依据文号	粤府令第204号
	条款号	第五条
	颁布机关	广东省人民政府
	实施日期	2014-12-15
	条款内容	省商务行政主管部门负责全省外商投资企业投诉处理工作的协调、指导和监督。各地级以上市人民政府和外商投资企业较多的县（区）人民政府、经济园区管委会负责外商投资企业投诉处理工作的部门，承担本行政区域外商投资企业投诉处理工作。发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、国土资源、环境保护、税务、工商、质检、食品药品监管、海关、检验检疫、外汇管理等行政主管部门按照职责分工，配合做好外商投资企业投诉处理工作。

## 法律救济

### 行政复议

部门：清远市人民政府行政复议办公室（清远市司法局）；广东省商务厅

### 行政诉讼

部门：清新区人民法院  
地址：清远市清新区太和镇玄真路33号

地址：清远市清城区小市连江路66号司法局办公楼409室；广州市天河区天河路351号外经贸大厦  
电话：0763-3379717；020-38819789  
网址：[http://www.gdqy.gov.cn/qysfj/gkmlpt/content/0/868/post\\_868505.html#278](http://www.gdqy.gov.cn/qysfj/gkmlpt/content/0/868/post_868505.html#278)

电话：0763-5810160  
网址：<http://qxcourt.gov.cn>

## 咨询方式与监督方式

咨询电话 0763-3364054

：

咨询地址 清远市清城区人民二路7号机关办公楼四号楼6011

：

信函地址 清远市清城区人民二路7号机关办公楼四号楼6011

：

投诉电话 0763-3363854

：

投诉地址 清远市人民二路7号市机关办公大楼4号楼（市行政服务中心）七层市商务局办公室

：

投诉网址 <http://12345.gdqy.gov.cn/>

：

电子邮箱 [qywjm3363854@163.com](mailto:qywjm3363854@163.com)

：

信函地址 清远市人民二路7号市机关办公大楼4号楼（市行政服务中心）七层市商务局办公室

：

## 办理窗口

### 清远市投资促进中心

办理地点：清远市清城区人民二路7号机关办公楼四号楼(市行政服务中心)6层6011室

办公电话：0763-3364054

办公时间：法定节工作日：上午08:30-12:00,下午14:30-17:30

位置指引：116路、110路、111路、、123路起点终点来回经停清远市清城区人民二路“行政服务中心站”。

### 行政服务中心一门式大厅（注册登记类窗口）

办理地点：清远市清城区人民二路7号机关办公楼四号楼（市行政服务中心）一门式大厅综合窗口（1-3号窗）

办公电话：0763-3371326

办公时间：法定工作日：上午8：30-12：00；下午14：30-17：30

位置指引：116路、110路、111路、、123路起点终点来回经停清远市清城区人民二路“行政服务中心站”。