|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **외국인투자기업 불만신고업무 처리방법**  상무부 령 2020년 제3호  <외국인투자기업 불만신고 업무 처리방법>이 2020년 8월 18일 상무부 제29차 업무회의에서 심의 통과되어 아래와 같이 공표하며, 2020년 10월 1일부터 시행한다.  부장 종산  2020년 8월 25일  **제1장 총 칙**   1. 외국인투자기업의 불만신고를 적시적•효율적으로 처리하고 외국인투자 합법적 권익을 보호하며 외국인투자 환경을 지속적으로 최적화하기 위한 목적으로 <중화인민공화국 외국인투자법> 및 <중화인민공화국 외국인투자법 실시조례>에 근거하여 이 방법을 제정한다. 2. 이 방법에서 외국인투자기업의 불만신고라 함은 다음 각 호의 행위를 지칭한다. 3. 외국인투자기업, 외국인투자자(이하 ‘신고자’로 통칭)가 그의 합법적 권익이 행정기관(법률•법규의 수권에 의하여 공공사무 관리 직능을 담당하는 조직 포함) 및 그 업무인원(이하 ‘피신고자’로 통칭)의 행정행위에 의하여 침해당하였다고 인정하여 불만신고처리기구에 조율•해결을 신청하는 행위 4. 신고자가 불만신고처리기구에 투자환경에 존재하는 문제점을 반영하고 관련 정책조치의 개선을 건의하는 행위   전항에서 불만신고처리기구라 함은 상무부와 현(縣)급 이상 지방인민정부가 지정한 외국인투자기업의 불만신고를 접수하는 부서 또는 기구를 지칭한다.  이 방법에서 외국인투자기업의 불만신고는 외국인투자기업, 외국인투자자가 그와 기타 자연인•법인 또는 기타 조직 사이에 발생한 민상사 분쟁의 조율•해결을 신청하는 행위를 포함하지 아니한다.   1. 불만신고처리기구는 공평, 공정, 적법과 등급별 담당 원칙을 고수하고 신고자가 신고한 문제를 적시적으로 처리하여야 하며 조율을 통해 관련 정책조치를 개선하여야 한다. 2. 신고자는 불만신고와 관련된 사실을 성실하게 신고하고 증거를 제공하여야 하며 불만신고처리기구가 전개하는 불만신고 처리 업무에 적극적으로 협조하여야 한다. 3. 상무부는 국무원 유관부서와 회동하여 외국인투자기업 불만신고 업무 부서간 연석회의제도(이하 ‘연석회의’)를 구축하여 중앙 차원의 외국인투자기업 불만신고 업무를 조율•추진하고 지방의 외국인투자기업 불만신고 업무를 지도•감독한다. 상무부 외국인투자관리사에 연석회의의 일상적 업무를 담당하는 연석회의사무실을 설치하여 전국외국인투자기업불만신고센터의 업무를 지도하고 감독한다. 4. 상무부는 다음 각 호의 불만신고 사항에 대한 처리를 담당한다. 5. 국무원 유관부서, 성(省)과 자치구, 직할시 인민정부 및 그 업무인원의 행정행위와 연관된 사항 6. 국무원 유관부서, 성(省)과 자치구, 직할시 인민정부에 제기된 관련 정책조치 개선 건의 7. 전국적으로 또는 국제적으로 영향이 중대하고 상무부가 처리 가능하다고 판단하는 사항   상무부는 전국외국인투자기업불만신고센터(이하 ‘전국외자불만신고센터’로 약칭하며, 잠시는 투자촉진사무국 내에 둔다)를 설치하여 전항에서 규정한 불만신고사항의 구체적 처리를 담당한다.  전국외자불만신고센터는 외국인투자 관련 정책법규 홍보를 조직하고 외국인투자기업불만신고업무 관련 교육훈련을 전개하여 불만신고 사항 처리 경험을 보급하고 관련 정책건의를 제출하며, 지방에서 외국인투자기업 불만신고 업무를 차질없이 처리할 수 있도록 독촉함으로써 불만신고사항의 발생을 적극적으로 예방하여야 한다.   1. 현(縣)급 이상 지방인민정부는 부서 혹은 기구(이하 지방불만신고처리기구라 함)를 지정하여 불만신고 업무를 처리하도록 하여야 한다. 지방불만신고처리기구는 불만신고 처리규칙을 보완하고 불만신고 방식을 완비하며 불만신고 사항의 접수 범위와 불만신고 처리기한을 명확히 하여야 한다.   지방불만신고처리기구는 본 지방 행정기관 및 그 업무인원의 행정행위와 본 지방 관련 정책조치 완벽화에 대한 신고자의 불만신고를 수리한다.   1. 신고자가 이 방법의 규정에 따라 그와 행정기관 사이의 분쟁에 대한 조율•해결을 신청하는 경우 그가 법정기간 내에 행정재심•해정소송 절차를 제기하는 권리에 영향을 미치지 아니한다. 2. <중화인민공화국 외국인투자법> 제27조에서 규정한 상회, 협회는 이 방법을 참조하여 불만신고처리기구에 회원이 제기한 투자환경 면에서 존재하는 문제를 반영함과 아울러 구체적인 정책조치 건의를 제출할 수 있다.   **제2장 불만신고의 제출과 접수**   1. 신고자는 불만신고 사항 제출 시 서면으로 된 신고서류를 제출하여야 한다. 신고서류는 현장에서 제출하거나 서신, 팩스, 이메일, 온라인 신청 등 방식으로 제출할 수 있다.   각급 불만신고처리기구는 그의 주소지, 전화•팩스번호, 이메일 주소, 웹사이트 등 정보를 공포하여 신고자가 불만신고 사항을 제출하는데 편리함을 제공하여야 한다.   1. 이 방법 제2조 제1항 (1)호의 규정에 해당되는 불만신고의 경우,신고서류에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다. 2. 신고자의 성명 또는 명칭, 연락처, 우편번호, 연락 담당자 및 연락방식, 주체 자격증명 자료, 신고 제출일자 3. 피신고자의 성명 또는 명칭, 연락처, 우편번호, 연락 담당자와 연락방식을 추가로 제출하여야 한다. 4. 명확한 불만사항과 청구사항 5. 관련 사실 근거와 증거 및 이유, 관련 법률 의거가 있는 경우에는 함께 제출 6. 이 방법 제14조 (7), (8), (9)호에 열거한 상황 존재여부에 대한 설명   이 방법 제2조 제1항 제(2)호의 규정에 해당되는 불만신고의 경우, 신고서류에는 전항 (1)호에서 규정한 정보, 투자환경 면에 존재하는 관련문제 및 구체적 정책조치 건의가 포함되어야 한다.  신고서류는 중문으로 작성되어야 한다. 관련 증거와 서류의 원본이 외국어로 되어 있을 경우에는 정확하고 완벽한 중문 번역본을 추가로 제출하여야 한다.   1. 신고자는 불만신고를 타인에게 위임할 수 있다. 신고자가 불만신고를 타인에게 위임하는 경우 이 방법 제11조에 규정된 서류 외에 신고자의 신분증명서, 발행한 위임장과 수탁인의 신분증명을 추가로 제출하여야 한다. 위임장에는 위임사항, 권한 및 기한이 명확히 기재되어야 한다. 2. 신고서류가 완비되지 못한 경우 불만신고처리기구는 신고서류를 제출받은 후 7일(근무일 기준) 내에 신고자에게 15일(근무일 기준) 내에 보정할 것을 일괄적으로 서면통보하여야 한다. 보정통보서에는 보정이 필요한 사항과 보정기한을 명확히 기재하여야 한다. 3. 불만신고가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 불만신고처리기구는 접수를 거부한다. 4. 신고주체가 외국인투자기업, 외국인투자자에 해당하지 아니하는 경우 5. 기타 자연인•법인 또는 기타 조직과의 민상사 분쟁에 대한 조율•해결을 신청하거나 이 방법에 규정된 외국인투자기업 불만신고 사항 범위에 속하지 아니하는 경우 6. 해당 불만신고처리기구의 불만신고 사항 처리 범위에 속하지 아니하는 경우 7. 불만신고처리기구가 이 방법 제13조의 규정에 따라 보정을 통보한 후 신고서류가 여전히 이 방법 제11조의 요구에 부합되지 아니하는 경우 8. 신고자가 증거를 위조•변조하거나 분명히 사실의거가 부족한 경우 9. 새로운 증거나 법률 의거가 없이 동일 불만신고처리기구에 중복 신고를 한 경우 10. 동일 불만신고 사항이 이미 상급 불만신고처리기구에 의해 접수되었거나 처리가 완료된 경우 11. 동일 불만신고 사항이 이미 민원처리(信訪) 등 부서에 의해 접수되었거나 처리가 완료된 경우 12. 동일 불만신고 사항이 행정재심•행정소송 등 절차를 진행 중에 있거나 행정재심•행정소송 절차가 이미 완료된 경우 13. 불만신고처리기구는 완비된 신고서류를 접수한 후 7일(근무일 기준) 내에 접수 여부를 결정하여야 한다.   접수 조건을 만족시키는 경우 불만신고를 접수하고 신고자에게 불만신고 접수통보서를 발송하여야 한다.  접수 조건을 만족시키지 아니하는 경우 불만신고처리기구는 7일 근무일 내에 신고자에게 접수거부통보서를 발송하고 접수 거부 이유를 설명하여야 한다. 이 방법 제14조 제1항 (3)호 상황에 해당되는 경우 불만신고처리기구는 유관 불만신고처리기구에 신고를 하도록 신고자에게 고지할 수 있다.  **제3장 불만신고의 처리**   1. 불만신고처리기구는 불만신고를 접수한 후 신고자 및 피신고자와의 충분한 의소소통을 통하여 상황을 파악하여야 하며 불만신고 사항이 적절하게 해결될 수 있도록 법에 의거하여 조율•처리하여야 한다. 2. 불만신고처리기구는 불만신고를 처리함에 있어 신고자에게 추가적인 상황 설명, 자료 제공 또는 기타 필요한 협조를 요구할 수 있으며 신고자는 이에 협조하여야 한다. 불만신고처리기구는 피신고자로부터 상황을 파악할 수 있으며 피신고자는 이에 협조하여야 한다.   불만신고 사항의 구체적인 상황에 따라 불만신고처리기구는 신고자와 피신고자를 요청하여 회의를 개최할 수 있으며 신고자와 피신고자가 공동으로 회의에 참석하여 의견을 진술하도록 하고 불만신고 사항의 해결방안에 대해 논의할 수 있다. 불만신고처리기구는 불만신고 처리 업무의 수요에 따라 전문적 문제에 대한 전문가의 의견을 수렴할 수 있다.   1. 불만신고 사항의 상황에 따라 불만신고처리기구는 다음 각 호의 방식으로 처리할 수 있다. 2. 신고자와 피신고자 간의 양해 달성(화해합의 달성 포함)을 추진할 수 있다. 3. 피신고자와 조율할 수 있다. 4. 현(縣)급 이상 인민정부와 그 유관부서에 관련 정책조치의 개선을 건의할 수 있다. 5. 불만신고처리기구가 적절하다고 판단하는 기타 방식으로 처리할 수 있다.   신고자와 피신고자가 화해합의서를 체결하는 경우 화해를 달성한 사항과 결과를 명확히 기재하여야 한다. 법에 따라 체결한 화해합의서는 신고자와 피신고자에 대하여 구속력을 갖는다. 피신고자가 효력을 발생한 화해합의서를 이행하지 아니하는 경우 <중화인민공화국 외국인투자법 실시조례> 제41조의 규정에 따라 처리한다.   1. 불만신고처리기구는 불만신고를 접수한 날로부터 60일(근무일 기준) 내에 접수한 불만신고 사항에 대한 처리를 완료하여야 한다. 불만신고 사항이 복수의 부서와 연관되었거나 상황이 복잡한 경우 처리기한을 적당히 연장할 수 있다. 2. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 불만신고의 처리를 종결할 수 있다. 3. 불만신고처리기구가 제18조에 의거하여 조율•처리하고 신고자가 종결에 동의하는 경우 4. 불만신고 사항이 사실과 부합하지 아니하거나 신고자가 관련 자료의 제공을 거부함으로써 관련 사실의 확인이 불가능한 경우 5. 신고자의 관련 요구를 뒷받침하는 법적 근거가 없을 경우 6. 신고자가 불만신고를 철회한 경우 7. 신고자가 더 이상 불만신고 주체자격에 부합되지 아니한 경우 8. 불만신고처리기구에서 연락을 취했음에도 불구하고 신고자가 연속 30일 정당한 이유없이 신고처리 업무에 참가하지 아니한 경우   불만신고 처리기간 중에 이 방법 제14조 (7), (8), (9)호에 열거한 상황에 해당되는 경우에는 신고자가 불만신고의 철회를 신청한 것으로 간주한다.  불만신고의 처리가 종결된 후 불만신고처리기구는 3일(근무일 기준) 내에 불만신고 처리결과를 신고자에게 통지하여야 한다.   1. 불만신고 사항이 접수일로부터 1년이 경과될 때까지 제20조에 따라 처리가 종결되지 못할 경우 불만신고처리기구는 지체없이 본급 인민정부에 관련 상황을 보고하고 관련 업무에 대한 건의를 제시하여야 한다. 2. 신고자가 지방불만신고처리기구의 수리 거부결정 혹은 신고처리결과에 대하여 이의가 있는 경우 기존 신고사항과 관련하여 급별로 상급 불만신고처리기구에 신고를 할 수 있다. 상급 불만신고처리기구는 본 기구의 불만신고처리 규칙에 따라 신고사항 수리여부를 결정한다. 3. 불만신고처리기구는 내부관리제도를 건립 및 완벽히 하고 법에 따라 유효한 조치를 취하여 불만신고 처리 과정에서 알게된 신고자의 상업비밀, 비밀적인 영업정보와 프라이버시를 법에 의거하여 비밀로 유지하여야 한다.   **제4장 불만신고업무 관리제도**   1. 불만신고처리기구는 불만신고기록 관리 제도를 수립하여 관련 불만신고 사항의 접수•처리 상황을 적시적•전면적으로 정확하게 기록하여야 하며 연도별로 기록화하여 보관하여야 한다. 2. 지방불만신고처리기구는 불만신고 접수 건수, 처리 진척상황, 이미 처리가 완료된 불만신고 사항의 상세한 상황과 관련 정책 건의 등을 포함한 불만신고 처리 업무의 상황을 2개월을 단위로 직상급 불만신고처리기구에 보고하여야 한다.   성(省), 자치구, 직할시 불만신고처리기구는 홀수 월의 7일 전에 전 2개월의 본 지역불만신고처리상황을 전국외자불만신고센터에 보고하여야 하며, 전국외자불만신고센터가 취합 후 연석회의사무실에 제출한다.   1. 지방인민정부가 불만신고 처리 과정에서 관련 지방 또는 부서의 업무에 보편적으로 존재하는 문제점을 발견하였거나 관련 규범성문건이 법률규정에 위배되거나 현저히 부적당함을 발견한 경우 전국외자불만신고센터에 보고하고 정책조치 개선을 건의할 수 있으며 전국외자불만신고센터가 취합 후 연석회의사무실에 제출한다. 2. 전국외자불만신고센터는 각 성, 자치구, 직할시 불만신고처리 업무를 독촉하고 정기 검사제도를 건립하며 각 성, 자치구, 직할시 인민정부에 불만신고 처리상황을 통보함과 아울러 상황에 따라 사회에 공시한다. 3. 전국외자불만신고센터는 연도별로 연석회의사무실에 외국인투자기업 권익보호 건의서를 제출하여 외국인투자기업, 외국투자자, 상회, 협회, 유관 지방과 부서에서 반영한 전형적인 사례, 중대한 문제, 정책조치 건의를 총화하고 투자보호, 투자환경 개선에 관한 정책 건의를 제출하여야 한다.   **제5장 부 칙**   1. 불만신고처리기구와 그 업무인원이 외국인투자기업의 불만신고를 처리하는 과정에서 직권을 남용하거나 직무에 태만하거나 사리도모를 위한 부정행위를 행하거나 또는 불만신고 처리 과장에서 알게된 상업비밀, 비밀에 속하는 영업정보와 개인의 프라이버시를 누설하거나 타인에게 제공한 경우에는 <중화인민공화국 외국인투자법> 제39조의 규정에 따라 처리한다. 2. 신고자가 외국인투자 불만신고처리기제를 통하여 애로사항을 반영하거나 그 해결을 신청하는 경우 누구든지 압제하거나 공격 보복할 수 없다. 3. 홍콩특별행정구, 마카오특별행정구, 대만지역 투자자, 그리고 외국에 정착한 중국 공민이 투자한 기업의 불만신고는 이 방법을 참조하여 처리한다. 4. 이 방법에 대한 해석권한은 상무부에 있다. 5. 이 방법은 2020년 10월 1일로부터 시행한다. 2006년 9월 1일 상무부 제2호령으로 공포한 <상무부의 외국인투자기업 불만신고 업무처리 잠정방법>은 동일자로 폐지한다. |  | **外商投资企业投诉工作办法**  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  **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，可以就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。  **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。 |