

河南省人民政府外商台商
投诉权益保护中心

办
事
指
南

2022年1月27日

目录

第一章	河南省人民政府外商台商投诉权益保护中心.....	2
第二章	受理条件与要求.....	3
一、	有关定义.....	3
二、	投诉材料要求.....	3
三、	不予受理条件.....	4
四、	受理时限.....	5
第三章	处理方式与流程.....	6
一、	处理要求.....	6
二、	处理方式.....	6
三、	处理期限.....	7
四、	终结事由.....	7
五、	结案登记.....	8
附件 1	外商投资企业投诉流程图.....	9
附件 2	《外商投资企业投诉书模板》.....	10
附件 3	河南省外商投资企业投诉工作机构名录.....	11

第一章 河南省人民政府外商台商投诉权益保护中心

河南省人民政府外商台商投诉权益保护中心（以下简称省投诉中心）设在河南省商务厅，负责受理外商投资企业（包括外国投资者，下同）认为河南省各级行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益，向省投诉中心申请协调解决的行为；以及向省投诉中心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。

省投诉中心主要职责：

- 1.指导、协调、督查全省外商投资企业投诉工作；
- 2.受理、处理外商投资企业投诉；
- 3.督查投诉处理决定的执行情况；
- 4.定期通报外商投资企业投诉受理、处理情况；
- 5.组织与外商投诉有关的政策调研、经验交流活动；
- 6.为外商提供法律、政策咨询服务。

外商投诉实行分级负责，外商投资企业及其投资者的投诉原则上由被投诉人所在地投诉机构负责协调处理。下列外商投诉为重大外商投诉事项，可由省投诉中心受理：

（一）涉及省政府及其有关部门、省辖市人民政府及其工作人员的投诉；

（二）涉及两个或两个以上省辖市的投诉；

（三）其它影响重大应由省投诉中心受理的投诉。

投诉咨询电话：0371-63576213

传真：0371-63576213

投诉工作邮箱：hncom_wtzx@sina.com

纸件投诉邮寄地址：河南省郑州市文化路 115 号省商务厅 217 室省投诉中心收（邮编 450014）

第二章 受理条件与要求

一、有关定义

（一）投诉

一是外商投资企业认为行政机关（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。

（三）被投诉人

河南省各级行政机关（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，如有相关法律依据可以一并提供；

（五）是否存在《河南省外商投资企业投诉工作办法》第十四条第（七）、（八）项所列情形的说明。

投诉人反映投资环境方面存在的问题，投诉材料应当包括上述第（一）项规定的信息（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）、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

（一）投诉主体不属于外商投资企业的；

（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

纷等不属于《河南省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）经通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；

（四）投诉人伪造、变造证据或者明显缺乏事实依据的；

（五）没有新的证据或者法律依据，向省投诉中心重复投诉的；

（六）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；

（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，省投诉中心在收到投诉材料后 7 个工作日内一次性以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）省投诉中心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受理通知书；

（三）不符合投诉受理条件的，省投诉中心于 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；

（四）不属于省投诉中心受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

第三章 处理方式与流程

一、处理要求

（一）工作要求

省投诉中心在受理投诉后，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，省投诉中心可以组织召开会议，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。省投诉中心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

省投诉中心进行投诉处理时，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，省投诉中心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

省投诉中心在受理投诉之日起 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

有下列情况之一的，投诉处理终结：

（一）投诉工作机构依据《河南省外商投资企业投诉工作办法》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上级投诉工作机构受理或者处理终结的，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。

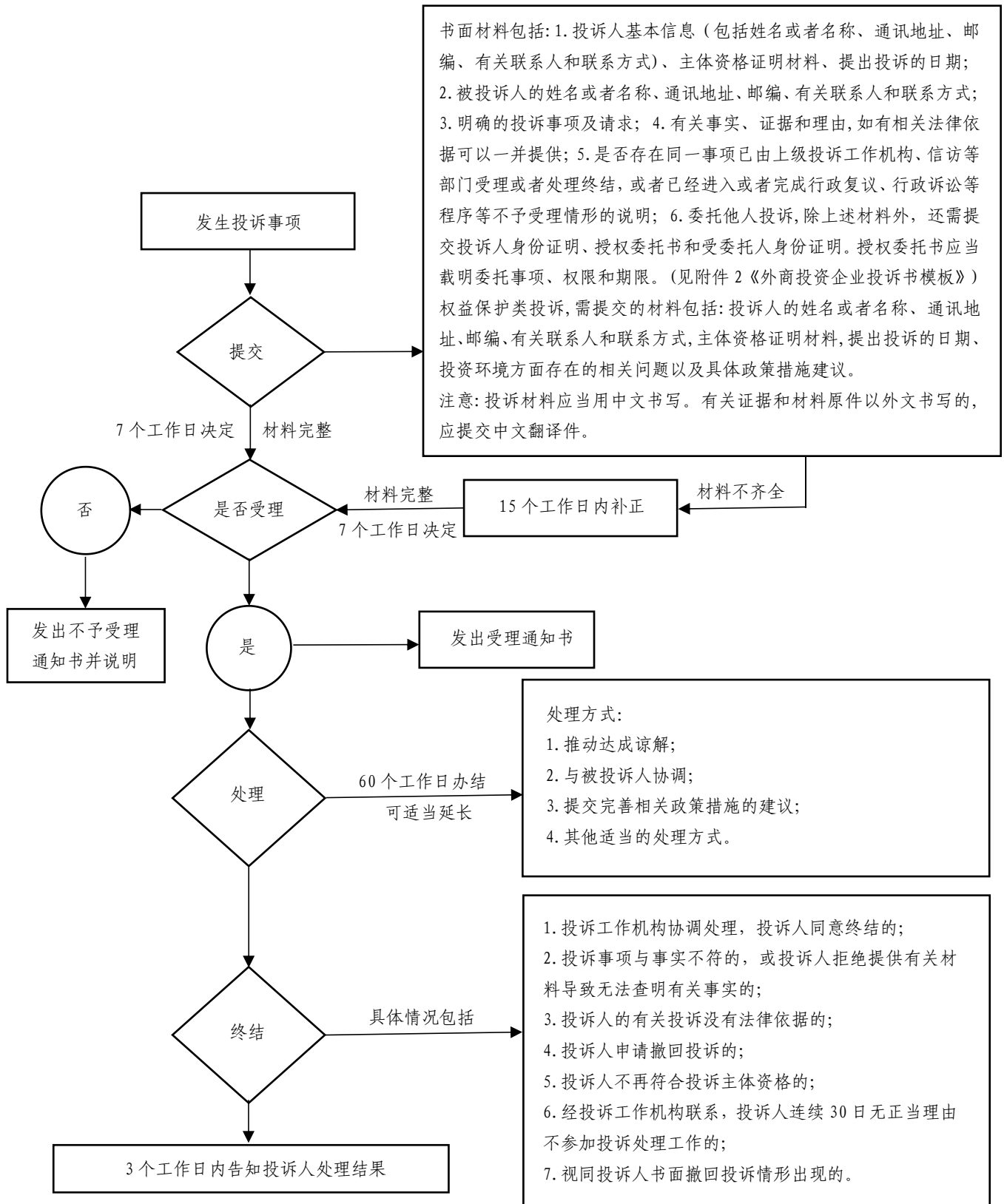
投诉处理终结后，省投诉中心应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

五、结案登记

投诉案件办结，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。

附件 1 外商投资企业投诉流程图

外商投资企业投诉流程图



附件 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

河南省人民政府外商台商投诉权益保护中心

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。

附件 3 河南省外商投资企业投诉工作机构名录

序号	所属区域	投诉工作机构	电话	传真	邮箱	地址
1	郑州市	郑州市人民政府外商投诉中心	0371-67188019 0371-67182800	0371-67188019	21538752@qq.com	郑州市中原中路 26 号
2	开封市	开封市外商投诉中心	0371-22771862	0371-22771806	kfswsts@163.com	开封市城乡一体化示范区金明东街 79 号
3	洛阳市	洛阳市商务局外资管理科	0379-63555431	0379-63304180	lyzsgk@163.com	洛阳市洛龙区开元大道 228 号 洛阳市党政办公大楼 804 室
4	平顶山市	平顶山市商务局开放办(平顶山市外商台商投诉权益保护中心)	0375-2931268	0375-2924163	swjkb@126.com	平顶山市开源路中段 64 号
5	新乡市	新乡市对外开放服务办公室	0373-3039316	0373-3039305	xxsdwkb@163.com	科隆大道与新飞大道交叉口东侧 438 号
6	焦作市	焦作市人民政府外商台商投诉权益保护中心	0391-3569762	0391-3569778	jz2031826@126.com	焦作市政府大楼 1219 房间
7	安阳市	安阳市外商投诉中心	0372-5037752	0372-5037751	swjkb@163.com	安阳市民之家 A8013
8	鹤壁市	鹤壁市人民政府外商台商投诉权益保护中心	0392-3366210	0392-3363195	hbskfb@126.com	鹤壁市淇滨区淇滨大道 203 号 鹤壁市商务局

序号	所属区域	投诉工作机构	电话	传真	邮箱	地址
9	濮阳市	濮阳市外商投诉中心	0393-7775985	0393-7775600	pysswj@163.com	濮阳市开州路 246 号
10	三门峡市	三门峡市外(台)商投诉和投资服务中心	0398-2906875	0398-2951927	286727557@qq.com	三门峡市河堤北路 17 号
11	许昌市	许昌市人民政府外商(台商)投诉权益保护中心	0374-2913658	0374-2913688	xckfbgs@163.com	许昌市龙兴路创业服务中心 A 座 708
12	漯河市	漯河市外商权益保护办公室	0395-3132116	0395-3131010	zsyzfw@163.com	漯河市郾城区黄河路 751 号
13	南阳市	南阳市外商台商投诉权益保护中心	0377-62298322	0377-63135110	nywst@163.com	南阳市卧龙区中州 808 路商务局
14	商丘市	商丘市外商投诉服务中心	0370-2512518	0370-2529113	sqsswjghcwk@163.com	商丘市神火大道中段 69 号
15	信阳市	信阳市人民政府外商、台商投诉权益保护中心	0376-3019539	0376-3019539	xyskfb2020@163.com	信阳市新五大道 66 号
16	驻马店市	驻马店市人民政府外商投诉服务中心	0396-2795171	0396-2795162	zmdswjtszx@126.com	驻马店市泰山路广泰大厦 15 楼 1509
17	周口市	周口市外商投诉受理中心	0394-8219629	0394-8260089	zktssl@163.com	河南省周口市川汇区大庆路中段 18 号
18	济源市	济源市人民政府外来投资服务中心	0391-6633205	0391-6633943	wltzfwzx@126.com	济源市第二行政区 9112 室