

( )

# 济源产城融合示范区 招商引资服务中心



## 受理投诉服务办事指南

(2023年)



## 目 录

第一章 济源产城融合示范区招商引资服务中心.....	3
第二章 受理投诉、服务条件与要求.....	4
第三章 投诉、服务处理方式与流程.....	6
第四章 济源外商投资企业投诉、服务联系机构与电话.....	13



# 第一章 济源产城融合示范区招商引资服务中心

济源产城融合示范区招商引资服务中心为济源示范区管委会管理的公益一类事业单位，机构规格相当于副处级。济源产城融合示范区招商引资服务中心的主要职责是：

一、贯彻执行国家、省、示范区关于招商引资工作的方针、政策和法律法规，统筹做好示范区招商引资协调服务工作。

二、研究招商引资政策和发展趋势，加强重点产业招商谋划，建设招商引资项目库，做好招商引资项目谋划论证、推介发布等工作。

三、组织实施示范区重大招商引资活动，常态化组织开展精准招商。创新招商引资方式方法，组织开展中介招商、商协会招商、以商招商等市场化招商活动。

四、加强与境内外招商引资机构、驻外办事机构、科研院所、商协会、企业等的交流合作，组织开展以示范区名义在境内外举办的各类产业推介会、投资洽谈会等。

五、做好重大招商项目对接洽谈和签约落地等协调服务工作，受理解决外来投资企业投诉、建议，为招商引资项目提供服务保障。

六、配合济源海关做好示范区外向型经济主体监管保障和服务，从事取样查验、数据录入等辅助性、事务性工作。参与济源海关特殊监管区域建设，推动济源外向型经济发展等工作。

七、发挥联络国际与国内、政府与企业的桥梁和纽带作用，促进对外贸易、利用外资、引进国外先进技术和开展各种形式的中外经济技术合作活动，促进企业国际化经营。

招商引资服务中心内设科室投资保障科，前身为济源市人民政府

外来投资服务中心,主要职责是受理、协调外来投资企业和投诉方投诉、建议,依法处理投诉案件,协调解决企业在筹备、建设、生产、经营过程中的问题。

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招商经济部门负责协调处理。外商投资企业在生产经营过程中遇到任何困难和问题,可由招商引资服务中心或辖区政府协调解决。

投诉服务电话: 0391-6633229 / 6633940

举报监督电话: 0391-6633205 / 6633208

投诉服务邮箱: wltzfwzx@126.com

办公地址: 济源市第二行政区 9 号楼 9112 室 ( 邮编 459000)

## 第二章 受理投诉、服务条件与要求

### 一、有关定义

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；以及其他影响企业正常生产经营秩序、认为其合法权益受到损害的，向招商引资服务中心或其他投诉工作机构申请协调解决的行为。二是投诉人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。三是需要示范区招商引资服务中心协调解决的生产经营中的困难问题以及建议意见、基本诉求等方面的服务类事项。

投诉人：在济源境内投资兴业的外商投资企业、外来客商（包括但不限于外商投资企业、外国投资者、港澳台投资）。

被投诉人：政府有关部门及其工作人员；影响投诉人正常生产、经营秩序的公民、法人或其他组织；在社会上有重大影响，投诉处理部门认为可以由其处理的事项中所涉及的行政机关及其工作人员。

投诉行为：

- （一）认为其合法权益受到政府机构及其工作人员的危害；
- （二）认为被投诉人影响其正常经营秩序；
- （三）认为其合法权益受到损害的其他事项。

### 二、投诉要求

投诉可采用书面、口头、电话、微信、电邮等投诉形式。口

头、电话投诉，应在投诉后两天内补交书面材料。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）投诉人的姓名或者组织名称、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式，主体资格证明材料，投诉日期；

（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（投诉服务事项建议以《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、辅助材料可以一并提供；

（五）投诉人反映投资环境方面存在的问题，投诉材料应当包括投诉人基本信息、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。委托他人代为投诉的，提交由委托人签名或者盖章的授权委托书，授权委托书必须载明委托事项、权限和时限。投诉人反映投资环境方面的问题或提出协调解决企业困难问题诉求，需说明企业基本情况，存在的问题及具体政策措施、建议，受理解决困难问题的具体部门等，服务中心可要求投诉人补充提供营业执照、投资协议等其他必要的材料。

不予受理的投诉：

（一）依法须经行政复议、仲裁、诉讼等法定程序解决，且在复议、仲裁、诉讼期限内的；

（二）投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的；同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的；

（三）没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的；投诉人伪造、变造证据或者明显缺乏事实依据的；

（四）投诉人非外商投资企业或外商客商的；

（五）投诉内容不属于投诉事项处理范围的；

（六）匿名投诉的。

外商投资企业股东、员工以及合作方之间存在合同、投资纠纷及经济争议的，服务中心可在投诉方和被投诉方的同意下，遵循依法、及时、公正、公平的原则，组织协调解决。此类调解为公益调解服务，而非投诉受理。

受理时限：

招商引资服务中心在收到投诉后，对属于其受理范围且投诉材料齐备的，在1个工作日内向投诉人作出是否受理的决定。招商引资服务中心在收到服务诉求后，在1个工作日内与有关部门进行沟通结合，主动为企业提供精准帮扶或政策咨询、协调做好相关工作。

投诉材料不齐全的，招商引资服务中心在收到投诉材料后1个工作日内通知投诉人在7个工作日内予以补正。

对不属于受理范围的投诉，服务中心在1个工作日内向投诉人作出不予受理的通知，并明确告知不予受理的理由，并告知投诉人依照法定程序向有关部门申请解决。

## 第三章 投诉、服务处理方式与流程

### 一、处理要求

招商引资服务中心在受理投诉后，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，招商引资服务中心可以组织召开协调会，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。服务中心根据投诉处理工作需要，就专业问题听取有关专家意见。针对重大投诉、服务事项或是需要管委会多部门协调解决的，可以提请示范区管委会组织召开联席会议研究解决。

招商引资服务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。

投诉、服务事项实行属地管理、分级服务工作原则，辖区经济办、投资促进局负责受理解决辖区企业的投诉、服务事项，市政府招商引资服务中心对全市投诉服务工作进行全面管理。

### 二、处理方式

处理方式：根据投诉事项情况，招商引资服务中心可以采取下列方式进行处理：

1. 推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；
2. 与被投诉人进行协调；
3. 涉及相关部门的，提交完善相关政策措施的建议；
4. 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。

经调解、协调,投诉事项不能得以解决的,服务中心根据不同情况分别按以下方式处理:

1. 对事实清楚、责任明确的投诉事项,移交纪检监察、督查等部门处理。有关部门将处理结果书面告知服务中心。服务中心在收到处理结果后1个工作日内将处理结果书面告知投诉人。

2. 服务中心对情况复杂、涉及多个部门的投诉事项,可直接协调有关部门研究,也可按职责权限先行交有关部门提出处理意见;有关部门对交办的投诉事项,在2个工作日内提出处理意见书面答复服务中心。服务中心在收到有关部门提出的处理意见后2个工作日内,综合各有关部门意见做出处理决定,并在投诉处理决定做出之日起1个工作日内告知投诉人。

3. 对重大外商投资企业投诉事项,服务中心应在查清事实的基础上,在7个工作日内提出处理意见,报区管委会做出决定,服务中心自区管委会做出决定之日起1个工作日内书面通知投诉人。

4. 有关部门对服务中心移交的投诉事项未按时处理的,服务中心可直接做出投诉处理意见。服务中心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,并根据情况提供相关资料。服务中心的处理决定,投诉人与被投诉人必须执行。投诉人与被投诉人对服务中心的处理决定有异议的,可在处理决定下达之日起15日内向区管委会申请复核,管委会的处理决定为

最终决定。投诉人也可以对投诉事项依法申请行政复议、仲裁或者提起诉讼。

处理期限：自投诉受理之日起，调解、协调期限一般不超过7个工作日；涉及部门多、情况复杂的投诉事项，服务中心可适当延长调解、协调时限。

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。

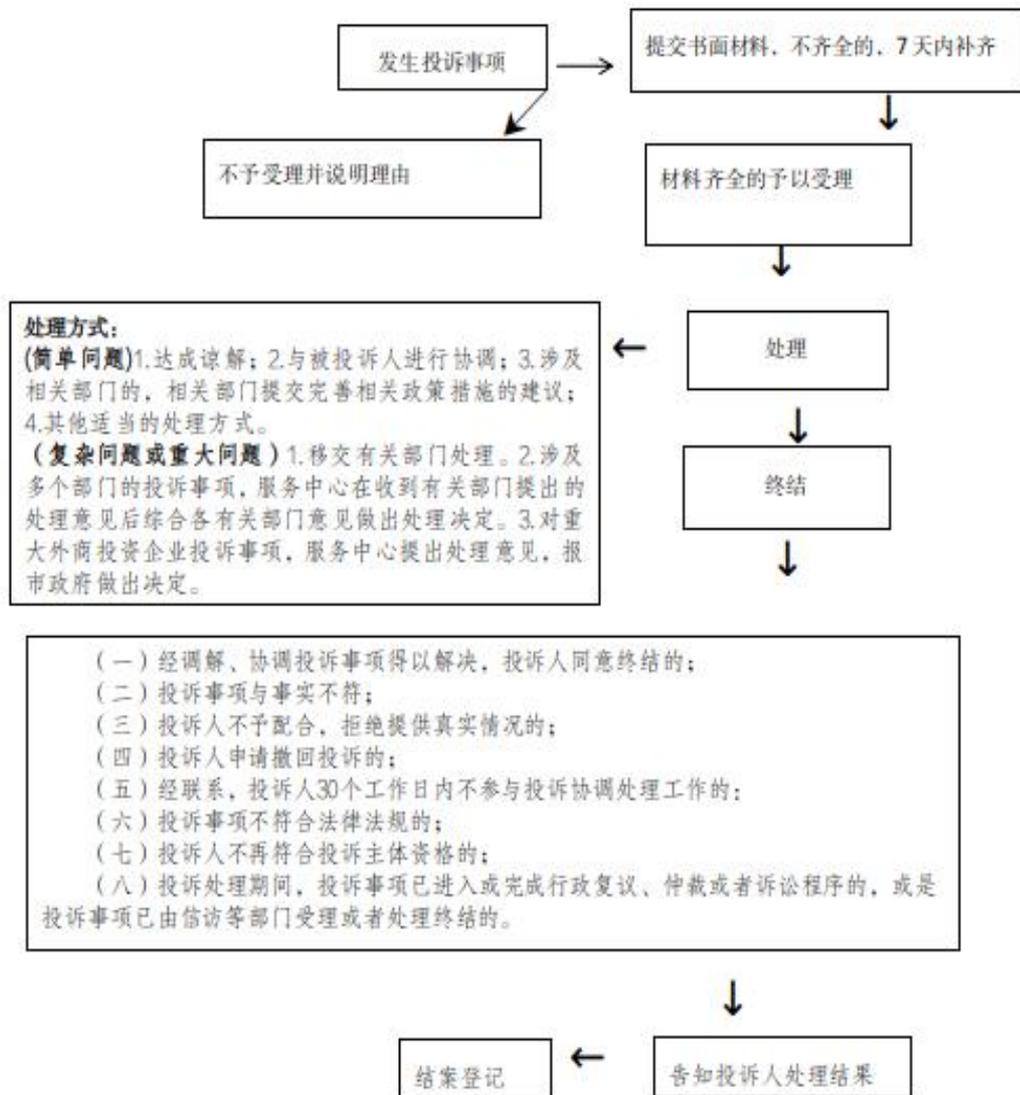
### 三、终结事由

有下列情况之一的，投诉服务处理终结：

- （一）经调解、协调投诉事项得以解决，投诉人同意终结的；
- （二）经核实，投诉事项与事实不符；
- （三）投诉人不予配合，拒绝提供真实情况的；
- （四）投诉人申请撤回投诉的；
- （五）经联系，投诉人30个工作日内不参与投诉协调处理工作的；
- （六）投诉事项不符合法律法规的；
- （七）投诉人不再符合投诉主体资格的；
- （八）投诉处理期间，投诉事项已进入或完成行政复议、仲裁或者诉讼程序的，或是投诉事项已由信访等部门受理或者处理终结的。

投诉处理终结后，投诉人不得对同一事项再次投诉。投诉处理终结后，服务中心应当在1个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

# 附件 1 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、籍贯、单位、通讯地址、邮编、有关联系人及其联系方式等；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

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 2 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。

## 第四章 济源外商投资企业投诉、服务联系机构与电话

序号	单位名称	受理部门	负责人	联络人
1	示范区招商引资服务中心	投资保障科	张 甜 13939181086	张 苗 18638916188
2	高新区	投资促进局	李建桥 13838916387	王雪薇 18638906866
3	经开区	投资促进局	成 刚 15138866256	郝飞飞 16692205166
4	服务业区	投资促进局	崔江波 15138836333	张茜茜 15238713573
5	济水街道	经济办	张 波 13938178580	李英林 15203902973
6	沁园街道	经济办	段富娥 16639138618	李 勇 18790000200
7	天坛街道	经济办	李国全 15238731908	王卫丰 13782633122
8	北海街道	经济办	邓雷雷 13723173535	郑凯莉 15893054457
9	玉泉街道	经济办	肖 刚 13623878598	薛艳丽 17624400985
10	克井镇	经济办	苗社青 13838938693	王子孟 15138835181
11	五龙口镇	经济办	原 梁 18638900389	范建涛 15236790886
12	梨林镇	经济办	黄 钊 13838916819	刘 娟 13782708018
13	轵城镇	经济办	赵 丹 13782688078	李海涛 15238725666
14	承留镇	经济办	李 鹏 13838929865	杨桂萍 15238744466
15	思礼镇	经济办	颜凡超 18638919977	葛静远 13903892108
16	坡头镇	经济办	杨欢欢 15978711773	宋文璐 18339273615
17	大峪镇	经济办	郑琳琳 15993709966	杨正新 13903893975
18	邵原镇	经济办	赵冠男 15670823900	李伟康 13103899898
19	王屋镇	经济办	周新建 13938178773	翟军玲 13939188306
20	下冶镇	经济办	连帅飞 19939110696	连帅飞 19939110696

