

外商投诉处理服务

指南地址: <https://www.gdzwfw.gov.cn/portal/v2/guide/11440000096927520N2442118004000>

事项版本: 16

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	日常用语	无	事项类型	公共服务
承诺办结时限	20 (工作日)	法定办结时限	20 (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	广东省商务厅	实施主体性质	法定机关	是否进驻政务大厅	否
是否支持物流快递	是	是否支持预约办理	否	在线预约地址	无
实施编码	11440000096927520N2442118004000	业务办理项编码	无	办理形式	网上办理,窗口办理,快递申请
基本编码	442118004000	联办机构	无	事项版本	16
实施主体编码	11440000096927520N	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	全部境内地区	全程网办
跨境通办	台湾省、香港特别行政区、澳门特别行政区	全程网办

审批信息

行使层级	省级	权力来源	无
审批服务形式	网上办	业务系统	广东省商务厅政府网站

审批结果

无

受理范围

服务对象	企业法人,自然人
面向自然人事项主题分类	其他,港澳台侨,外国人
面向自然人地方特色主题分类	无
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) 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、法人或者非法人组织之间民事纠纷，或者其他不属于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相关规定通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；
- (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。

办理流程

网上办理流程

投诉人由网上提交投诉申请，投诉处理部门进行登记编号，并根据商务部《外商投资企业投诉工作办法》和《广东省外商投资权益保护条例》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，并根据商务部《外商投资企业投诉工作办法》和《广东省外商投资权益保护条例》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。

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 纸质材料规格：A4 是否免提交：否	空白表格  示例样本 	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 是否免提交：否	无	来源渠道：申请人自备
3	营业执照 已关联电子证照		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 是否免提交：否	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 是否免提交：否	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	广东省外商投资权益保护条例（此文非主动公开）
	依据文号	广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告第101号
	条款号	第二十四条第一款、第二款
	颁布机关	广东省人民代表大会常务委员会
	实施日期	2022-03-01
	条款内容	外国投资者、外商投资企业可以对本省行政区域内的行政机关以及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侵犯其合法权益的行政行为进行投诉，以及反映投资环境方面存在的问题、提出完善有关政策措施的建议。省人民政府商务主管部门以及地级以上市、县级人民政府指定的部门或者机构（以下统称投诉工作机构）分级负责协调、处理相关投诉事项。其他有关部门按照职责分工，配合做好相关工作。
设定依据 2	法律法规名称	广东省外商投资权益保护条例（此文非主动公开）
	依据文号	广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告第101号
	条款号	第二十五条第一款第（一）项、第（二）项、第（三）项、第（四）项、第（五）项、第二款
	颁布机关	广东省人民代表大会常务委员会
	实施日期	2022-03-01
	条款内容	投诉工作机构应当做好下列工作：受理投诉事项；协调处理投诉事项，召集相关部门研究重大投诉事项处理工作；向本级人民政府和上一级主管部门报告投诉的重大问题，通报有关单位被投诉和处理投诉的情况，提出意见和建议；开展投诉情况统计和分析；其他相关投诉工作。外国投资者、外商投资企业提出投诉时要求对企业信息、个人信息予以保密的，投诉工作机构应当依法保密。
设定依据 3	法律法规名称	广东省外商投资权益保护条例（此文非主动公开）
	依据文号	广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告第101号
	条款号	第二十六条第一款、第二款、第三款
	颁布机关	广东省人民代表大会常务委员会
	实施日期	2022-03-01
	条款内容	投诉工作机构接到外国投资者、外商投资企业投诉后，应当在五个工作日内决定是否受理，并书面告知投诉人；不予受理的，应当说明理由。投诉工作机构应当在受理投诉之日起二十个工作日内办结受理的投诉事项；事项复杂确需延期的，可以依照国家规定适当延长处理期限，并告知投诉人延期理由。投诉工作机构协调投诉事项时，被投诉的行政机关以及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应当予以配合。

法律救济

行政复议

部门：广东省人民政府行政复议办公室
 地址：广州市政民路51号广东省人民政府行政复议办公室
 电话：020-86359875
 网址：<http://sft.gd.gov.cn/>

行政诉讼

部门：广州铁路运输法院
 地址：广州市荔湾区花地大道中68号
 电话：020-37890836
 网址：<http://www.gtyy.gov.cn/>

咨询方式与监督方式

咨询电话 020-38819395

投诉电话 020-38819399

办理窗口

广东省外商投资企业投诉中心

办理地点：广州天河路351号广东外经贸大厦6楼609房

办公电话：020-38819395

办公时间：星期一至星期五上午8:30-12:00、下午14:00-17:00，法定节假日除外。

位置指引：地铁1号线体育中心站A出口，地铁3号线石牌桥站D出口，BRT石牌桥站。公交11路、45路、54路、195路、245路、540路、545路、811路、813路、高峰快线2路、高峰快线