

秦皇岛市外事和商务局

秦皇岛市外商投诉服务 办事指南

一、投诉服务机构

根据《秦皇岛市外商投资企业投诉工作办法》（以下简称《投诉办法》），秦皇岛市外商投诉服务职能设在市外事商务局，负责受理外商投资企业、外国投资者认为秦皇岛市行政区域内的行政机关（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，向市外商投诉服务机构申请协调解决的行为；以及向市外商投诉服务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。

具体处理投诉事项如下：

（一）涉及市政府有关部门，市经济技术开发区、北戴河新区管委会及其工作人员行政行为的；

（二）建议市政府有关部门，市经济技术开发区、北戴河新区管委会完善相关政策措施的；

（三）有重大社会影响的，市级投诉工作机构认为可以由其处理的。

外商投资企业、外国投资者可按照《投诉办法》的相关规定，

通过信函、传真、电子邮件或已公布的在线投诉渠道进行投诉。

投诉咨询电话：0335—3433899，3433802

传真：0335—3433800

投诉工作邮箱：qhdswjwzc @163.com

投诉邮寄地址：秦皇岛市友谊路78号 秦皇岛市外事商务局
外资外经科收（邮编 066000）

二、投诉受理

（一）受理范围

1. 外商投资企业、外国投资者认为秦皇岛市行政区域内的行政机关（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，向市外商投诉服务机构申请协调解决的行为。

2. 投诉人向市外商投诉服务机构反映秦皇岛市投资环境方面存在的问题，提出完善有关政策措施的建议。

（二）投诉人

，中华人民共和国境内的外商投资企业、外国投资者。

（三）被投诉人

市政府有关部门及其工作人员；各县区政府、开发区、北戴河新区及其工作人员；有重大社会影响的，市外商投诉服务机构认为可以由其处理的事项所涉及的行政机关及其工作人员。

三、投诉材料要求

投诉人提出投诉事项，应当提交投诉书及有关材料。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。投诉书及有关材料内容应包括：

（一）投诉人的姓名或者企业名称、地址、邮编、有关联系人和联系方式、提出投诉的日期；

（二）被投诉人的姓名或者单位名称、地址、邮编、有关联系人和联系方式；

（三）具体的投诉事项、理由和投诉请求；

（四）主体资格证明材料；

（五）证明有关事实的证据材料和相关法律依据。

投诉人反映当地投资环境方面存在的问题、提出完善有关政策措施的建议的，投诉材料应当包括第（一）项规定的信息，以及投资环境方面存在的相关问题、具体政策措施建议。

投诉材料应当用中文书写。有关证据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。

四、不予受理的情形

（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《投诉办法》规定的外商投资企业投诉事项范围的；

- (三) 不属于市外商投诉服务机构的投诉事项处理范围的;
- (四) 经通知补正后, 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。

五、受理时限

(一) 投诉材料不齐全的, 市外商投诉服务机构自收到投诉材料后 3 个工作日内, 通知投诉人在 15 个工作日内补正, 补正时间不计入受理和办理时限;

(二) 市外商投诉服务机构接到完整齐备的投诉材料, 3 个工作日内作出是否受理的决定。

(三) 不属于省外商投诉服务办公室受理范围的事项, 建议投诉人依照法定程序向有关部门申请解决; 属于下级投诉工作机构受理范围的, 直接转交办理。

秦皇岛市外事和商务局

2022 年 10 月 26 日