

东莞市外商投资企业投诉中心

办事指南

2025 年 9 月

目录

第一章 东莞市外商投资企业投诉中心	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	4
第三章 处理方式与流程	5
一、处理要求	5
二、处理方式	5
三、处理期限	5
四、终结事由	5
五、结案登记	6
 附件 1 外商投资企业投诉流程图	7
附件 2 《外商投资企业投诉书模板》	8
附件 3 《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》	9
附件 4 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》	10
附件 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》	11
附件 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》	12
附件 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》	13
附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》	14

第一章 东莞市外商投资企业投诉中心

商务部《外商投资企业投诉工作办法》第七条规定，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。《广东省外商投资权益保护条例》第二十四条规定，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。

东莞市外商投资企业投诉中心（以下简称“市外商投诉中心”）设在东莞市商务局外商投资促进中心，负责具体处理以下投诉事项：

（一）涉及市级行政主管部门、各镇街（园区）人民政府及其工作人员行政行为的；

（二）建议市级行政主管部门、各镇街（园区）人民政府完善相关政策措施的；

（三）在本市行政区域内有重大影响，市商务局认为可以由市外商投诉中心处理的；

外商投资企业、外国投资者可以按照商务部《外商投资企业投诉工作办法》等相关规定，通过面谈、信函、电子邮件等方式投诉。

投诉咨询电话：0769-28823612、0769-22817307

投诉监督电话：0769-22816026

邮箱：wstszx@dg.dov.cn

办理地点（纸质投诉材料邮寄地址）：东莞市南城街道莞太路 33 号商务局大楼 7 楼市外商投资促进中心投资促进科

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

第二章 受理条件与要求

一、有关定义

（一）投诉

1. 外商投资企业、外国投资者（以下统称投诉人）认为本市行政机关（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；
2. 投诉人向投诉工作机构反映本市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

本市行政区域内的外商投资企业、外国投资者。

（三）被投诉人

本市行政机关（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、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）是否存在本指南第二章第三款第（七）（八）（九）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。

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、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，或者不属于本指南规定的外商投资企业投诉事项范围的；
- （三）不属于市外商投诉中心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，向市外商投诉中心重复投诉的；
- （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。

四、受理时限

（一）投诉材料不齐全的，市外商投诉中心在收到投诉材料后 5 个工作日内一次性以《外商投资企业投诉材料补正通知书》的形式书面通知投诉人在 15 个工作日内予以补正；

（二）市外商投诉中心接到完整齐备的投诉材料，5 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《外商投资企业投诉案件受理通知书》；

（三）不符合投诉受理条件的，市外商投诉中心于 5 个工作日内向投诉人发出《外商投资企业投诉案件不予受理通知书》并说明不予受理的理由；

（四）不属于市外商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

市外商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。

投诉工作机构工作人员应当遵守保密制度，保护在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。

（二）投诉人义务

市外商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

根据投诉事项不同情况，市外商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）向本级人民政府及其有关部门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

市外商投诉中心在受理投诉之日起 20 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

有下列情形之一的，投诉处理终结：

- （一）投诉工作机构依据本指南第三章第二节处理方式进行协调处理，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；

（七）投诉处理期间，出现同一投诉事项已经由上级投诉工作机构或者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、行政诉讼等程序的情形的，视同投诉人书面撤回投诉。

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

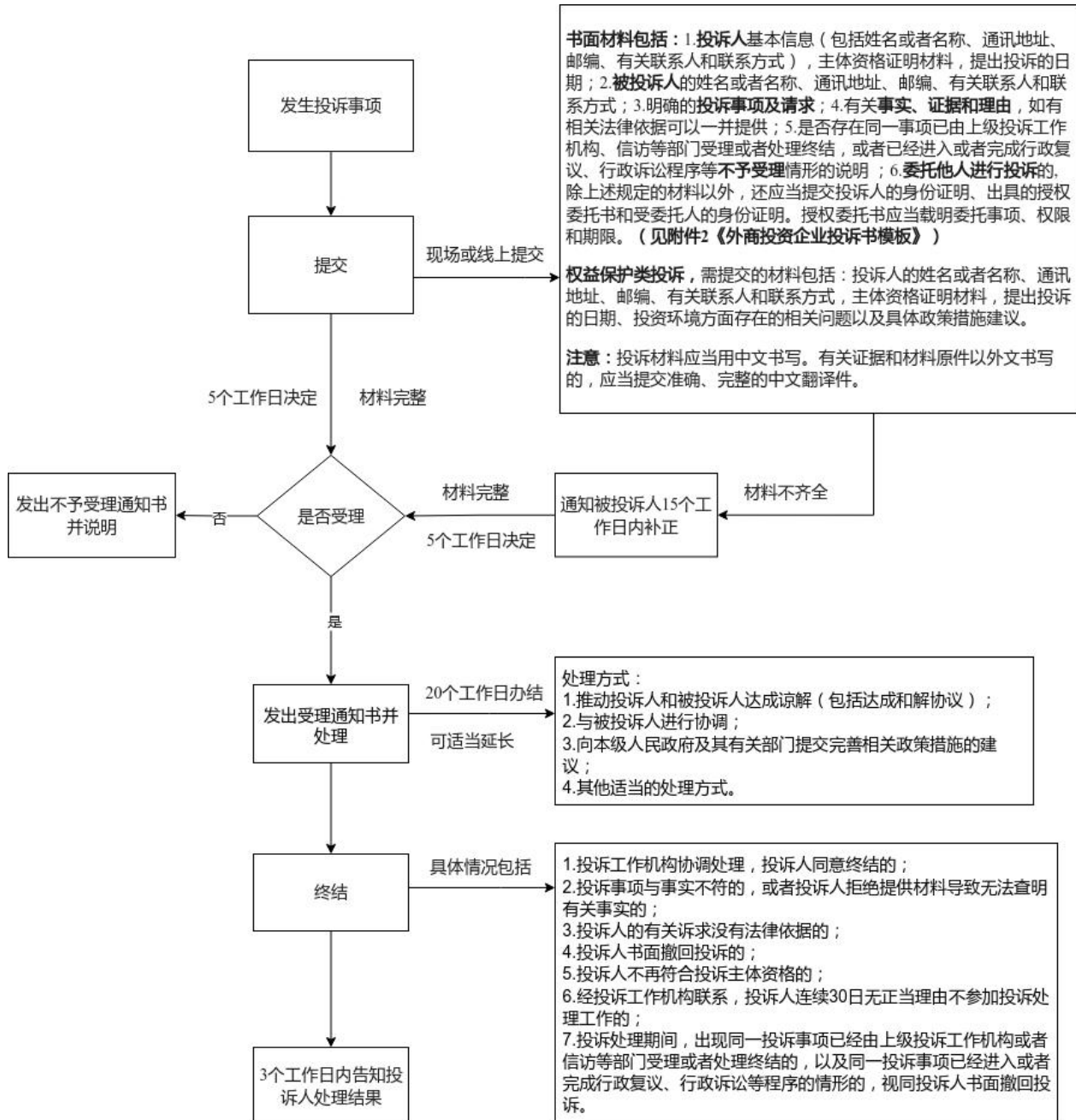
投诉人对投诉工作机构作出的不予受理决定或者投诉处理结果有异议的，可以就原投诉事项逐级向上级投诉工作机构提起投诉。上级投诉工作机构可以根据本机构投诉工作规则决定是否受理原投诉事项。

对于通过外商投资企业投诉工作机制确实无法解决的投诉事项，可以协助投诉人反映诉求，引导投诉人依法申请行政复议、提起行政诉讼等。

五、结案登记

投诉处理工作终结，应对协调处理的案件进行结案登记、归档。

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、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上级投诉工作机构、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

东莞市外商投资企业投诉中心

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 《外商投资企业投诉案件受理通知书模板》

Dongguan Foreign-Invested Enterprises Complaint Center

投诉人： 委托代理人 / 联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期： （加盖公章处）
案件登记号：东外投〔2025〕XX 号	

外商投资企业投诉案件受理通知书

根据《外商投资企业投诉工作办法》第 2 条、第 7 条、第 11 条的规定，投诉人提出的事项已由东莞市外商投资企业投诉中心受理。现将确定的案件登记号、受理日期、投诉人和投诉事项通知如下：

案件登记号：

受理日期：

投诉人：

投诉事项：

经核实，东莞市外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
3. 代理委托书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
4. XXX 证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
5.

附件 4 《外商投资企业投诉材料补正通知书模板》

Dongguan Foreign-Invested Enterprises Complaint Center

投诉人： 委托代理人 / 联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期： （加盖公章处）
案件登记号：东外投〔2025〕XX 号	

外商投资企业投诉材料补正通知书

根据《外商投资企业投诉工作办法》（简称《投诉办法》）第 13 条的规定，经审核，我中心 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料不齐全，请在 15 个工作日内予以补正。经补正后，投诉材料仍不符合受理条件的，依据《投诉办法》第 14 条第 1 款第 4 项的规定，我中心将不予受理。

现将需补正事项通知如下：

1. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
2. 代理委托书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
3. XXX 证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
4. 补正期间投诉人发现并认为可以提交的新证据材料。
5.

附件 5 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1》

Dongguan Foreign-Invested Enterprises Complaint Center

投诉人： 委托代理人 / 联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期： （加盖公章处）
案件登记号：东外投〔2025〕XX 号	

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

我中心于 202X 年 X 月 X 日、X 月 X 日分别收到你方提交的初始投诉材料及补正材料（见后附材料清单）。根据《外商投资企业投诉工作办法》第 14 条的规定，经审核，补正后的投诉材料仍不符合受理条件，因此我中心依规作出此通知，案件材料恕不退回。

案件登记号：
受理日期：
投诉人：
投诉事项：
受理结果：
不予受理理由：

经核实，东莞市外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
3. 代理委托书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
4. XXX 证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
5.

附件 6 《外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2》

Dongguan Foreign-Invested Enterprises Complaint Center

投诉人： 委托代理人 / 联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期： （加盖公章处）
案件登记号：东外投〔2025〕XX 号	

外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我中心 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料（见后附材料清单），经审查，该投诉事项不符合《外商投资企业投诉工作办法》第 2 条关于（投诉人、投诉事项、投诉机构）的规定；或不符合第 4 条关于投诉人（未如实反映投诉事实、提供虚假证据、不积极协助投诉处理工作）的规定；或存在第 14 条第 1 款第 X 项规定的不予受理情形；或不属于我中心受理事项范围，因此我中心依规作出不予受理的通知，案件材料恕不退回。

案件登记号：
受理日期：
投诉人：
投诉事项：
受理结果：
不予受理理由：

经核实，东莞市外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

- 1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
- 2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
- 3.

附件 7 《外商投资企业投诉案件终结通知书模板》

Dongguan Foreign-Invested Enterprises Complaint Center

投诉人： 委托代理人 / 联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期： （加盖公章处）
案件登记号：东外投〔2025〕XX 号	

外商投资企业投诉案件终结通知书

根据我中心 202X 年 X 月 X 日收到你方提交的投诉材料（见后附材料清单），经审查，该投诉事项符合《外商投资企业投诉工作办法》第 20 条第 1 款第 X 项关于案件终结情形的规定；或第 20 条第 2 款规定的，视同投诉人书面撤回投诉的情形，因此我中心依规作出案件终结通知，案件材料恕不退回。

案件登记号：
受理日期：
投诉人：
投诉事项：
处理结果：
终结理由：

经核实，东莞市外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
3. 代理委托书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
4. XXX 证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
5.

附件 8 《外商投资企业投诉案件处理结果通知书模板》

Dongguan Foreign-Invested Enterprises Complaint Center

投诉人： 委托代理人 / 联系人姓名： 联系方式：（包括联系电话、电子邮箱）	发文日期： （加盖公章处）
案件登记号：东外投〔2025〕XX 号	

外商投资企业投诉案件处理结果通知书

我中心于 202X 年 X 月 X 日受理你方投诉案件，根据双方提交的投诉材料（见后附材料清单）和协调情况，依据《外商投资企业投诉工作办法》第 18 条第 1 款第 1 项规定的处理方式，已推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；或第 18 条第 1 款第 2 项规定的处理方式，我中心针对投诉事项与被投诉人进行了协调；或第 18 条第 1 款第 3 项规定的处理方式，我中心已向 XXX 人民政府及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；或第 18 条第 1 款第 4 项规定的处理方式，我中心已进行了 XXXX 的方式进行处理。现依规作出案件处理结果通知。

案件登记号：

受理日期：

投诉人：

投诉事项：

处理结果：

处理依据：

经核实，东莞市外商投资企业投诉中心确认收到文件如下：

1. 外商投资企业投诉书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份

2. 外商投资企业或投资人资质证明 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
3. 代理委托书 每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
4. XXX 证明每份页数：XX 页 文件份数：XX 份
5. . . .