

# 西安市投资合作局文件

市投资发〔2021〕11号

---

## 西安市投资合作局关于 印发西安市外商投资企业投诉工作实施细则 及西安市外商投资企业投诉工作 办事指南的通知

各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区外商投诉工作机构：

现将《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》《西安市外商投资企业投诉工作办事指南》印发给你们，请认真贯彻落实。

西安市投资合作局

2021年6月30日

# 西安市外商投资企业投诉工作实施细则

## 第一章 总则

**第一条** 为切实落实市委、市政府决策部署，加快推进“十项重点工作”，不断优化全市营商环境，及时、客观、公正地协调处理我市外商投资企业投诉，维护外商投资企业及其投资者合法权益，促进外商投资企业发展，根据《中华人民共和国外商投资法》《中华人民共和国外商投资法实施条例》和《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令 2020 年第 3 号）、《陕西省外商投资企业投诉工作实施细则》（陕商发〔2020〕37 号），制定本实施细则。

**第二条** 本实施细则所称外商投资企业投诉，是指：

（一）在西安市行政区域内（包含西咸新区）的外商投资企业、外国投资者（以下统称投诉人）认为我市行政机关（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的，向我市投诉工作机构申请协调解决的行为；

（二）投诉人向投诉工作机构反映西安在外商投资环境方面存在的问题或建议完善有关政策措施的行为。

前款所称投诉工作机构，是指西安市和各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区指定的负责受理外商投资企业投诉

的部门或者机构。

本实施细则所称外商投资企业投诉，不包括外商投资企业、外国投资者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的行为。

**第三条** 投诉工作机构坚持公平公正合法、一口受理、归口办理、分级负责原则，及时处理投诉人反映的问题，协调完善相关政策措施。

**第四条** 投诉人应如实反映投诉事实，提供相应证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

**第五条** 西安市投资合作局负责建立全市外商投资企业投诉工作机制，组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展外商投资企业投诉工作培训，协调、推动全市外商投资企业投诉受理工作，对各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区的外商投资企业投诉受理工作进行指导和监督，研究外商投资企业投诉受理工作中的重要问题，在全市范围内推广投诉事项协调处理经验，积极预防投诉事项发生。

**第六条** 西安市投资合作局负责统一受理市级投诉事项，具体处理下列投诉事项：

（一）涉及市政府有关部门（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员行政行为的；

（二）涉及各区县人民政府及西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区管委会行政行为的；

(三)涉及多个区县、开发区及市政府有关部门行政行为的;

(四)建议市政府有关部门(包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织)、各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区完善相关政策措施的;

(五)在全市范围内有重大影响,西安市投资合作局认为可以由其处理的。

**第七条** 各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区应设立或指定专门机构负责受理本地区投诉人的投诉。投诉工作机构应完善投诉工作规则、健全投诉方式、明确投诉处理时限,并对外公布。

各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区投诉工作机构受理投诉人对本地区被投诉人行政行为和建议完善本地区相关政策措施的投诉事项。西安市投资合作局可以将有关投诉事项转交各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区投诉工作机构办理,各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区投诉工作机构应该调查情况,予以协调,反馈信息。

**第八条** 投诉人依照本实施细则规定申请协调解决其与行政机关之间争议的,不影响其在法定时限内提起行政复议、行政诉讼等程序的权利。

除外商投资企业投诉工作机制外,投诉人还可以通过纪检、监察、信访等其他合法途径向政府及其有关部门反映问题。

**第九条** 《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的

商会、协会可以参照本实施细则，向我市投诉工作机构反映会员提出的外商投资环境方面存在的问题，并提交具体的政策措施建议。

## 第二章 投诉与受理

**第十条** 投诉人提出投诉事项，应提交书面投诉材料。投诉材料可现场提交，也可以通过信函、传真、电子邮件等方式提交。西安市各级投诉工作机构应公布其地址、电话和传真号码、电子邮箱等信息，便利投诉人提出投诉事项。

**第十一条** 属于本实施细则第二条第一款规定的投诉的，投诉材料应包括下列内容：

（一）投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人和联系方式、电子邮箱，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、联系人、联系方式；

（三）明确的投诉事项和投诉请求；

（四）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《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令2020年第3号）第十四条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

属于本实施细则第二条第二款规定的投诉的，投诉材料应包括前款第（一）项规定的信息、外商投资环境方面存在的相关问题以及具体政策措施建议。

投诉人为法人单位的，书面材料应加盖单位公章。投诉人为自然人的，书面材料应由当事人本人签字。

投诉材料应用中文书写。有关证据和材料原件以外文书写的，应提交准确、完整的中文翻译件。

**第十二条** 投诉人可以委托他人进行投诉。投诉人委托他人投诉的，除本实施细则第十一条规定的材料以外，还应向投诉工作机构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。授权委托书应载明委托事项、权限和期限。

**第十三条** 投诉材料不齐全的，投诉工作机构应在收到投诉材料后3个工作日内一次性书面通知投诉人在15个工作日内补正。补正通知应载明需要补正的事项和期限。

**第十四条** 投诉实行一事一诉，但涉及同一被诉部门的多个事项可以数事并诉。

**第十五条** 投诉人因对投诉工作机构职责分工不明而导致的误投诉，收到投诉的机构应及时将投诉材料转送有管辖权的投诉工作机构，并告知投诉人。

**第十六条** 投诉工作机构已经受理的投诉，投诉人也可申请撤销。

**第十七条** 投诉具有以下情形的，投诉工作机构不予受理：

- （一）投诉主体不属于外商投资企业、外国投资者的；
- （二）投诉人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，或者不属于本实施细则规定的外商投资企业

投诉事项范围的；

（三）不属于西安市各级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本实施细则第十三条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本实施细则第十一条要求的；

（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。

**第十八条** 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应在 3 个工作日内作出是否受理的决定。符合投诉受理条件的，应予以受理并向投诉人发出投诉受理通知书；不符合投诉受理条件的，投诉工作机构应向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。

### 第三章 投诉处理

**第十九条** 投诉事项原则上由投诉事项发生地本级投诉工作机构协调处理。针对市级有关部门、单位和各区县人民政府及

西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区管委会的投诉，由市级投诉工作机构协调处理。跨区域的投诉，由市级投诉工作机构协调处理。

**第二十条** 投诉工作机构在受理投诉后，应与投诉人和被投诉人进行充分沟通，了解情况，在查明事实、分清责任的基础上，依法公正进行协调处理，推动投诉事项妥善解决。

**第二十一条** 投诉工作机构进行投诉协调处理时，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，投诉人应予以协助；投诉工作机构可以向被投诉人了解情况，被投诉人应予以配合。

根据投诉事项具体情况，投诉工作机构可以组织召开会议，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。投诉工作机构根据投诉处理工作需要，可就专业问题听取有关专家意见。

**第二十二条** 投诉事项的分类处理办法及办结时限：

（一）自办：一般行政性投诉事项由投诉工作机构进行协调处理，办结时限原则上应在 30 个工作日内。因投诉事项复杂、当事人不配合投诉工作机构工作或其他原因，导致投诉协调处理工作无法在 30 个工作日内完成的，应及时告知投诉人；

（二）转办：需要转送其它部门协调处理的投诉事项，转送相关部门处理；

（三）会商：情况复杂、牵涉面广、影响较大的投诉事项，

由西安市投资合作局牵头，会同市级有关部门或者区县、开发区进行联合协调处理。重大疑难投诉事项，由西安市投资合作局提交西安市招商引资工作领导小组协调处理。

以上转办的投诉，应在3个工作日内完成转送。

**第二十三条** 投诉事项在转送至其他部门协调处理的过程中，投诉工作机构要及时与协调处理单位沟通，了解投诉事项协调处理进展情况，督促协调处理进度。

**第二十四条** 根据投诉事项不同情况，投诉工作机构可以采取以下方式进行处理：

（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）向市级有关部门、单位和各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；

（四）投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

投诉人和被投诉人签署和解协议的，应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。

**第二十五条** 有下列情况之一的，投诉协调处理终结：

（一）投诉人的有关诉求没有法律依据的；

（二）投诉人书面撤回投诉的；

（三）投诉工作机构依据本实施细则第二十四条进行协调处

理，投诉人同意终结的；

（四）经核实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；

（五）投诉人对投诉工作机构的协调工作不予配合，拒绝提供真实情况，连续 30 日无正当理由不参加投诉处理工作的，以及自收到投诉工作机构提出的协调意见起 30 个工作日不予答复的；

（六）投诉协调期间，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，或已经由信访等部门受理或者处理终结的，或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；

（七）投诉人不再符合投诉主体资格的；

（八）法律法规规定的其他情形。

投诉处理终结后，投诉工作机构应及时将投诉处理结果书面通知投诉人，并向西安市投资合作局报备。

**第二十六条** 投诉事项自受理之日起两年未能按照本实施细则第二十五条处理终结的，投诉工作机构应及时向本级人民政府、管委会报告有关情况，提出有关工作建议。并向西安市投资合作局报备。

**第二十七条** 投诉工作机构及其工作人员对投诉人的投诉和反映的问题，凡是符合法律法规及本细则规定的，应及时协调处理，不得推诿、拖延；条件不具备，暂时不能协调终结的，应向投诉人说明情况。

**第二十八条** 投诉人对地方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规则决定是否受理原投诉事项。

**第二十九条** 投诉工作机构及其工作人员对各方当事人要求保密的事项，凡是符合法律规定的，应予以保密。

**第三十条** 投诉工作机构负责投诉事项协调的工作人员与投诉人或者被投诉人有利害关系且可能影响投诉事项公正处理的，应回避。

投诉人或者被投诉人对投诉工作机构有关工作人员提出回避申请的，投诉工作机构应暂停投诉处理工作，并作出是否回避的决定。决定回避的，应及时更换有关工作人员；不需要回避的，应告知理由。

## **第四章 投诉工作管理制度**

**第三十一条** 投诉工作机构应建立投诉档案管理制度，及时、全面、准确记录有关投诉事项的受理和处理情况，按年度进行归档。

**第三十二条** 各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区投诉工作机构应每月向市级投诉工作机构上报投诉处理工作情况，包括收到投诉数量、处理进展情况、已处理完结投诉事项的详细情况和有关政策建议等。

各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区投诉工作

机构应在每月 2 日前汇总上一个月本地区投诉情况并上报西安市投资合作局，由西安市投资合作局汇总后报陕西省商务厅。

**第三十三条** 各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区投诉工作机构在处理投诉过程中，发现有关地方或者部门工作中存在普遍性问题，或者有关规范性文件存在违反法律规定或者明显不当的情形的，可以向西安市投资合作局反映并提出完善政策措施建议，由西安市投资合作局汇总后上报省商务厅。

**第三十四条** 投诉工作机构可以对投诉协调处理的典型案例及成功经验进行总结和推广，为以后协调处理同类投诉提供借鉴和参考。

## 第五章 附则

**第三十五条** 投诉工作机构及其工作人员在处理外商投资企业投诉过程中应恪尽职守、秉公办事，及时妥善协调处理投诉事项。如有滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等情形的，或者泄露、非法向他人提供投诉处理过程中知悉的商业秘密、保密商务信息和个人隐私等情形的，依法依规给予处理。

**第三十六条** 投诉人通过外商投资投诉工作机制反映或者申请协调解决问题，任何单位和个人不得压制或者打击报复。

**第三十七条** 香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资企业或者投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业在西安市行政区域内的投诉工作，参照本实施细则办理。

**第三十八条** 本实施细则由西安市投资合作局负责解释。

**第三十九条** 本实施细则自颁布之日起施行。

# 西安市外商投资企业投诉工作办事指南

## 第一章 投诉工作机构

根据《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令 2020 年第 3 号）和《陕西省外商投资企业投诉工作实施细则》（陕商发〔2020〕37 号），西安市外商投资企业投诉受理工作坚持公平公正合法、一口受理、归口办理、分级负责原则。

（一）西安市投资合作局负责建立全市外商投资企业投诉工作机制，组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展外商投资企业投诉工作培训，协调、推动全市外商投资企业投诉受理工作，对各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区的外商投资企业投诉受理工作进行指导和监督，研究外商投资企业投诉受理工作中的重要问题，在全市范围内推广投诉事项协调处理经验，积极预防投诉事项发生。

市级投诉工作机构负责受理的外商投诉事项具体如下：

- 1.涉及市政府有关部门（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员行政行为的；
- 2.涉及各区县人民政府及西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区管委会行政行为的；
- 3.涉及多个区县、开发区及市政府有关部门行政行为的；
- 4.建议市政府有关部门（包括法律、法规授权的具有管理公

共事务职能的组织)、各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区完善相关政策措施的;

5.在全市范围内有重大影响,西安市投资合作局认为可以由其处理的。

外商投资企业、外国投资者可按照《外商投资企业投诉工作办法》《陕西省外商投资企业投诉工作实施细则》相关规定,通过电话、传真、信函和电子邮件进行投诉。

投诉咨询电话: 029—86787903

投诉传真: 029—86787903

投诉电子邮箱: xawstzqyts@126.com

纸件投诉邮寄地址: 西安市未央区凤城八路 109 号西安市政府大院 5 号楼 4 层 402 室(邮编: 710007)。

(二)各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区指定专门机构负责受理本辖区外商投资企业投诉工作。

## 第二章 受理条件与要求

### 一、有关定义

#### (一) 投诉人

我市行政区域内的外商投资企业、外国投资者。

#### (二) 被投诉人

- 1.西安市政府相关部门及其工作人员;
- 2.各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区及其工

作人员；

3.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；

4.在西安市范围内有重大影响，投诉工作机构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。

### （三）投诉

1.投诉人认为被投诉人的行政行为侵犯其合法权益的，向我市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西安在外商投资环境方面存在的问题或建议完善有关政策措施的行为。

## 二、投诉材料要求

投诉人提出投诉事项，应提交书面投诉材料。投诉材料可现场提交，也可以通过信函、传真、电子邮件等方式提交。

（一）属于《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》第二条第一款规定的投诉的，投诉材料应包括以下内容：

1.投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人和联系方式、电子邮箱，主体资格证明材料，提出投诉的日期；

2.被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人、联系方式；

3.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）；

4.事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；

5.是否存在《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令 2020 年第 3 号）第十四条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

（二）属于《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》第二条第二款规定的投诉的，投诉材料应包括前款第 1 项规定的信息、外商投资环境方面存在的相关问题以及具体政策措施建议。

投诉人为法人单位的，书面材料应加盖单位公章。投诉人为自然人的，书面材料应由当事人本人签字。

投诉材料应用中文书写。有关证据和材料原件以外文书写的，应提交准确、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）投诉人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，或者不属于本实施细则规定的外商投资企业投诉事项范围的；

（三）不属于西安市各级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《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》第十三条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》第十一条要求的；

(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。

#### **四、受理时限**

(一) 投诉材料不齐全的, 投诉工作机构应在收到投诉材料后 3 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) 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料, 应在 3 个工作日内作出是否受理的决定。符合投诉受理条件的, 应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, 投诉工作机构于 7 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) 投诉人因对投诉工作机构职责分工不明而导致的误投诉, 收到投诉的机构应及时将投诉材料转送有管辖权的投诉工作机构, 并告知投诉人。

## 第三章 处理方式与流程

### 一、处理要求

#### (一) 工作要求

投诉工作机构在受理投诉后，应与投诉人和被投诉人进行充分沟通，了解情况，在查明事实、分清责任的基础上，依法公正进行协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

根据投诉事项具体情况，投诉工作机构可以组织召开会议，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。投诉工作机构根据投诉处理工作需要，可就专业问题听取有关专家意见。

#### (二) 投诉人义务

投诉工作机构进行投诉协调处理时，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，投诉人应予以协助；投诉工作机构可以向被投诉人了解情况，被投诉人应予以配合。

### 二、处理方式

根据投诉事项情况，投诉机构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) 向市级有关部门、单位和各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；
- (四) 投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

投诉人和被投诉人签署和解协议的，应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、分类处理办法及办结时限**

(一) 自办：一般行政性投诉事项由投诉工作机构进行协调处理，办结时限原则上应在 30 个工作日内。因投诉事项复杂、当事人不配合投诉工作机构工作或其他原因，导致投诉协调处理工作无法在 30 个工作日内完成的，应及时告知投诉人。

(二) 转办：需要转送其它部门协调处理的投诉事项，转送相关部门处理。

(三) 会商：情况复杂、牵涉面广、影响较大的投诉事项，由西安市投资合作局牵头，会同市级有关部门、单位或者相关区县、开发区进行联合协调处理。重大疑难投诉事项，由西安市投资合作局提交西安市招商引资工作领导小组协调处理。

以上转办的投诉，应在 3 个工作日内完成转送。

### **四、终结事由**

有下列情况之一的，投诉处理终结：

(一) 投诉人的有关诉求没有法律依据的；

(二) 投诉人书面撤回投诉的；

(三) 投诉工作机构依据《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》第二十四条进行协调处理，投诉人同意终结的；

(四) 经核实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；

（五）投诉人对投诉工作机构的协调工作不予配合，拒绝提供真实情况，连续 30 日无正当理由不参加投诉处理工作的，以及自收到投诉工作机构提出的协调意见起 30 个工作日不予答复的；

（六）投诉协调期间，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，或已经由信访等部门受理或者处理终结的，或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；

（七）投诉人不再符合投诉主体资格的；

（八）法律法规规定的其他情形。

投诉处理终结后，投诉工作机构应及时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，投诉工作机构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.西安市外商投资企业投诉书模板
  - 2.西安市外商投资企业投诉案件受理通知书模板
  - 3.西安市外商投资企业投诉材料补正通知书模板
  - 4.西安市外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 1
  - 5.西安市外商投资企业投诉案件不予受理通知书模板 2
  - 6.西安市外商投资企业投诉案件终结通知书

- 7.西安市外商投资企业投诉案件处理结果通知书
- 8.西安市外商投资企业投诉案件投诉办理情况表
- 9.西安市各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区外商投资企业投诉机构名录

## 附件 1

# 西安市外商投资企业投诉书模板

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

XXX投诉工作机构

投诉人：\_\_\_\_\_（签名或盖章）

XXXX年XX月XX日

- 附件：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 2

# 西安市外商投资企业投诉案件受理通知书模板

## 西安市投资合作局

XIAN MUNICIPAL BUREAU OF INVESTMENT COOPERATION

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：西外资投（202X）XX号	

### 外商投资企业投诉案件受理通知书

根据《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》规定，投诉人提出的事项已由我单位受理。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，我单位确认收到文件如下：

- 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.....

1.纸件投诉，材料请寄：710007 西安市未央区凤城八路109号西安市政府大院5号楼4层402室

2.咨询投诉电话：029-86787903

3.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 [xawstzqyts@126.com](mailto:xawstzqyts@126.com)

附件 3

# 西安市外商投资企业投诉材料补正通知书模板

## 西安市投资合作局

XIAN MUNICIPAL BUREAU OF INVESTMENT COOPERATION

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：西外资投（202X）XX号	

### 外商投资企业投诉材料补正通知书

根据《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》规定，经审核，我单位于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《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》规定，我单位将不予受理。

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.....

1.纸件投诉，材料请寄：710007 西安市未央区凤城八路109号西安市政府大院5号楼4层402室

2.咨询投诉电话：029-86787903

3.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 [xawstzqyts@126.com](mailto:xawstzqyts@126.com)

附件 4

# 西安市外商投资企业投诉案件 不予受理通知书模板1

## 西安市投资合作局

XIAN MUNICIPAL BUREAU OF INVESTMENT COOPERATION

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：西外资投（202X）XX号	

### 外商投资企业投诉案件不予受理通知书

我单位于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《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》规定，经审核，补正后的投诉材料仍不符合受理条件，因此我单位依规作出此通知，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,我单位确认收到文件如下:

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,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.....

1.纸件投诉,材料请寄:710007 西安市未央区凤城八路109号西安市政府大院5号楼4层402室

2.咨询投诉电话:029-86787903

3.网上投诉,除另有规定,应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 [xawstzqyts@126.com](mailto:xawstzqyts@126.com)

附件 5

## 西安市外商投资企业投诉案件 不予受理通知书模板2

西安市投资合作局

XIAN MUNICIPAL BUREAU OF INVESTMENT COOPERATION

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：西外资投（202X）XX 号	

### 外商投资企业投诉案件不予受理通知书

根据我单位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《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》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；或不符合第6条、第7条关于我单位受理投诉事项范围的规定；或存在第17条规定的不予受理情形，因此我单位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，我单位确认收到文件如下：

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.....

1.纸件投诉，材料请寄：710007 西安市未央区凤城八路109号西安市政府大院5号楼4层402室

2.咨询投诉电话：029-86787903

3.网上投诉，除另有规定，应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 [xawstzqyts@126.com](mailto:xawstzqyts@126.com)

附件 6

## 西安市外商投资企业投诉案件终结通知书

### 西安市投资合作局

XIAN MUNICIPAL BUREAU OF INVESTMENT COOPERATION

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：西外资投（202X）XX号	

### 外商投资企业投诉案件终结通知书

根据我单位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《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》关于案件终结情形的规定，因此我单位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, 我单位确认收到文件如下:

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.....

1.纸件投诉, 材料请寄: 710007 西安市未央区凤城八路 109 号西安市政府大院 5 号楼 4 层 402 室

2.咨询投诉电话: 029-86787903

3.网上投诉, 除另有规定, 应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 [xawstzqyts@126.com](mailto:xawstzqyts@126.com)

附件 7

# 西安市外商投资企业投诉案件处理结果通知书

## 西安市投资合作局

XIAN MUNICIPAL BUREAU OF INVESTMENT COOPERATION

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：西外资投（202X）XX号	

### 外商投资企业投诉案件处理结果通知书

我单位于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《西安市外商投资企业投诉工作实施细则》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）；或我单位针对投诉事项与被投诉人进行了协调；或我单位已向XXX人民政府（XXX管委会）及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；或我单位已进行了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, 我单位确认收到文件如下:

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.....

1.纸件投诉, 材料请寄: 710007 西安市未央区凤城八路 109 号西安市政府大院 5 号楼 4 层 402 室

2.咨询投诉电话: 029-86787903

3.网上投诉, 除另有规定, 应通过电子邮箱以电子文件形式提交相关文件到 [xawstzqyts@126.com](mailto:xawstzqyts@126.com)



<p style="text-align: center;"><b>办理意见</b></p>	<input type="checkbox"/> 依据事实和有关法律法规规定，向投诉人提出处理建议 <input type="checkbox"/> 同有关部门进行行政协调 <input type="checkbox"/> 召开跨部门协调会议 <input type="checkbox"/> 转交其他投诉受理机构处理 <input type="checkbox"/> 其他_____
<p style="text-align: center;"><b>投诉办理过程</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>被投诉人 应诉结果</b></p>	<p>(应明列被投诉部门的应诉方式、公文标题、文号、依据、主要意见等，可另附页)</p>
<p style="text-align: center;"><b>投诉办理结果</b></p>	<input type="checkbox"/> 按照规定不予受理 <input type="checkbox"/> 按照规定处理完毕 <input type="checkbox"/> 经协调、调解，由XX投诉受理机构或相关部门解决 <input type="checkbox"/> 投诉人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议 <input type="checkbox"/> 经各部门核实，投诉事项与事实不符 <input type="checkbox"/> 投诉人申请撤回投诉 <input type="checkbox"/> 投诉人不予配合，并拒绝提供真实情况 <input type="checkbox"/> 其他_____
<p style="text-align: center;"><b>投诉终止时间</b></p>	<p style="text-align: center;">年 月 日 受理人：_____</p>
<p style="text-align: center;"><b>处室负责人签字</b></p>	<p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p style="text-align: center;"><b>单位分管 领导签字</b></p>	<p style="text-align: right;">年 月 日</p>

附件 9

## 西安市各区县、西咸新区、各开发区、富阎产业合作园区 外商投资企业投诉机构名录

序号	外商投诉工作机构	联系人	电 话	传 真	邮 箱	地 址
1	新城區投資合作局	胡 騰	029—87420076	029—87440399	565492197@qq.com	西安市新城區尚德路 115 号
2	碑林區投資合作局	胡全有	18710749189	029—89625789	blqwzk@163.com	西安市碑林區南院門 27 号
3	蓮湖區投資合作局	侯 輝	029—87296098	029—87350030	lhqztztk@163.com	西安市蓮湖區北院門街道 159 号
4	灞橋區投資合作和商務局	惠 寧	029—83547577	029—83510310	251626779@qq.com	西安市灞橋區柳雪路 9 号灞橋區總部經濟大樓
5	未央區投資合作局	刘 亮	029—86233710	029—86259749	jmjwzk@sina.com	西安市未央路與政法巷口未央大廈 B 座 8 樓
		钱丽敏	029—81613661			
6	雁塔區投資合作局	王 珍	13619259901	029—85381941	15821975@qq.com	西安市雁塔區小寨東路 168 号
7	閻良區投資合作和商務局	张文婷	029—86886123	029—81669018	yanliangtzhzj@163.com	西安市閻良區延安街 6 号

序号	外商投诉工作机构	联系人	电 话	传 真	邮 箱	地 址
8	临潼区投资合作局	杨 悦	18092757696	029—83975200	ltqtzj@163.com	西安市临潼区书院门街 41 号
9	长安区招商引资委员会 办公室	李云珠	029—85280169	029—85280169	cazs029@163.com	西安市长安区行政中心西楼 1124
10	鄠邑区投资合作和 工业信息化局	刘文静	029—89017078	029—89017099	zsk89017078@163.com	西安市鄠邑区人民路新农投大厦
11	高陵区投资合作局	陈 阳	029—86091111	029—86091111	glqztzhzj@163.com	西安市高陵区昭慧天街 9 号
12	蓝田县政府办公室	钱 立	18192470900	029—81721476	ltxysb@163.com	西安市蓝田县县门街 6 号政府大院
13	周至县投资合作和 经济贸易局	魏亚宁	029—87111280	029—87116114	jmj2800@163.com	西安市周至县中心东街 16 号
14	西咸新区招商局	李 霄 赵 宇	18991116901 13892576176	029—33186181	yurichao90921@163.com	陕西省咸阳市秦都区沣泾大道沣新路 1 号西咸大厦 1708
15	高新区管委会工业与 信息化局	马康伟	029—89580283	— —	makw@xdz.gov.cn	西安市高新区都市之门 A 座 1702
16	经开区管委会投资促进 服务局	陈 曦	029—86519171	— —	chenxicx93@163.com	西安市未央区明光路 166 号凯瑞大厦 F 座 7 楼 708 室
17	曲江新区管委会 投资服务局	宋 平	029—68660134	029—68660132	qjxqtzfwj@163.com	西安市杜陵邑南路 6 号

序号	外商投诉工作机构	联系人	电 话	传 真	邮 箱	地 址
18	产灞生态区投资委 (商务局)	郑 颖	18092690346	029—83592044	36581319@qq.com	西安市灞桥区浐灞大道1号
19	航空基地管委会招商二局	高敬凌	029—89083536	029—89082626	392497160@qq.com	西安市阎良区蓝天路7号航空科技大厦
20	航天基地投资合作委员会	王丹娥	029—85688756	—	879921266@qq.com	西安航天基地航天中路368号管委会 一楼投资委
21	国际港务区管委会 招商一局	贾 静	029—83591908	029—83332189	jjajinguk@gmail.com	国际港务区港务大道6号国际港务区 管委会210办公室
22	富阎产业合作园区 招商服务局	刘 静	0913—8265025	—	seaheart_1126@163.com	陕西省富平县频山大道1号

注：以上投诉机构名录摘自《陕西省外商投资企业投诉工作机构名录》

