

宁波市人民政府令
第256号

《宁波市外商投资企业投诉处理办法》已经2021年2月1日市人民政府第120次常务会议审议通过，现予发布，自2021年4月1日起施行。

市长 裘东耀
2021年2月18日

第一条 为了规范外商投资企业投诉处理工作，保护外商投资合法权益，持续优化营商环境，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》等法律、法规和其他有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内外商投资企业投诉处理工作。

第三条 本办法所称外商投资企业投诉，是指在本市登记注册的外商投资企业或者其投资者（以下称投诉人）向本市外商投资企业投诉工作机构提请协调解决下列事项的行为：

（一）投诉人认为本市行政机关或者法律、法规授权具有管理公共事务职能的组织（以下称行政机关）的行政行为侵犯其合法权益的；

（二）投诉人反映本市存在投资环境方面的问题，建议完善有关政策措施的。

第四条 外商投资企业投诉处理工作应当遵循属地负责、依法处理、公平公正、保障权益、便捷畅通、定分止争的原则。

投诉人根据本办法规定申请协调解决与行政机关之间争议的，不影响其依法申请行政复议、行政诉讼等程序的权利。

第五条 市和区县（市）人民政府应当加强外商投资企业投诉处理工作的组织领导，将外商投资企业投诉处理工作纳入本级政府优化营商环境工作体系，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的市场环境。

第六条 市和区县（市）商务

经宁波市人民政府第120次常务会议审议通过，修订后的《宁波市外商投资企业投诉处理办法》（以下简称《办法》）已于2021年2月18日由市人民政府令256号发布，自2021年4月1日起施行，2004年4月5日市人民政府令第119号发布的《宁波市外商投资企业投诉处理办法》同时失效。

一、修订的必要性

《宁波市外商投资企业投诉处理办法》（市人民政府令119号）于2004年6月1日起施行，至今已近17年。该规章的施行，对我市规范处理外商投资企业的投诉事项起到了积极作用。近两年，《中华人民共和国外商投资法》及其实施条例、《优化营商环境条例》相继发布施行，对做好外商投诉处理工作提出了更高的要求。商务部最新修订了《外商投资企业投诉工作办法》，对照新规定新要求，该规章制定时间较早，部分规定与优化营商环境的要求不相适应，与我市外商投资管理目标定位不相适应。因此，有必要作全面修订。

二、《办法》主要内容

《办法》共28条，主要规定了修订目的、投诉主体和投诉事项范

【**紧接第1版**】不断筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵，以坚定的理想信念砥砺对党的赤诚忠心。要自觉加强政治历练，接受严格的党内政治生活淬炼，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，使自己的政治能力同担任的工作职责相匹配。要立志为党分忧、为国尽责、为民奉献，勇于担苦、担难、担重、担险，以实际行动诠释对党的忠诚。

习近平指出，我们的历史反复证明，什么时候理论联系实际坚持得好，党和人民事业就能够不断取得胜利；反之，党和人民事业就会受到损失，甚至出现严重曲折。理论联系实际，前提是学懂弄通理论，掌握思想真谛。年轻干部要刻苦钻研马克思主义基本原理特别是新时代党的创新理论成果，努力掌握蕴含其中的立场观点方法、道理学理哲理，做到知其言更知其义、知其

宁波市外商投资企业投诉处理办法

行政主管部门是本行政区域内的外商投资企业投诉处理工作主管部门，负责外商投资企业投诉处理工作的组织实施和监督。

市和区县（市）商务行政管理部门应当会同本级其他有关行政机关，建立本地外商投资企业投诉处理工作局际联席会议制度（以下称局际联席会议），协调、推动本地区外商投资企业投诉处理工作，制定投诉处理工作规范，研究处理影响重大、涉及面较广的复杂、疑难投诉事项。

第七条 商务行政管理部门应当指定一个内设机构（以下称投诉工作机构）负责外商投资企业投诉处理日常工作。

局际联席会议成员单位应当指定一个内设机构（以下称投诉承办机构）负责办理涉及本单位的外商投资企业投诉处理相关工作。

第八条 投诉工作机构应当履行下列职责：

（一）受理、办理或者协调办理涉及本级政府及其部门和工作人员行政行为的投诉事项；

（二）受理、办理涉及本级政府及其部门完善有关政策措施的建议事项；

（三）指导、督促本级政府有关行政机关及其投诉承办机构办理相关投诉、建议事项；

（四）组织开展与外商投资有关的政策法规宣传工作；

（五）组织开展本地区外商投资企业投诉处理业务培训；

（六）统计、评价本地区外商投资企业投诉处理工作情况，推广经验，向本级政府提出优化外商投资环境相关意见建议；

（七）本级政府、局际联席会议规定的其他职责。

第九条 投诉工作机构应当在政务服务中心设立受理窗口，开设互联网、邮政、通信等受理通道，公布通信地址、网站、邮箱、电话、传真号码等信息。

《宁波市外商投资企业投诉处理办法》解读

围，投诉处理工作原则和主管部门、投诉处理机构及其职责、投诉人权利义务、投诉处理程序和规范等内容，主要有：

（一）明确了投诉主体和投诉事项范围。为切实保障外商投诉企业的合法权益，依据法律法规，《办法》明确投诉主体，即投诉人是在本市登记注册的外商投资企业或者其投资者。投诉人可以自主决定向本市外商投资企业投诉工作机构提请协调解决的事项范围包括两大方面：一是投诉人认为本市行政机关或者法律、法规授权具有管理公共事务职能的组织（以下称行政机关）的行政行为侵犯其合法权益的；二是投诉人认为本市存在投资环境方面的问题，建议完善有关政策措施的。

（二）明确了投诉处理工作原则和要求。为规范我市外商投资企业投诉处理工作，提高管理和服务水平，《办法》明确规定，外商投资企业投诉处理工作必须遵循的基本原则，即“属地负责、依法处理、公平公

正、保障权益、便捷畅通、定分止争的原则。”同时，要求市和区县（市）人民政府将外商投资企业投诉处理工作纳入本级政府优化营商环境工作体系，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的市场环境。

（三）明确了投诉处理工作机制建设规范。二是提高投诉处理工作实效，《办法》强化了投诉处理工作机制建设要求，形成分级负责、上下联动、同级协同的投诉处理工作格局。一是明确了各级商务行政管理部门是本级行政区域内外商投诉处理工作的主管部门，负责投诉处理工作的组织实施和监督；二是建立市县两级外商投资企业投诉处理工作局际联席会议制度，协调、推动本地区外商投资企业投诉处理工作；三是商务部门和局际联席会议成员单位分别设立投诉处理工作机构和指定投诉承办机构，负责投诉处理日常工作或相关工作。

（四）明确线上线下受理渠道建设要求。为方便投诉人的投诉，

正、保障权益、便捷畅通、定分止争的原则。”同时，要求市和区县（市）人民政府将外商投资企业投诉处理工作纳入本级政府优化营商环境工作体系，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的市场环境。

正、保障权益、便捷畅通、定分止争的原则。”同时，要求市和区县（市）人民政府将外商投资企业投诉处理工作纳入本级政府优化营商环境工作体系，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的市场环境。

（三）明确了投诉处理工作机制建设规范。二是提高投诉处理工作实效，《办法》强化了投诉处理工作机制建设要求，形成分级负责、上下联动、同级协同的投诉处理工作格局。一是明确了各级商务行政管理部门是本级行政区域内外商投诉处理工作的主管部门，负责投诉处理工作的组织实施和监督；二是建立市县两级外商投资企业投诉处理工作局际联席会议制度，协调、推动本地区外商投资企业投诉处理工作；三是商务部门和局际联席会议成员单位分别设立投诉处理工作机构和指定投诉承办机构，负责投诉处理日常工作或相关工作。

（四）明确线上线下受理渠道建设要求。为方便投诉人的投诉，

正、保障权益、便捷畅通、定分止争的原则。”同时，要求市和区县（市）人民政府将外商投资企业投诉处理工作纳入本级政府优化营商环境工作体系，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的市场环境。

（三）明确了投诉处理工作机制建设规范。二是提高投诉处理工作实效，《办法》强化了投诉处理工作机制建设要求，形成分级负责、上下联动、同级协同的投诉处理工作格局。一是明确了各级商务行政管理部门是本级行政区域内外商投诉处理工作的主管部门，负责投诉处理工作的组织实施和监督；二是建立市县两级外商投资企业投诉处理工作局际联席会议制度，协调、推动本地区外商投资企业投诉处理工作；三是商务部门和局际联席会议成员单位分别设立投诉处理工作机构和指定投诉承办机构，负责投诉处理日常工作或相关工作。

（四）明确线上线下受理渠道建设要求。为方便投诉人的投诉，

正、保障权益、便捷畅通、定分止争的原则。”同时，要求市和区县（市）人民政府将外商投资企业投诉处理工作纳入本级政府优化营商环境工作体系，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的市场环境。

投诉材料应当用中文书写或者随附准确的中文翻译件。

投诉人委托他人投诉的，还应当提交受委托人的身份证明以及载明委托事项、权限和期限的授权委托书。

第十四条 投诉工作机构接到投诉后，应当在3个工作日内进行审查。符合下列条件的，应当受理或移送受理，并书面通知投诉人：

（一）属于本办法第三条规定的投诉事项且由本级投诉工作机构受理，投诉材料齐全且是现场提交的，应当当场受理；投诉材料不全的，由投诉工作机构一次性告知其在15日内补正，补正时间不计入办理时限。

（二）属于本办法第三条规定的投诉事项，但不属于本级投诉工作机构受理的，应当在3个工作日内移送至相应投诉工作机构受理，并书面通知投诉人。

第十五条 有下列情形之一的，投诉工作机构应当在3个工作日内决定不予受理，并书面通知投诉人：

（一）不属于本办法第三条规定的投诉事项的；

（二）投诉人不能在15日内完成补正或者补正不符合要求的；

（三）投诉事项已由上级投诉工作机构、信访等部门受理或处理终结的；

（四）投诉事项已经进入或完成行政复议、行政诉讼等程序的；

（五）符合不予受理条件的其他情形。

对本条第一款规定的投诉事项，投诉工作机构可以引导投诉人到相关部门办理或者通过本市建立的矛盾纠纷多元化解机制办理。

第十六条 投诉工作机构根据本办法第八条第一项、第二项规定的职责组织办理投诉事项，承办上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项以及适合由本级投诉工作机构办理的其他投诉事项。

《办法》规定市和区县（市）投诉工作机构必须在政务服务中心设立受理窗口，建立投诉人投诉渠道，同时要求各受理窗口必须开设互联网、邮政、通信等线上受理通道，公布通信地址、网站、邮箱、电话、传真号码等信息，方便投诉人通过信息化方式投诉和提交材料。此外，针对投诉人可能通过市和区县（市）统一政务咨询投诉举报平台提出的投诉或相关咨询，《办法》明确由统一政务咨询投诉举报平台工作人员直接转接至投诉工作机构，无需投诉人二次投诉。

（五）明确了投诉人的权利和义务和投诉材料。为保障投诉人权利和投诉有效性，《办法》规定了投诉人享有的了解处理程序、回避申请、达成和解、提出异议等权利，和投诉人应当履行的如实反映情况、提交相应证据材料、给予必要协助、履行和解协议等义务。《办法》明确了投诉人申请协调相关事项时，应当提交的书面材料。如，对行政机关

神。年轻干部要有“检身若不及”的自觉，经常对照党的理论、对照党章党规党纪、对照初心使命，把自己当成老百姓，不要做官当老爷，在这一点上，年轻干部从一开始就要想清楚，而且要终身牢记。年轻干部无论是立身处世还是从政干事，首先要解决好“我是谁、为了谁、依靠谁”的问题，不断追求“我将无我，不负人民”的精神境界。要拜人民为师，甘当小学生，特别要多交几个能说心里话的基层朋友，这样才有利于了解真实情况，才有利于把工作做好。要牢记我们党为人民谋幸福、为民族谋复兴的初心使命，始终坚守党心全意为人民服务的根本宗旨，用心用情用力解决好群众“急难愁盼”问题，让群众有更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全感。

习近平强调，敢于斗争是我们党的鲜明品格。我们党依靠斗争走到今天，也必然要依靠斗争赢得未来。开启全面建设社会主义现代化国家新征程，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，面临的风险和考验一点也不会比过去少。年轻干部要自觉加强斗争历练，在斗争中学会斗争，在斗争中成长提高，努力成为敢于斗争、善于斗争的勇士。要坚定斗争意志，

在全市范围内有重大影响的投诉事项，可以由市投诉工作机构组织办理，也可以会同相关部门联合办理。

投诉工作机构受理投诉事项后发现需要由投诉承办机构办理的，应当在3个工作日内移送办理，并跟踪投诉结果。对可能激化的矛盾纠纷，及时做好教育协调疏导工作。

第十七条 投诉承办机构依照规定职责承办由投诉工作机构转办的投诉事项，协同做好外商投资企业投诉处理工作。

投诉承办机构应当按照工作程序做好投诉事项的登记、处理和答复工作，并及时反馈给投诉工作机构。

第十八条 投诉工作机构可以根据投诉事项的不同情形，采取下列方式处理：

（一）与被投诉人进行协调，推动被投诉人处理投诉事项；

（二）推动投诉人与被投诉人协商一致，达成和解；

（三）向本级政府及其部门提交完善投资环境政策的建议；

（四）投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

投诉工作机构应当及时将投诉事项的协调处理结果书面通知投诉人。

第十九条 投诉工作机构应当根据投诉事项的不同情形，通过召开会议、听证、专家论证、提出解决方案等方式，在充分沟通的基础上依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

依法订立的和解协议具有约束力，双方应当按照协议履行。

市投诉主管部门应当会同相关部门加强涉及重大影响的投资环境问题、完善政策措施建议的研究论证和协调解决，并按规定向市人民政府相关部门报告情况，推动制定优化外商投资环境政策措施。

第二十条 有下列情形之一的，投诉处理应当终结，投诉工作机构应

及其工作人员行政行为投诉的书面材料，应当包括投诉人及被投诉人相关信息、联系人和联系方式，明确的投诉事项和投诉请求，相关事实、理由和证据。对反映本市存在投资环境方面问题的书面投诉材料，包括投诉人及被投诉人相关信息、联系人和联系方式，反映的相关问题及完善有关政策措施的建议。

（六）明确了投诉处理工作规范。为保证投诉处理工作质量，《办法》规定在处理程序、工作时限、处理方式等方面作了具体规定。一是规定了审查受理、办理或移交办理、协调处理、终结、异议处理等基本程序；二是规定投诉工作机构收到投诉后应当在3个工作日内作出受理、移送受理、告知补正材料，或不予受理的决定；三是受理的投诉事项应当自受理投诉之日起30日内办结并答复，重大复杂投诉事项经批准可以延长30日，特殊情况最多延长期限不得超过1年；四是协调处理投诉事项，应当通过召开会议、听证、

业，坚持厉行节约、勤俭办一切事情。年轻干部要时刻警醒自己，培育积极健康的生活情趣，坚决抵制享乐主义、奢靡之风，永葆共产党人清正廉洁的政治本色。

陈希主持开班式，表示要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，同学习党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史贯通起来，深刻感悟党的创新理论的真理力量、实践力量、人格力量，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，切实增强学习和发扬党的光荣传统和优良作风的政治自觉、思想自觉、行动自觉，为全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗，以优异成绩迎接建党一百周年。

丁薛祥、黄坤明出席开班式。2021年春季学期中央党校（国家行政学院）中青年干部培训班学员参加开班式，中央有关部门负责同志列席开班式。

当在3个工作日内书面通知投诉人；

（一）投诉工作机构已按照规范协调处理，投诉人同意终结的；

（二）投诉诉求无法律依据的；

（三）投诉事项与事实不符或者无法查清事实的；

（四）投诉人撤回投诉的；

（五）可以终结的其他情形。

第二十一条 投诉工作机构应当自受理投诉之日起30日内办结受理的投诉事项，并将办理结果通知投诉人；因投诉事项重大复杂，不能在规定的期限内作出答复的，经本级局际联席会议批准可以延长30日，并书面通知投诉人。确因情况特殊，经市投诉主管机构批准，可以适当延长期限，延长期限最多不超过1年。

第二十二条 投诉人对投诉工作机构处理意见有异议的，可以自收到办理结果之日起10日内向市级投诉工作机构申请重新协调，市级投诉工作机构应当在收到申请之日起30日内作出处理决定。由市级投诉工作机构受理投诉的，投诉人也可以向省级投诉工作机构提出异议。

第二十三条 投诉工作机构应当建立外商投诉处理与人民调解、仲裁、行政裁决、行政复议、行政诉讼等工作相互协调的矛盾纠纷多元化化解机制，为外商投资领域市场主体提供高效、便捷的纠纷解决途径。

第二十四条 投诉工作机构、投诉承办机构对涉及投诉人商业秘密和个人隐私的信息，应当依法予以保密。

第二十五条 投诉工作机构、投诉承办机构应当建立外商投资企业投诉受理、承办、协调处理档案管理、数据统计等制度，并向上一级工作机构报告年度投诉处理工作情况。

第二十六条 违反本办法规定，有关行政机关、投诉工作机构、投诉承办机构及其工作人员未依法履行职责的，由其上级主管部门或者所在单位责令改正；造成后果的，由有权机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予政务处分。

第二十七条 在本市登记注册的香港和澳门特别行政区、台湾地区投资企业及其投资者，以及定居在国外的中国公民在本市投资企业的投诉处理工作，参照本办法执行。

第二十八条 本办法自2021年4月1日起施行。

专家论证、提出解决方案等方式，在充分沟通的基础上依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决；五是建立外商投诉处理与人民调解、仲裁、行政裁决、行政复议、行政诉讼等工作相互协调的矛盾纠纷多元化化解机制，为外商投资领域市场主体提供高效、便捷的纠纷解决途径。

（七）明确了投诉处理管理规范。为保证投诉处理工作水平，《办法》明确了不予受理的投诉事项的六种情形，以防范投诉机构应受理而不受理情况的发生；明确投诉工作机构、投诉承办机构及其工作人员对涉及投诉人商业秘密和个人隐私的，应当依法履行保密义务；明确投诉工作机构、投诉承办机构应当建立外商投资企业投诉受理、承办、协调处理、档案管理、数据统计等制度，并向上一级工作机构报告年度投诉处理工作情况；明确有关行政机关、投诉工作机构、投诉承办机构及其工作人员违反本办法规定，未依法履行职责的，由其上级主管部门或者所在单位责令改正；造成后果的，由有权机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予政务处分。

（宁波市司法局供稿）

关于中信保诚人寿保险有限公司宁波中心支公司慈溪营销服务部更名的公告

经中国银保监会核准，同意中信保诚人寿保险有限公司宁波中心支公司慈溪营销服务部更名为“中信保诚人寿保险有限公司宁波分公司慈溪营销服务部”，根据《保险许可证管理办法》（银保监会令200711号）的有关规定，现予以公告：

机构名称：中信保诚人寿保险有限公司宁波分公司
慈溪营销服务部
许可证流水号：0252308
机构负责人：陈俊
机构编码：000032330282001
联系电话：0574-23612313
机构住所：宁波市慈溪市白沙路街道新城大道北路1698号
承兴大厦<13-2>室-A
邮政编码：315300
经营区域：宁波市慈溪市
业务范围：对营销员开展培训及日常管理，收取营销员代收的保险费、投保单等单证；分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证；接受客户的咨询、投诉。
成立日期：2020年1月19日
颁发许可证日期：2021年2月5日

关于中信保诚人寿保险有限公司宁波中心支公司余姚营销服务部更名的公告

经中国银保监会核准，同意中信保诚人寿保险有限公司宁波中心支公司余姚营销服务部更名为“中信保诚人寿保险有限公司宁波分公司余姚营销服务部”，根据《保险许可证管理办法》（银保监会令200711号）的有关规定，现予以公告：

机构名称：中信保诚人寿保险有限公司宁波分公司
余姚营销服务部
许可证流水号：0252307
机构负责人：沈瑜
机构编码：000032330281001
联系电话：0574-22668901
机构住所：宁波市余姚市城区阳光国际大厦
A座1602、1603、1605室
邮政编码：315400
经营区域：宁波市余姚市
业务范围：对营销员开展培训及日常管理，收取营销员代收的保险费、投保单等单证；分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证；接受客户的咨询、投诉。
成立日期：2011年11月7日
颁发许可证日期：2021年2月5日