

济南市投资促进局

济投促发〔2018〕8号

签发人：张 军

关于印发《济南市严格招商政策承诺事项 投诉工作机制》的通知

各县区、高新区投资促进部门：

现将《济南市严格招商政策承诺事项投诉工作机制》印发给你们，请认真贯彻执行。



济南市严格招商政策承诺事项投诉工作机制

依据济南市《深化“一次办成”改革 进一步优化营商环境的若干措施》文件要求，为强化招商政策承诺兑现，保障投资各方合法权益，增强受理投诉事项的规范性、程序性，建立济南市严格招商政策承诺事项投诉工作机制。

一、部门职责

（一）市投资促进局和县区、高新区投资促进部门牵头，统一受理各类招商政策承诺兑现方面的投诉要求。

1. 市投资促进局受理协调涉及市直部门未兑现招商政策承诺的投诉，并对县区、高新区投资促进部门受理协调投诉事项进行监督指导。

2. 县区、高新区投资促进部门受理协调涉及辖区部门未兑现招商政策承诺的投诉。

（二）依法签订招商政策承诺协议的单位、履行招商政策承诺的职能部门为责任落实部门，负责投诉事项的处理兑现等工作。

二、投诉事项

凡在我市登记注册的法人机构，遇有招商承诺未兑现事项、部门出台招商政策未兑现事项，可进行投诉。

三、工作流程

（一）受理建档

1. 受理部门接受的投诉信函，要有明确的投诉对象和投诉

请求，具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料、联系人及联系电话等；外文书写的投诉材料及证据须附中文译本。

2. 受理部门收到上述完整投诉材料之日起 1 个工作日内进行审查，电话通知投诉人是否受理，并做好受理、跟踪、协调、落实的建档工作。

（二）协调处理

受理部门针对投诉事项，提出书面意见转责任落实部门。责任落实部门接件后，必须在 3 个工作日内兑现落实或各方达成一致意见，形成书面协议。遇有特殊情况的，3 个工作日内回复受理部门并对特殊情况予以说明，可适当延长处理时限。

（三）办结认定

以下两种情况认定为投诉事项办结。

1. 责任落实部门完成兑现的。
2. 协议各方达成共识，重新签订协议的。

四、投诉事项再协调

协调不成的投诉事项，进入再协调环节。受理部门负责投诉事项再协调工作，收取相关材料，邀请协议各方负责人、受理部门法律顾问参加再协调会议，依法协调各方诉求，达成一致意见并重新签订招商政策承诺协议的，视为投诉事项办结。未能达成一致意见的，协议各方可依据协议及法律规定申请仲裁或提起诉讼。

五、工作要求

（一）加强督导。受理部门要设立“严格兑现招商承诺工作

办公室”，市投资促进局将“严格兑现招商承诺工作办公室”设在统计考核处，作为全市严格兑现招商承诺的日常工作机构。负责受理、协调、督查、督办全市招商政策承诺未兑现投诉工作，定期通报全市严格兑现招商承诺工作情况，对受理、协调、处理效率低下、不作为、慢作为的单位报市政府督导推动。

各县区、高新区投资促进部门要设立相应工作机构，并根据自身情况，制定严格招商政策承诺事项投诉工作机制。

（二）明确人员职责。受理单位要将严格兑现招商政策承诺作为优化营商环境的重要工作之一，高度重视，明确一名分管领导抓落实，受理处（科）室负责日常投诉事项，建立AB角，确保实时受理。责任落实部门收到转办信函后，要由部门领导牵头，确保按时处理，予以答复，不得推诿扯皮。

（三）坚持客观公正的协调原则。坚持依法行政，在受理、协调、处理、办结各环节的工作中必须依法进行；坚持以事实为依据，维护各方合法权益；坚持公正原则，在保障协议各方共同利益前提下，强化政策兑现工作。

附件：济南市严格招商政策承诺事项投诉受理成员单位名单

附件

济南市严格招商政策承诺事项投诉受理成员单位名单

序号	单位名称	分管领导	电话	受理人 (A角)	电话	受理人 (B角)	电话
1	济南市投资促进局	党文庆	66601770	纪圣勇	66601773	薛岩	66601773
2	平阴县投资促进服务中心	赵学民	87880677	徐锋	87880011	万磊	87880011
3	济阳县投资促进服务中心	李健	13675315758	代传德	18005416788	武凡	15665863219
4	商河县投资促进服务中心	杨佃芳	84876899	杨殿银	84875699	徐贝贝	84873456
5	历下区投资促进局	李丕文	88151425	孔文	88150923	杨春波	88150921
6	市中区投资促进服务中心	周清海	82078579	张鑫	82078575	周燕	82078575
7	槐荫区投资促进服务中心	王建刚	87589295	王伟	87589285	张芳	87589285

序号	单位名称	分管领导	电话	受理人 (A角)	电话	受理人 (B角)	电话
8	天桥区投资促进服务中心	杨希路	85872698	顾小娟	85872598	马晓媛	81601060
9	历城区投资促进服务中心	刘传琳	66899118	胡霞	88161288	黄赓	88161288
10	长清区投资促进服务中心	唐秀红	87238966	阚玮	87235199	姬厚增	87238566
11	章丘区投资促进服务中心	徐晓麟	83217003	李旭	83279709	杜世明	83311017
12	高新区投资促进服务中心	孙萌	88875201	于喆	88877610	李凯	88876751

