

附件

青海省保障中小企业款项支付 投诉处理暂行办法

（公开征求意见稿）

第一条 为深入贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》（国务院令第 728 号）《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》（工信部企业〔2021〕224 号），及省委省政府《关于进一步促进民营经济和中小企业高质量发展若干政策措施的通知》（青发〔2019〕13 号）等文件精神，搭建起长效、完善、有序、畅通的政企沟通渠道，协调解决政府机关、事业单位及大型企业拖欠中小企业款项的实际问题，规范投诉处理督办机制，切实维护中小企业合法权益，营造良好的营商环境，助力全省中小企业高质量发展，制定本办法。

第二条 中小企业就青海省机关、事业单位及大型企业拒绝或者迟延支付货物、工程、服务款项提起投诉等事项，由省政府中小企业促进工作综合管理部门受理投诉，各市州人民政府、有关部门及园区管委会对投诉作出处理，适用本办法。

其中，中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的《中小企业划型标准规定》确定的中型企业、

小型企业和微型企业；大型企业是指中小企业以外的企业。

第三条 本办法所称**投诉人**，是指认为本省机关、事业单位和大型企业违反合同约定拒绝履行付款义务，或未在合同约定及法律、行政法规规定的期限内向其支付货物、工程、服务款项，为维护自身合法权益而提起投诉的中小企业。

本办法所称**被投诉人**，是指因与中小企业发生货物、工程、服务款项争议而被投诉的本省机关、事业单位和大型企业。

第四条 省政府中小企业促进工作综合管理部门作为我省**受理投诉部门**，设立专门机构负责中小企业投诉的承接、转办、回访等工作，同时建立便利、顺畅的投诉渠道，并向社会公布。投诉受理渠道可包括网络平台、电话、传真、信函以及企业座谈会、专题调研、走访等适当的方式。

第五条 投诉人根据本办法提出投诉的，应当通过受理投诉部门公布的投诉渠道进行。

投诉人在投诉时应当有具体的投诉事项和事实根据，并对提供材料的真实性负责。投诉人不得捏造、歪曲事实，不得进行虚假、恶意投诉。

第六条 投诉人应按要求提交投诉证明材料。投诉证明材料应当包括下列主要内容：

（一）投诉人名称、统一社会信用代码、企业营业执照、企业规模类型、法定代表人（负责人）身份证明书及身份证原

件扫描件、法人授权委托书、受委托人身份证原件扫描件及联系电话、通讯地址；

（二）被投诉人名称、统一社会信用代码、企业规模/单位类型、住所地址、联系方式；

（三）具体的投诉请求以及投诉相关事实、证据材料；

（四）投诉事项未被人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者行业协会等社会调解机构受理或者处理的承诺书；

（五）《青海省中小企业款项支付投诉登记表》（附件）。
投诉材料应当由法定代表人或者受委托人签字并加盖公章。

第七条 属于下列情形之一的投诉意见，原则上不予受理：

（一）投诉人不属于中小企业的；

（二）投诉不属于受理投诉部门的职责范围或者管辖范围的；

（三）非我省行政职权管辖范围的机关、事业单位或大型企业向中小企业采购货物、工程或服务而发生欠款，或非我省机关、事业单位或大型企业拒绝对中小企业合同或应收账款确定的事项；

（四）人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者行业协会等社会调解机构已经受理或者处理的；

（五）处理投诉部门已经形成处理结果，且投诉人未提出新的事实或理由的；

（六）法律、行政法规、部门规章规定不予受理的其他情形。

第八条 受理投诉部门收到投诉后，应当在 10 个工作日内进行审查。

对符合要求的投诉，应当予以受理，并告知投诉人。

对不符合要求的投诉，应当按下列规定予以处理：

（一）投诉材料内容不符合规定的，告知投诉人修改投诉材料后重新提交投诉；

（二）投诉不属于受理投诉部门的职责范围或者管辖范围的，告知投诉人向有管辖权的受理投诉部门或者有关行政管理部门投诉；

（三）投诉不符合其他要求的，告知投诉人不予受理，并说明理由。

第九条 受理投诉部门应当按照“属地管理、分级负责，谁主管谁负责”的原则，自正式受理之日起 10 个工作日内，将投诉材料转交给有关市州人民政府、省级部门或园区管委会处理。

第十条 各市州人民政府、省级各有关部门及园区管委会作为**投诉处理部门**，对受理投诉部门转交的投诉事项应当依法及时处理。投诉处理部门、投诉人、被投诉人以及与投诉事项有关的单位及人员应当如实反映情况，并提供相关证据。

（一）被投诉人为省级机关或其所属单位的，转交省级机关单位处理；被投诉人为省级事业单位的，转交其省级管理单位处理；被投诉人为省级国有大型企业的，转交省级国有资产监督管理部门处理。

（二）被投诉人为市（州）级或以下机关、事业单位、国有大型企业的，转交市（州）人民政府处理；

（三）被投诉人为我省非国有大型企业的，转交所在地人民政府（园区管委会）或指定相关部门处理。

（四）被投诉人为西宁经济技术开发区管委会、柴达木循环经济试验区管委会、海东工业园区管委会或其所属事业单位的，转交所属园区管委会处理。

第十一条 投诉人可向受理投诉部门申请撤回投诉，投诉处理程序自受理投诉部门收到撤回申请当日终止。受理投诉部门应及时将投诉人撤回申请的信息告知投诉处理部门。

第十二条 各市州人民政府、省级各有关部门及园区管委会应制定投诉处理工作机制，在收到受理投诉部门转交的投诉后，应当依照投诉处理办法及时处理，自收到投诉材料之日起30日内将处理结果告知投诉人，并反馈受理投诉部门。案情复杂或有其他特殊原因的，经受理投诉部门同意后可适当延长，但最长不超过60日。受理投诉部门应对未按照规定反馈投诉事项处理结果的，或在处理投诉事项时存在推诿、敷衍、拖延、弄虚作假等情形的有关部门进行工作通报。

第十三条 各市州人民政府、省级各有关部门及园区管委会应于每年年中、年末将本地区、本部门投诉事项处理台账报送至省级受理投诉部门审核汇总。

受理投诉部门应建立中小企业款项支付投诉处理情况定期通报制度，每季度形成投诉处理情况通报发送给各有关投诉处理部门，并抄送省人民政府和省级财政、审计部门。

第十四条 对拒绝或延迟支付中小企业款项的机关、事业单位，应当在公务消费、办公用房、经费安排等方面采取必要的限制措施，并从年度预算中予以扣减或压缩其一般性支出，统筹偿还欠款。

第十五条 受理投诉部门对群众反映强烈的拖欠典型案例可予以公开曝光。

经调查、核实，依法认定机关、事业单位和大型企业不履行及时支付中小企业款项义务，情节严重的，受理投诉部门可依法依规将其失信信息纳入全国信用信息共享平台（青海），并将相关涉企信息通过“信用中国（青海）”网站和企业信用信息公示系统（青海）向社会公示，依法实施失信惩戒。

第十六条 处理投诉部门在调查、处理投诉的过程中，发现被投诉的机关、事业单位和大型企业存在违反《保障中小企业款项支付条例》情形的，应将相关情况告知受理投诉部门，由其转交有关部门依法依规处理。

第十七条 省级人民政府应建立督查制度，会同省政府中

小企业促进工作综合管理部门和省级财政、审计部门对及时支付中小企业款项工作进行监督检查。省级审计机关依法对机关、事业单位和国有大型企业支付中小企业款项情况实施审计监督。

第十八条 相关部门及其工作人员对于在受理、受理投诉的过程中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和个人信息，应当予以保密，不得泄露或向他人非法提供。

第十九条 被投诉人为部分或全部使用财政资金向中小企业采购货物、工程、服务的团体组织的，参照本办法对机关、事业单位的有关规定执行。

第二十条 受理投诉部门应建立投诉受理登记制度和档案管理制度，加强对投诉受理流程的管理，对中小企业投诉意见办理情况进行满意度调查，定期进行通报。

第二十一条 本办法自发布之日起施行。

附件

青海省中小企业款项支付投诉登记表

登记人： 登记时间： 年 月 日

投诉方信息			
企业名称			
统一社会信用代码			
企业所在地 (注册地)			
企业规模	☐ 中型 ☐ 小型 ☐ 微型		
企业性质	☐ 国企 ☐ 民营 ☐ 合资 ☐ 外资 ☐ 其他		
企业行业	☐ 金融业 ☐ IT/通信/电子/互联网 ☐ 房地产/建筑业 ☐ 商业服务 ☐ 贸易/批发/零售/租赁业 ☐ 文体教育/工艺美术 ☐ 服务业 ☐ 交通/运输/物流/仓储 ☐ 文化/传媒/娱乐/体育 ☐ 生产/加工/制造 ☐ 能源/矿产/环保 ☐ 农/林/牧/渔/其他		
涉及金额		拖欠类型	☐ 工程 ☐ 服务 ☐ 货物
联系人		联系电话及邮箱	
被投诉方信息			
单位/企业名称			
统一社会信用代码			

被投诉方所在地（注册地）			
单位/企业性质	☐ 省级机关、事业单位 ☐ 市、州级及以下机关、事业单位 ☐ 各园区及以下所辖机关、事业单位 ☐ 国有大型企业 ☐ 非国有大型企业		
联系人		联系电话	
投诉事项及需要解决问题			
投诉需提交的证明材料	1.投诉事项未经人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或行业协会等社会调解机构受理或受理的承诺书原件扫描件。 2.法定代表人（负责人）身份证明书原件扫描件。 3.企业营业执照复印件加盖公章扫描件。 4.法定代表人身份证原件扫描件。（身份证正反面同页） 5.受委托人身份证原件扫描件及授权委托书原件扫描件。（身份证正反面同页） 6.相关合同原件扫描件。（每一份合同扫描为一个 PDF 文件）		
备 注			

注：1.请勿修改工作表格式及相关内容；2.选择项用√代替□；3.企业及时填写并寄送（或发送扫描件）至省中小企业公共服务平台（地址：西宁市虎台二巷16号）；邮编：810000；电话：0971—96868；电子邮箱：qh96868@126.com）

