

# 保障中小企业款项支付投诉处理办法(暂行)

(公开征求意见稿)

**第一条** 为了促进机关、事业单位和大型企业及时支付中小企业款项，规范投诉受理、处理程序，维护中小企业合法权益，根据《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》等法律、行政法规，制定本办法。

**第二条** 中小企业就机关、事业单位和大型企业违反合同约定拒绝或者迟延支付货物、工程、服务款项提起投诉，省级以上人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门受理投诉，有关部门、地方人民政府对投诉做出处理，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机关、事业单位和大型企业。

**第四条** 省级以上人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门作为受理投诉部门，应当建立便利、顺畅的投诉渠道，并向社会公布。投诉渠道可包括网络平台、电话、传真、信函等适当的方式。

**第五条** 被投诉人为中央国家机关、事业单位，中央企业及其所属企业的，应由国务院负责中小企业促进工作综合管理的部门受理投诉；其他投诉，应由被投诉人住所地省级人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门受理。对省级受理管辖范围有争议的，由国务院负责中小企业促进工作综合管理的部门确定受理投诉部门。

**第六条** 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，对提供材料的真实性负责，不得进行虚假、恶意投诉。

**第七条** 投诉人应按要求提交投诉材料。投诉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、企业营业执照扫描件（复印件）、企业规模类型、联系人及联系电话、通讯地址；

（二）被投诉人名称、统一社会信用代码、单位类型、

企业规模类型、住所地址、联系人及联系电话；

（三）具体的投诉请求以及相关事实、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。

投诉材料应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

**第八条** 投诉有下列情形之一的，不予受理：

（一）投诉人不属于中小企业的；

（二）未按要求提供材料的；

（三）投诉不属于受理投诉部门的职责范围或者管辖范围的；

（四）非因机关、事业单位和大型企业向中小企业采购货物、工程、服务而发生欠款的；

（五）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；

（六）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；

（七）法律、行政法规、部门规章规定不予受理的其他情形。

**第九条** 受理投诉部门收到投诉后，应当在7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。

**第十条** 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7个工作日内，将投诉材料转交给有关部门或地方人民政府处理。被投诉人为中央国家机关、事业单位，中央企业及其所属企业的，转交中央及国务院相关部门处理；其他投诉转交省级以下有关部门、地方人民政府处理。

**第十一条** 有关部门、地方人民政府对受理投诉部门转交的投诉事项应当依法及时处理。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。

**第十二条** 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处理投诉部门。

**第十三条** 处理投诉部门应当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，可适当延长，但最长不超过 90 日。

**第十四条** 受理投诉部门督促处理投诉部门在规定的时限内反馈处理结果；对投诉处理情况建立定期报告制度，对未按规定反馈投诉事项处理结果，或在处理投诉事项时存在推诿、敷衍、拖延、弄虚作假等情形的进行工作通报。

**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，并将相关涉企信息通过“信用中国”网站和企业信用信息公示系统向社会公示，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** 省级以上人民政府建立督查制度，对及时支付中小企业款项工作进行监督检查。

**第十八条** 相关部门及其工作人员对于在受理、处理投诉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** 省级人民政府可以根据本办法制定本行政区域内关于保障中小企业款项支付投诉处理的实施细则。

**第二十一条** 本办法自发布之日起施行。