

# 保障中小企业款项支付投诉处理办法

(修订征求意见稿)

## 第一章 总则

**第一条【目的与依据】** 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，完善监督管理机制，推动从源头上治理拖欠中小企业款项问题，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、法规，制定本办法。

**第二条【适用范围】** 中小企业就机关、事业单位和大型企业拖欠货物、工程、服务款项提出投诉，以及投诉的受理、处理和监督检查，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【投诉人与被投诉人】** 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出投诉的中小企业。

本办法所称被投诉人，是指投诉人反映违约拖欠其货物、工程、服务款项的机关、事业单位和大型企业。被投诉人为企业的，其规模类型以投诉涉及的合同订立时为准。

**第四条【分级负责】**国务院负责中小企业促进工作综合管理的部门对保障中小企业款项支付投诉处理工作进行综合协调、监督检查。

县级以上人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门和发展改革、财政、住房城乡建设、交通运输、水利、金融管理、国有资产监管、市场监督管理等有关部门应当按照职责分工，负责保障中小企业款项支付投诉处理相关工作。

**第五条【受理投诉部门】**拖欠中小企业款项投诉实行“两级受理、多级处理”机制。

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，受理投诉并按程序将投诉转交处理投诉部门处理，对投诉处理工作进行指导和监督。

受理投诉部门应当加强投诉处理机制建设，配备工作力量，畅通投诉渠道，设置公开咨询热线。

**第六条【处理投诉部门】**对被投诉人负有直接主管或监管责任的部门为处理投诉部门，处理投诉部门应当对投诉事

项进行调查核实，主动协调处理或督促被投诉人核实处理投诉，向投诉人和受理投诉部门反馈处理结果。

（一）被投诉人为机关的，处理投诉部门按照以下规则确定：

被投诉人为基层人民政府的，处理投诉部门为其上一级人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门；

被投诉人为地方各级政府工作部门的，处理投诉部门为同级人民政府指定的对被投诉人负有直接监督管理职责的部门；

被投诉人为垂直领导机关的，处理投诉部门为其上一级主管部门；

被投诉人为派出机关、机构的，处理投诉部门为设立该派出机关、机构的部门；

被投诉人为被撤销的机关的，处理投诉部门为继续行使职权的机关的上一级机关。

被投诉人为其他类型机关的，参照上述规则确定处理投诉部门。

（二）被投诉人为事业单位的，处理投诉部门可依次按照被投诉人的举办单位、主管单位、监管单位、县级以上人民政府指定的对被投诉人负有直接监督管理职责的部门来确定。

（三）被投诉人为大型国有企业的，处理投诉部门为对被投诉人、被投诉人最上级控股公司履行出资人职责或负有直接监督管理职责的部门。

（四）被投诉人为其他类型大型企业的，处理投诉部门为其注册地县级以上地方人民政府指定的部门。

**第七条【投诉平台】**国务院负责中小企业促进工作综合管理的部门建立全国违约拖欠中小企业款项投诉平台（以下统称投诉平台），实现投诉一站受理、一网通办。各地不重复建设投诉平台。

**第八条【保障中小企业款项支付服务中心】**国务院负责中小企业促进工作综合管理的部门设立保障中小企业款项支付服务中心，支撑对各地和有关部门投诉受理、处理进行全过程指导、催办，开展投诉数据统计分析，及时发现、反映并配合处理拖欠中小企业款项突出问题与风险线索，并具体承担投诉平台的日常运营维护及服务保障等工作。

**第九条【不得谋取利益】**任何机构、个人不得利用投诉平台牟取非法利益。

## **第二章 投诉受理**

**第十条【投诉渠道】**国务院负责中小企业促进工作综合管理的部门受理中小企业对中央和国家机关、中央和国家机关所属事业单位、中央企业及其各级子企业的投诉。

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团中小企业促进工作综合管理的部门受理中小企业对其管辖范围内的机关、事业单位和大型企业的投诉。

**第十一条【投诉一般性要求】**投诉人根据本办法提出投诉的，应当与被投诉人存在合同关系，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。

投诉人存在捏造、歪曲事实，或进行虚假、恶意投诉行为的，受理投诉部门可以依法依规对其采取限制性措施。

**第十二条【提交投诉材料】**投诉人应当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、法定代表人和联系人的身份证明材料及联系电话、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，包括但不限于投诉人与被投诉人签订的采购货物、工程、服务的合同，相关验收凭证、对账单、结算单等；

（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调解机构受理或者处理的承诺书。

投诉材料应当由法定代表人签字并加盖投诉人公章。

**第十三条【形式审核】**受理投诉部门收到投诉后，应当在 10 个工作日内进行形式审核。

对符合要求的投诉，应当予以受理，并告知投诉人。

投诉材料内容不完整的，以书面形式告知投诉人补充投诉材料后重新提交投诉。

投诉有下列情形之一的，不予受理，告知投诉人并说明理由：

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

（二）人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者调解机构已经受理或者处理的；

（三）已告知不予受理或已经投诉处理的，投诉人以同一事实和理由重复投诉的；

（四）存在不符合本办法第十一条规定的投诉一般性要求的；

（五）法律、行政法规、部门规章规定不予受理的其他情形。

**第十四条【投诉转办】**受理投诉部门应当自受理之日起 10 个工作日内，分别按照下列方式处理：

（一）对依照职责应当由同级有关部门处理的，按照“谁主管谁负责、谁监管谁负责”的原则，由受理投诉部门转交处理投诉部门处理。

(二)对依照职责应当由下级有关部门处理的,按照“属地管理、分级负责,谁主管谁负责、谁监管谁负责”的原则,由受理投诉部门转交至下级地方人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门,由其转交处理投诉部门处理。

**第十五条【投诉撤回】**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之日起终止。受理投诉部门应当及时将投诉人撤回投诉的信息告知处理投诉部门。

### **第三章 投诉处理**

**第十六条【处理期限】**处理投诉部门对受理投诉部门转办的投诉事项应当依法及时处理,处理期限自收到投诉材料之日起不超过30日。情况复杂或有其他特殊原因的,经处理投诉部门有关负责人批准,并以书面形式反馈投诉人和受理投诉部门,可适当延长,但处理期限最长不得超过90日。

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。

**第十七条【处理与反馈】**处理投诉部门应当对被投诉人反馈的处理情况组织开展核实,形成处理结果,以书面形式反馈投诉人和受理投诉部门。处理投诉部门在调查核实中如需受理投诉部门协调,受理投诉部门应当予以支持。

投诉处理过程中，投诉人、被投诉人以及与投诉事项有关的单位及人员有义务向处理投诉部门如实反映情况，并提供相关证据，配合处理投诉部门形成处理结果。

**第十八条【争议处理】**投诉处理过程中，对于拖欠款项事实存在争议的，对其中事实清楚、权利义务明确的无争议部分，处理投诉部门应当督促被投诉人及时履行付款义务，在法定处理期限内推动投诉人、被投诉人协商一致，签署书面协议书并留存归档。

对分歧较大、协商不成的部分，处理投诉部门可引导投诉人、被投诉人依法向人民法院、仲裁机构提出民事诉讼或申请仲裁。按照有关法律规定，本办法规定的投诉处理事项，不属于行政复议范围。

相关协商记录由处理投诉部门留存归档。协商记录应当包含至少两次组织双方座谈协商的记录及未达成一致意见的原因，由处理投诉部门相关负责人签字并加盖公章。

**第十九条【投诉处理终止】**投诉处理过程中，投诉人或被投诉人依法向人民法院、仲裁机构等提出民事诉讼、申请仲裁等程序的，应当及时告知处理投诉部门。处理投诉部门应当终止投诉处理程序，并通过投诉平台以书面形式反馈投诉人和受理投诉部门。

**第二十条【临期催办】**保障中小企业款项支付服务中心应当对处理期限到期前未反馈处理结果的投诉及时催办，并

通过投诉平台提醒处理投诉部门在本办法第十五条规定的处理期限内完成处理反馈工作。

**第二十一条【超期督促处理】**受理投诉部门应当对超出规定处理期限未反馈处理结果的投诉，通过投诉平台督促处理投诉部门处理反馈。

接到督促处理通知的处理投诉部门应当形成督促处理结果，并经受理投诉部门审核确认，自收到督促处理之日起30日内向投诉人以书面形式反馈。被投诉人、投诉人和处理投诉部门应当配合受理投诉部门进行核实。

对于督促逾期仍不反馈的，受理投诉部门可通过投诉平台对处理投诉部门和被投诉人等有关信息进行披露。

**第二十二条【异议复查】**投诉人对处理结果不服的，可以自收到处理结果之日起30日内向受理投诉部门申请复查，并说明理由，提供证明材料。

受理投诉部门应当对复查申请进行形式审核，对符合要求的，转交处理投诉部门的上一级机关、单位办理。

办理复查的部门应当形成复查意见，自收到复查申请之日起30日内以书面形式反馈投诉人和受理投诉部门。被投诉人、投诉人和处理投诉部门应当配合办理复查的部门进行核实。

复查意见不支持原处理结果的，原处理投诉部门应当自收到复查意见起 30 日内按照复查意见重新作出处理，并将处理结果反馈投诉人，同时报送受理投诉部门。

投诉人对复查结果不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，受理投诉部门不再受理，并应当引导投诉人依法向人民法院、仲裁机构提出民事诉讼或申请仲裁。

**第二十三条【回访复核】**受理投诉部门应当组织有关部门对已办结的投诉事项进行抽样回访复核，并向投诉人回访投诉处理情况。

## **第四章 源头治理**

**第二十四条【源头治理】**县级以上地方人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门应当会同有关部门，对本行政区域内投诉及处理情况进行汇总分析，按拖欠主体、领域、项目、资金、被拖欠主体等维度梳理典型问题，剖析深层次原因，穿透分析新增拖欠，通报典型案例，提出源头治理建议，每年定期报送本级人民政府、上级人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门。

**第二十五条【长效机制】**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应当对重点领域、重点行业的拖欠中小企业款项情况、成因及化解举措加强研究；会同有关部门，推动健全防范和化解拖欠中小企业款项的法律法规政

策体系和司法机制，加强长效机制建设，严防边清边欠、清了又欠。

## **第五章 监督管理**

**第二十六条【与函询约谈督办通报规定的衔接】**在保障中小企业款项支付投诉处理工作中，受理投诉部门、处理投诉部门对被投诉人，实施函询、约谈、督办、通报措施的，依照保障中小企业款项支付函询约谈督办通报有关规定执行。

**第二十七条【投诉情况报告】**受理投诉部门对投诉处理情况建立定期报告制度，对新增拖欠、未按规定反馈处理结果，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。

**第二十八条【与失信认定管理办法的衔接】**对机关、事业单位和大型企业等拖欠主体进行失信惩戒的，依照拖欠中小企业款项严重失信主体认定管理有关规定执行。

**第二十九条【违法处置】**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，应当将相关情况转交有关部门依法依规处理，并将相关情况、处理结果报告受理投诉部门。

**第三十条【安全保密要求】**相关部门及其工作人员应当依法依规做好安全保密管理和政务数据共享，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。

## **第六章 附 则**

**第三十一条 【参照适用】**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。

**第三十二条 【生效时间和解释权】**本办法自发布之日起施行，由国务院负责中小企业促进工作综合管理的部门会同有关部门负责解释。