

# 浙江省经济和信息化厅文件

浙经信企业〔2023〕74号

## 浙江省经济和信息化厅关于印发《浙江省保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》的通知

省级有关部门，各市经信局：

为贯彻《保障中小企业款项支付条例》，规范中小企业投诉受理办理程序，维护中小企业合法权益，根据工信部《关于印发〈保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法〉的通知》（工信部企业〔2021〕224号），制定《浙江省保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》，现印发给你们，请认真遵照执行。

浙江省经济和信息化厅

2023年3月21日

# 浙江省保障中小企业款项支付 投诉处理暂行办法

为促进本省机关、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》《浙江省促进中小微企业发展条例》《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》等法律、法规和规章，结合我省实际，制定本办法。

## 一、适用范围

中小企业投诉本省机关、事业单位和大型企业违反合同约定拒绝或迟延支付货物、工程、服务款项，有关部门、县级以上人民政府对投诉做出处理，适用本办法。

中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，符合《中小企业划型标准规定》的中型企业、小型企业和微型企业；大型企业是指注册地在浙江省内，中小企业以外的企业。

## 二、投诉人与被投诉人

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。

### 三、投诉渠道

浙江省经济和信息化厅作为受理投诉部门，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。加强与国务院“互联网+督查”“违约拖欠中小企业款项登记（投诉）平台”等渠道相关投诉联动。

### 四、投诉要求

（一）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。

（二）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：

1.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（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；

2.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；

3.具体的投诉请求以及相关事实、证据材料；

4.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。

（三）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。

## 五、不予受理情形

投诉有下列情形之一的，不予受理：

- 1.投诉人不属于中小企业的；
- 2.未按要求提供相关投诉材料且补充材料后仍不符合要求的；
- 3.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；
- 4.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；
- 5.办理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；
- 6.法律、行政法规、部门规章规定不予受理的其他情形。

## 六、投诉受理

（一）受理投诉部门收到投诉后，应当在 10 个工作日内进行审查，决定是否予以受理。

（二）对符合要求的投诉，应当予以受理，告知投诉人并按照本办法第九条有关规定处理。

（三）对不符合要求的投诉，应当按照下列规定予以办理：

- 1.投诉材料内容不完整的，告知投诉人补充投诉材料后重新

提交投诉;

2.投诉不属于受理部门的职责范围或管辖范围,告知投诉人向有管辖权的受理投诉部门或者有关行政部门投诉;

3.投诉不符合其他要求的,告知投诉人不予受理,并说明理由。

## 七、投诉办理

(一)受理投诉部门按照“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,按以下方式将受理投诉件转交处理投诉部门办理:

1.被投诉人为省级机关、事业单位及其所属单位的,转交被投诉人或其主管部门处理;

2.被投诉人为省属国有大型企业,转交省国资委等主管部门处理;

3.被投诉人为设区市级及以下机关、事业单位、国有企业,以及非国有大型企业的,转交所在设区市人民政府处理。

(二)有关部门、地方人民政府对转交的投诉事项应当依法及时处理。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。案情复杂或有特殊原因的,可适当延长,但最长不得超过90日。延期办理的,处理投诉部门要及时以适当方式向投诉人解释说明,并向交办的受理投诉部门或上级部门书面报告情况。

(三)对存在争议的投诉案件,处理投诉部门要督促被投

诉人主动与投诉人加强沟通，协调解决；无法协调的，引导双方通过司法途径解决。

（四）受理投诉部门转办的国务院减负办、国家审计署等中央部门和省委省政府批转的投诉案件，处理投诉部门必须严格在限定时限内处理完毕并告知投诉人，同时将情况书面回复受理投诉部门。

（五）在投诉办理过程中，出现以下情况之一的，投诉办理程序终止：

1.投诉人申请撤回投诉的；

2.投诉人与被投诉人自行和解，和解结果或和解协议已告知投诉处理部门的；

3.投诉人依法向人民法院提起民事诉讼的；或者发现投诉人已经向人民法院、仲裁机构等提出起诉、申请仲裁等程序的；

4.投诉人不配合协调，如无故不参加协调会议，不配合提供关键证据材料的；

5.处理投诉部门组织双方当事人对投诉事项进行了两次以上协调仍不能达成协议、且已告知当事人依法向人民法院提起民事诉讼的。

## **八、监督管理**

（一）受理投诉部门应当建立投诉台账。对核查属实的投诉，处理投诉部门应当督促拖欠主体明确清偿时间表路线图，对无分歧的账款要责成拖欠主体立即清偿。处理投诉部门应当

将处理情况及有关收付款凭证复印件报送受理投诉部门，实现闭环管理。

（二）受理投诉部门应当督促处理投诉部门在规定的时限内反馈处理结果。

（三）受理投诉部门应当建立中小企业款项支付投诉处理情况的定期通报制度，对于处理投诉部门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，进行通报。

（四）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，在审计项目实施过程中予以重点关注。

（五）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，依法认定本省机关、事业单位和大型企业不履行及时支付中小企业款项义务，受理投诉部门可通过“信用中国（浙江）”网站和企业信用信息公示系统向社会公示，情节严重的，依法依规纳入全国信用信息共享平台，并依法实施失信惩戒。

（六）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，应当依法予以保密，不得泄露或向他人非法提供。

（七）受理投诉部门发现被投诉人恐吓、打击报复投诉人，

或者存在对投诉案件弄虚作假、徇私舞弊、滥用职权等违反《保障中小企业款项支付条例》情形的，应当转交有关部门依法依规处理。

## 九、附则

（一）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、服务的全省团体组织的，参照本办法对机关、事业单位的有关规定执行。

（二）本办法自 2023 年 5 月 1 日起施行。

---

抄送：省发展改革委、省司法厅、省财政厅、省人社保厅、省  
审计厅、省国资委。

---

浙江省经济和信息化厅办公室

2023 年 3 月 22 日印发

---