

西藏自治区  
བོད་རང་སྐྱོང་ལྗོངས་  
投资促进局文件  
མ་འཇོག་སྐྱུལ་སྐྱེལ་ཅུང་གྱི་ཡིག་ཆ།

藏投促发〔2024〕70号

关于印发《西藏自治区营商环境投诉处理  
机制（暂行）》《西藏自治区10亿元  
以上签约未开工重大招商引资项目  
包保机制（暂行）》的通知

各地（市）投资促进局：

为进一步营造良好的投资软环境，畅通营商环境建设过程中的投诉渠道和推动10亿元以上签约未开工重大招商引资项目早日落地开工建设，我们制定了《西藏自治区营商环境投诉处理机制（暂行）》《西藏自治区10亿元以上签约未开工重大招商引资项目包保机制（暂行）》，现予印发。请抓好贯彻落实。

附件：1.西藏自治区营商环境投诉处理机制（暂行）

2.西藏自治区 10 亿元以上签约未开工重大招商引  
资项目包保机制（暂行）

西藏自治区投资促进局

2024 年 12 月 11 日



## 附件 1

# 西藏自治区营商环境投诉处理机制（暂行）

为持续有力规范全区营商环境领域行政审批、政策兑现、项目落地、经营发展等方面矛盾问题投诉处理工作，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置，促进招商引资项目尽快落地和竣工投产，维护各类市场主体合法权益，持续优化营商环境，根据《优化营商环境条例》（国务院令第 722 号）和《西藏自治区优化营商环境条例》（西藏自治区人民代表大会常务委员会公告〔2024〕12 号）等有关规定，制定西藏自治区营商环境投诉处理机制。

## 一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届三中全会精神和自治区党委十届六次全会精神，坚持和落实“两个毫不动摇”，贯彻落实自治区党委、政府关于优化营商环境工作的各项部署要求，进一步营造良好的投资软环境，畅通营商环境建设过程中的投诉渠道，及时解决企业和群众最关心、最现实、最紧迫的营商环境突出问题，充分发挥社会公众监督作用，建立营商环境投诉受理、处理、监督管理机制，全力优化提升我区营商环境。

## 二、投诉受理机制

## （一）投诉受理渠道

1.通过投诉电话反映问题线索：营商环境问题线索征集专线：0891—6363156（兼传真），投诉电话工作日接听（上午 9:30—13:00，下午 15:30—18:00）；

2.通过投诉邮箱或邮寄信件反映问题线索：自治区营商环境投诉工作邮箱 [xzzzqyshjts@163.com](mailto:xzzzqyshjts@163.com)，地址：拉萨市城关区北京中路 22 号；

3.通过各类线上平台公开征集问题线索：自治区投资促进局官方微信公众号营商环境问题投诉模块，自治区投资促进局官方网站营商环境问题线索征集页面。

## （二）投诉受理范围

1.对符合法定条件且申报材料准备齐全的政务服务申请不予受理，或者不按规定程序和时限办理的；

2.擅自设立收费项目，提高收费标准，扩大收费范围的；

3.对涉企优惠政策落实不到位的；

4.项目签约、落地、建设、投产过程中涉及行政审批服务的不作为、慢作为等行为；

5.利用职权“索、拿、卡、要”，或者故意刁难的；

6.违规对企业进行检查，违法对企业进行行政处罚，处理结果未公开的；

7.违法违规对企业采取停产、停业和停水、停电、停气等措施的；

8.限制市场公平竞争、设置垄断条款或者地域保护政策、擅自提高市场准入门槛的；

9.政府及其部门依法签订的合同非因不可抗力不予履行或者拖延履行的；

10.对妨碍项目建设和企业生产经营的行为不依法制止、不查处或者制止、查处不力的；

11.利用职权指定中介服务，强迫购买指定产品和服务，强迫参加协会、商会等社团组织的；

12.其他损害营商环境的行为。

### （三）不予受理范围

1.属于市场主体之间民事纠纷的；

2.涉及国家秘密的事项；

3.已经或应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、行政执法监督等程序解决的事项；

4.已经信访程序受理、处理或者终结的事项；

5.同一投诉人的同一事项已经受理、正在办理，或者已依法办理完毕，投诉人无新情况、新理由的事项；

6.违反法律法规、社会公序良俗的事项；

7.属于党委、人大、政协管辖范围的事项；

8.涉及军队、武警职责范围内的事项；

9.投诉人与投诉事项无任何利害关系的事项；

10.法律法规规定的其他不予受理的事项。

### 三、投诉处理机制

(一) 受理审查。自治区投资促进局(下称受理机构)在收到投诉事项后,应在1个工作日内签收,在2个工作日内对投诉的资料进行审查,决定是否受理,对不予受理的情形应告知投诉人不予受理的原因或一次性告知投诉人补正相关材料。

(二) 分办处理。对已受理的投诉事项,受理机构按照投诉内容、职责分工,转交有关职能部门(下称承办机构)进行办理。承办机构认为投诉事项不属于本单位职责范围内的,应当自收到转办通知之日起,2个工作日内退回受理机构并说明理由。

(三) 调查核实。承办机构应当采取约见双方当事人或者现场走访等多种方式对投诉事项进行调查核实分析,根据事实和相关法律法规、政策,提出公正合理的处理意见,督促被投诉对象迅速整改。需要有关单位配合查清事实或者提供相关证据的,应当协调有关单位共同参与调查核实。

(四) 办理时限。各承办机构对办理行为和办理结果负责。自收到转办通知之日起,一般应在5个工作日内将办理结果回复受理机构,因特殊原因需要延期回复的,需书面报告受理机构,但延长期限不得超过10个工作日,对办理过程中需启动行政程序或者法律程序的,办理时限按照有关法律法规执行。

(五) 反馈结果。投诉受理机构应当对办理结果进行核查,在收到办理结果5个工作日内,将结果反馈投诉人,并听取投

诉人意见。投诉人对办理结果不满意，且能够提供新的证据和理由的，可发回承办机构重新办理，重新办理时限不得超过 20 个工作日。

（六）定期回访。投诉受理机构在向投诉方反馈投诉事项办理结果后，应在 7 个工作日内对投诉方进行回访，并完善投诉事件台账，力求投诉问题“事事有交待、案案有结果”。

#### 四、其他事项

1.投诉实名。投诉者应当表明投诉的对象、诉求、事实和原由，并提供相关的证据资料。投诉者应当遵循诚实、守信、自愿、合法的原则，配合承办机构调查核实，不得弄虚作假、歪曲虚构事实、蓄意诬陷被投诉人，不得借机牟取非法利益，破坏市场正常交易秩序，有上述情形的，一经查实，将承担相应的法律责任，并依法对其进行信用惩戒。工作人员应耐心做好投诉有关工作，不得推诿扯皮、敷衍搪塞。对于电话来电投诉的处理，应耐心听取投诉意见，仔细记录投诉要点的同时记录好对方的个人及单位信息；对于现场投诉的处理，应第一时间安抚投诉者情绪，座谈记录好投诉要点及对方详细信息；对于邮件投诉的处理，派专人负责每日更新收集投诉邮箱内的邮件，做到每日更新上报，并及时反馈收件情况。投诉人要求不公开其身份信息的，有关工作人员不得擅自泄露投诉人信息。

2.公开透明。广泛公布投诉渠道，积极引导企业和群众合理投诉，做好投诉信息归集共享，及时回应和解决投诉人合理诉

求，避免投诉人多头投诉、重复投诉。

3.有效落实。各地（市）营商环境主管部门可参照此机制建立本地（市）营商环境投诉处理机制。

4.督办问效。各部门应积极主动处理营商环境投诉，自治区投资促进工作领导小组办公室将不定期联合有关部门对各部门投诉处理工作进行监督检查。

## 附件 2

# 西藏自治区 10 亿元以上签约未开工 重大招商引资项目包保机制（暂行）

为全面贯彻落实自治区党委、政府关于招商引资决策部署和《西藏自治区 2024 年优化营商环境工作要点》的要求，不断提高招商引资工作水平，进一步推动 10 亿元以上签约未开工重大招商引资项目早日落地开工建设，助力高原经济高质量发展，特制定西藏自治区 10 亿元以上签约未开工重大招商引资项目包保机制。

### 一、工作目标

突出问题导向，增强责任意识，强化服务意识，促进 10 亿元以上签约未开工重大招商引资项目加快履约实施，促进项目提速增效，形成项目闭环推进，不断提升我区营商环境。

### 二、服务对象

自治区、地（市）、自治区级及以上园区正式签约，协议金额在 10 亿元及以上的未开工招商引资项目。矿产资源、水电开发等资源开发等特殊项目一般不列入包保。

### 三、工作机制

#### （一）包保项目确定

地（市）投资促进部门、区直行业主管部门对需要领导包

保的项目，提请自治区投资促进局审核，自治区投资促进局根据项目实际情况，拟定项目包保清单，提出包保领导和服务工作专班建议，经征求服务专班责任部门和拟建议包保领导意见并修改完善后，报自治区人民政府审定后，以投资促进领导小组办公室名义印发。

## （二）包保项目分工

包保领导对签约项目前期工作和建设进度实行全过程领导，及时协调解决项目建设中的困难和问题。从源头督促协调规范项目的申报、立项、实施，做好项目立项、选址、用地、环评、社会风险评估等保障工作，缩短前期工作周期，提高前期工作质量，确保项目尽早达到开工条件。服务专班协助包保领导推进签约项目落地，做好项目建设跟踪、问题分析、重大事项记载、包保完成投资额、工程形象进度等工作。

## （三）包保项目管理

实行月调度制，区投资促进局原则上每月 18 日对各包保项目包保情况进行调度，并将调度信息共享包保项目行业主管部门和包保项目属地人民政府（行署），如有重大事项及时向包保领导汇报，召开项目推进会研究制定解决措施。

## 四、工作要求

（一）加强组织领导。各有关部门要把招商引资签约项目落地工作摆在重要位置，树牢全局观念，主动靠前，相互合作、密切配合，强化工作统筹，结合部门实际，细化工作措施，以

实际行动切实推动招商引资签约项目落地开工。

（二）着力优化环境。各行政审批部门要进一步改进作风、狠抓落实，提升行政效能、优化营商环境，深化工程建设项目审批制度改革，优化审批流程、提升审批事项线上服务水平，全面推广“并联审批”，提高各行业部门审批数据汇集共享和审批结果共享利用力度，全面推行项目联审联批、联合验收等举措。

（三）加大宣传力度。服务工作专班要及时以简报形式总结推广签约项目推进过程中的经验、做法和成效，宣传部门要加大对包保签约项目的宣传报道力度，营造良好舆论氛围，增强投资信心，共同为高原经济高质量发展贡献力量。

---

抄送：西藏自治区投资促进工作领导小组各成员单位

---

西藏自治区投资促进局办公室

2024年12月11日印发

---