



发文机关：工业和信息化部

标 题：工业和信息化部关于印发《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》的通知

发文字号：工信部企业〔2021〕224号

成文日期：2021-12-30

发布日期：2021-12-30

发布机构：中小企业局

分 类：中小企业管理

## 工业和信息化部关于印发《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》的通知

党中央、国务院一直高度重视中小企业权益保护。为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，更好落实《中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》，促进机关、事业单位和大型企业及时支付中小企业货物、工程、服务款项，规范投诉受理、处理程序，维护中小企业合法权益，工业和信息化部印发《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》。

工业和信息化部关于印发《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

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门：

现将《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》印发给你们，请认真遵照执行。

工业和信息化部

2021年12月30日

### 保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法

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、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 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。

第七条 投诉有下列情形之一的，不予受理：

- （一）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；
- （二）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；
- （三）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。

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。

投诉不予受理的，告知投诉人并说明理由。

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部门、地方人民政府处理。

第十条 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投诉的信息告知处理投诉部门。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。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。

第十七条 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。

第十八条 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。

第十九条 本办法自发布之日起施行。

扫一扫在手机打开当前页



分享:   +

[【返回顶部】](#) [【关闭窗口】](#) [【打印本页】](#)



中国政府网 网站地图

主办单位: 中华人民共和国工业和信息化部

地址: 中国北京西长安街13号 邮编: 100804

版权所有: 中华人民共和国工业和信息化部

网站标识码: bm07000001 京ICP备 04000001号-2



京公网安备 11040102700068号