

# 广东省工业和信息化厅文件

粤工信规字〔2023〕1号

## 广东省工业和信息化厅关于印发 广东省保障中小企业款项支付投诉处理工作 管理办法（暂行）的通知

各地级以上市人民政府，省有关单位：

《广东省保障中小企业款项支付投诉处理工作管理办法（暂行）》已经省人民政府同意。现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。实施过程中遇到的问题，请径向我厅反映。



广东省工业和信息化厅

2023年2月8日

# 广东省保障中小企业款项支付投诉处理工作 管理办法（暂行）

**第一条** 为了促进本省机关、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》（国务院令 第 728 号）、《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》（工信部企业〔2021〕224 号）等法律法规和规范性文件，结合本省实际，制定本办法。

**第二条** 中小企业就本省机关、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，省有关部门、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；所称大型企业，是指在本省行政区域内依法设立的、中小企业以外的企业。中小企业、大型企业依合同订立时的企业规模类型确定。

**第三条** 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。

**第四条** 省人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门对本省机关、事业单位和大型企业保障中小企业款项支付工作进行宏观指导、综合协调、监督检查。省有关部门对所属事业单位及所监管领域，加强源头治理，切实保障中小企业款项及时获得支付。

县级以上人民政府负责本行政区域内机关、事业单位和大型企业保障中小企业款项支付有关工作，协调解决工作中遇到的重大问题。县级以上人民政府应当明确落实保障中小企业款项支付工作的主管部门，建立保障中小企业款项支付投诉处理工作的有关机制。

**第五条** 省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，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) 非因我省机关、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。

**第九条** 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。

**第十条** 受理投诉部门收到投诉后, 应当自正式受理之日起 10 个工作日内, 按照“属地管理、分级负责, 谁主管谁负责”的原

则，将投诉材料转交给省有关部门、地方人民政府处理。

**第十一条** 中小企业就货物、工程、服务款项提起投诉，被投诉人为省级机关、事业单位的，受理投诉部门转交给被投诉人的主管部门处理；被投诉人为省属国有大型企业的，转交省国有资产监督管理部门处理；被投诉人为本省其他机关、事业单位和大型企业的，转交所在地级以上市人民政府处理。

**第十二条** 负责处理投诉的政府或政府部门作为处理投诉部门，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。

**第十三条** 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。

**第十四条** 负责处理投诉的省有关部门和地级以上市人民政府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，经处理投诉部门负责人同意，可适当延长，但最长不超过 90 日，并在原办理期限内将延长原因及新办理期限告知投诉人和受理投诉部门。

**第十五条** 中小企业就货物、工程、服务款项提起投诉出现以下情况之一的，投诉办理程序终止：

- （一）在投诉处理过程中，投诉人申请撤回投诉的；
- （二）在投诉处理过程中，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；

（三）在投诉处理过程中，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；

（四）在投诉处理过程中，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；

（五）在投诉处理过程中，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。

**第十六条** 中小企业就货物、工程、服务款项提起投诉出现以下情况之一的，投诉办结：

（一）在投诉处理过程中，处理投诉部门已组织双方当事人对投诉事项进行协调，达成协议并经双方当事人签字确认的；

（二）完成账款支付的。

**第十七条** 负责处理投诉的省有关部门和地级以上市人民政府应当在每个季度结束后的7个工作日内将上一季度保障中小企业款项支付工作情况和投诉线索核实办理情况书面报告受理投诉部门。

**第十八条** 负责处理投诉的省有关部门和地级以上市人民政府在调查、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，由受理投诉部门函告有关部门依法依规处理。

受理投诉部门负责依法依规认定机关、事业单位和大型企业不履行及时支付中小企业款项义务，且情节严重的失信信息。

发展改革部门负责对情节严重的失信信息纳入本级公共信用信息共享平台。

财政部门负责对拒绝或者迟延支付中小企业账款的机关、事业单位，在经费安排等方面依法依规采取必要的限制措施。

审计部门依法对机关、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。

国有资产主管部门督促国有企业将应付账款控制纳入内部绩效考核，并依法依规对拖欠账款行为实施监督惩戒。

市场监管部门对大型企业未按照规定在企业年度报告中公示逾期尚未支付中小企业款项信息或者隐瞒真实情况、弄虚作假的，依法列入经营异常名录。

地方金融监管部门指导企业加强往来账款管理，鼓励大型企业加入应收账款融资授信体系，加强对商业保理公司的专项检查，避免通过不正当方式挤占中小企业资金套利。

**第十九条** 省人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门应定期组织保障中小企业款项支付投诉处理监督检查，定期开展回访和实地核查。对进展缓慢的开展问询、约谈或挂牌督办。有关检查结论作为中小企业发展环境第三方评估等评价的重要参考。

**第二十条** 省人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门对投诉处理情况开展定期通报制度，对未按规定反馈投诉事项

处理进度及结果，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。

**第二十一条** 省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。

**第二十二条** 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。

**第二十三条** 本办法自 2023 年 3 月 1 日起施行，有效期 3 年。

公开方式：主动公开

---

广东省工业和信息化厅办公室

2023 年 2 月 13 日印发

---