

# 北京市保障中小企业款项支付 投诉处理办法

**第一条** 为了促进北京市机关、事业单位和大型企业及时支付中小企业款项以及对中小企业合同及应收账款确权，明确职责分工，规范投诉受理、处理程序，维护中小企业合法权益，优化营商环境，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、行政法规，制定本办法。

**第二条** 本市机关、事业单位和大型企业采购货物、工程、服务支付中小企业款项，以及对中小企业合同及应收账款确权事项，适用本办法。

**第三条** 市中小企业促进工作管理部门对本市机关、事业单位和大型企业及时支付中小企业款项工作进行宏观指导、综合协调、监督检查。市有关部门在各自职责范围内，负责相关管理工作。

各区政府、北京经济技术开发区管委会负责本行政区域内机关、事业单位和大型企业及时支付中小企业款项的管理工作。

**第四条** 市中小企业促进工作管理部门负责受理中小企业对本市机关、事业单位和大型企业拒绝或迟延支付货物、工程、服务款项以及拒绝对中小企业的合同和应收账款确权的投诉，设立中小企业投诉受理渠道，并向社会发布。

**第五条** 投诉人应当按照受理投诉部门公布的投诉渠道进行投诉，并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、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。

（二）被投诉人名称、统一社会信用代码、企业规模/单位类型、住所地址、联系方式。

（三）具体的投诉请求以及投诉相关的事实、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行业协会等社会调解机构受理或处理的承诺。

（五）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。

**第六条** 受理投诉部门收到投诉后，应当在5个工作日内进行审查。对于符合要求的投诉，应当做出受理的决定，并告知投诉人。对不符合要求的投诉，应该按照下列规定予以办理：

（一）投诉人未提交投诉材料或投诉材料内容不符合规定的，告知投诉人提交材料或修改投诉材料后再次提交投诉；

（二）投诉不属于受理投诉部门的职责范围或者管辖范围的，告知投诉人向有管辖权的受理投诉部门或有关行政管理部门投诉。

**第七条** 投诉有下列情形之一的，不予受理：

（一）非因北京市机关、事业单位或大型企业向中小企业采购货物、工程或服务而发生欠款，或非因北京市机关、事业单位或大型企业拒绝对中小企业合同或应收账款确权的事项。

（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）处理投诉部门已经形成处理结果，且投诉人未提出新的事实和理由的。

（四）法律、行政法规、部门规章规定不予受理的其他情形。

**第八条** 市中小企业促进工作管理部门按照“属地管理、分级负责，谁主管谁负责”的原则，自做出受理决定之日起5个工作日内，将投诉转交有关部门或各区政府处理。

（一）被投诉人为市级机关、事业单位的，转交市级财政部门处理。

（二）中小企业对本市机关、事业单位和大型企业拒绝或迟延支付货物、工程、服务款项的投诉，被投诉人为市级国有大型企业的，转交市级国有资产监督管理部门处理。

（三）中小企业对本市机关、事业单位和大型企业拒绝对中小企业的合同和应收账款确权的投诉，被投诉人为市级国有大型企业的，由市中小企业促进工作管理部门处理。

（四）被投诉人为区级机关、事业单位，区级国有大型企业，以及我市非国有大型企业的，转交所在区政府处理。

区政府做以下处理：被投诉人为区级机关、事业单位的，各区政府转交区级财政部门处理；被投诉人为区级国有大型企业的，各区政府转交区级国有资产管理部門处理；被投诉人为我市非国有大型企业的，各区政府转交其所在区行业主管部门处理或指定相关部门处理。

**第九条** 有关部门应制定投诉处理工作办法，在收到受理投诉部门或各区政府转交的投诉后，应当依照投诉处理办法及时处理，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和各区政府，其中市级投诉处理部门直接反馈受理投诉部门，区级投诉处理部门反馈各区政府，由各区政府反馈受理投诉部门。案情复杂的，经处理投诉部门的负责人批准并告知被投诉人，可以延长 30 日，并向受理投诉部门报备；案情特别复杂或有其他特殊原因的，经同级人民政府或上级主管部门批准并告知被投诉人，可以再延长 30 日，并向受理投诉部门报备。对投诉处理进行延期的，受理投诉部门应当告知投诉人。

**第十条** 受理投诉部门或各区政府督促处理投诉部门在规定的时限内反馈处理结果。

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。

**第十一条** 机关、事业单位应当于每年3月31日前将上一年度逾期尚未支付中小企业款项的合同数量、金额等信息通过网站、报刊等便于公众知晓的方式公开。

大型企业应当将逾期尚未支付中小企业款项的合同数量、金额等信息纳入企业年度报告，通过企业信用信息公示系统向社会公示。

**第十二条** 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，市级中小企业促进工作管理部门、各区政府和北京经济技术开发区管委会可以依法依规将其失信信息纳入全国信用信息共享平台，并将上述企业的行政处罚信息通过企业信用信息公示系统向社会公示，依法实施失信惩戒。

**第十三条** 对拒绝或者迟延支付中小企业款项以及拒绝对中小企业的合同和应收账款确权的机关、事业单位，市区财政部门应当在公务消费、办公用房、经费安排等方面对其采取必要的限制措施。

**第十四条** 市区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。

**第十五条** 市政府建立督查制度，对及时支付中小企业款项以及对中小企业合同或应收账款确权工作进行监督检查。

**第十六条** 机关、事业单位存在下列情形之一的，可以建议其上级机关、主管部门责令其改正；拒不改正的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

（一）未在规定的期限内支付中小企业货物、工程、服务款项。

（二）未在规定的期限内对中小企业合同或应收账款确权。

（三）拖延检验、验收。

（四）强制中小企业接受商业汇票等非现金支付方式，或者利用商业汇票等非现金支付方式变相延长付款期限。

（五）没有法律、行政法规依据或者合同约定，要求以审计机关的审计结果作为结算依据。

（六）违法收取保证金，拒绝接受中小企业提供的金融机构保函，或者不及时与中小企业对保证金进行核实、结算。

（七）以法定代表人或者主要负责人变更、履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或迟延支付中小企业款项。

（八）未按照规定公开逾期尚未支付中小企业款项信息。

（九）对投诉人进行恐吓、打击报复。

**第十七条** 大型企业违反本办法，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，由市场监督管理部门依法处理。

**第十八条** 相关部门及其工作人员对于在受理、处理投诉的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。

**第十九条** 部分或全部使用财政资金的我市团体组织采购货物、工程、服务支付中小企业款项，参照本办法对机关、事业单位的有关规定执行。

**第二十条** 本办法所称北京市机关、事业单位，是指北京市各级党政机关、直属机构和所属事业单位。大型企业，是指注册地在北京市的大型企业。

**第二十一条** 本办法自发布之日起施行。