

中华人民共和国国家发展和改革委员会

中华人民共和国财政部

中华人民共和国住房和城乡建设部

中华人民共和国交通运输部

中华人民共和国水利部

中国人民银行

令

第 17 号

《基础设施和公用事业特许经营管理办法》已经 2024 年 1 月 31 日第 8 次国家发展改革委委务会议审议通过和财政部、住房和城乡建设部、交通运输部、水利部、中国人民银行审签，现予公布，自 2024 年 5 月 1 日起施行。

国家发展改革委主任：郑栅洁

财政部部长：蓝佛安

住房和城乡建设部部长：倪虹

交通运输部部长：李小鹏

水利部部长：李国英

中国人民银行行长：潘功胜

2024 年 3 月 28 日

基础设施和公用事业特许经营管理办法

第一章 总则

第一条 为鼓励和引导社会资本参与基础设施和公用事业建设运营，提高公共服务质量和效率，保护特许经营者合法权益，激发民间投资活力，保障社

会公共利益和公共安全，促进经济社会持续健康发展，制定本办法。

第二条 中华人民共和国境内的交通运输、市政工程、生态保护、环境治理、水利、能源、体育、旅游等基础设施和公用事业领域的特许经营活动，适用本办法。

第三条 本办法所称基础设施和公用事业特许经营，是指政府采用公开竞争方式依法选择中华人民共和国境内外的法人或者其他组织作为特许经营者，通过协议明确权利义务和风险分担，约定其在一定期限和范围内投资建设运营基础设施和公用事业并获得收益，提供公共产品或者公共服务。

商业特许经营以及不涉及产权移交环节的公建民营、公办民营等，不属于本办法所称基础设施和公用事业特许经营。

第四条 基础设施和公用事业特许经营是基于使用者付费的政府和社会资本合作（PPP）模式，政府就项目投资建设运营与社会资本开展合作，不新设行政许可。

特许经营者获得协议约定期限内对特定基础设施和公用事业项目进行投资建设运营并取得收益的排他性权利，同时应当按照协议约定提供符合质量效率要求的公共产品或者公共服务，并依法接受监督管理。政府鼓励并支持特许经营者提升效率、降低成本，增进社会公众福祉，禁止无法律法规依据擅自增设行政许可事项以及通过前述擅自增设的行政许可事项向特许经营者收费，增加公共产品或者公共服务成本。禁止以基础设施和公用事业特许经营名义滥用行政权力排除、限制竞争。

第五条 基础设施和公用事业特许经营应当坚持公开、公平、公正，保护各方信赖利益，并遵循以下原则：

（一）发挥社会资本融资、专业、技术和管理优势，提高公共服务质量效率；

（二）转变政府职能，强化政府与社会资本协商合作；

（三）保护社会资本合法权益，保证特许经营持续性和稳定性；

（四）兼顾经营性和公益性平衡，维护公共利益；

（五）根据风险性质以及特许经营各方风险管控能力，明确风险分担机制并切实执行，保障项目持续稳定实施。

第六条 基础设施和公用事业特许经营应当聚焦使用者付费项目，明确收费渠道和方式，项目经营收入具备覆盖建设投资和运营成本并获取一定投资回报的条件，不因采取特许经营而额外新增地方财政未来支出责任。

前款所称使用者付费，包括特许经营者直接向用户收费，以及由政府或其依法授权机构代为向用户收费。

第七条 基础设施和公用事业特许经营可以采取以下方式：

（一）在一定期限内，政府授予特许经营者投资新建或改扩建、运营基础设施和公用事业，期限届满移交政府；

（二）在一定期限内，政府授予特许经营者投资新建或改扩建、拥有并运营基础设施和公用事业，期限届满移交政府；

（三）在一定期限内，政府将已经建成的基础设施和公用事业项目转让特许经营者运营，期限届满移交政府；

（四）国家规定的其他方式。

禁止在建设工程完成后直接将项目移交政府，或者通过提前终止协议等方式变相逃避运营义务。

第八条 基础设施和公用事业特许经营期限应当根据行业特点、所提供公共产品或服务需求、项目生命周期、项目投资建设和运营成本、投资回收期等综合因素确定，充分保障特许经营者合法权益。

特许经营期限原则上不超过 40 年，投资规模大、回报周期长的特许经营项目可以根据实际情况适当延长，法律法规另有规定的除外。

第九条 国务院发展改革部门牵头做好基础设施和公用事业特许经营模式推进工作，加强政策指导。地方各级发展改革部门发挥综合协调作用，严格把关项目实施领域、范围、方案等，依法依规履行项目审批、核准或者备案职责，推动项目落地实施。

国务院有关行业主管部门应当根据国务院关于规范实施政府和社会资本合作新机制的要求，按照各自职责履行行业管理职能；涉基础设施和公用事业特许经营政策事项，应当送国务院发展改革部门充分征求意见并经评估与宏观政策取向一致，未经评估论证或者经评估论证与宏观政策取向不一致的，不应当公布实施。地方各级自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、水利、

能源、金融、安全监管等有关部门应当按照政府授权以及各自职责，依法开展特许经营项目相关工作。

政府及其工作部门发生的与特许经营项目相关的收入与支出应当符合有关预算的法律、行政法规以及国家有关规定。各级财政部门应当严格执行预算管理制度，依法加强政府资金监管和地方政府债务管理，加大财会监督力度，严肃财经纪律。

第十条 地方各级人民政府应当规范推进本级政府事权范围内的特许经营项目，依法依规授权有关行业主管部门、事业单位等作为基础设施和公用事业特许经营项目实施机构（以下简称“实施机构”），负责特许经营项目筹备、实施及监管，并明确其授权内容和范围。

第二章 特许经营协议订立

第十一条 特许经营项目提出的主要目的，应当为发挥社会资本在经营管理、技术创新等方面的优势，促进民间投资，提高公共产品和公共服务的质量效率。

特许经营项目应当符合国民经济和社会发展规划纲要、专项规划、区域规划、国土空间规划等，并且建设运营标准和监管要求明确。

第十二条 实施机构根据授权，参照可行性研究报告编写规范，牵头编制特许经营方案。特许经营方案应当包括以下内容：

- （一）项目名称及概述，建设背景和必要性；
- （二）项目建设规模、投资总额、实施进度，以及提供公共产品或公共服务的标准等基本经济技术指标；
- （三）投资回报、价格及其测算；
- （四）项目可行性及特许经营可行性论证；
- （五）特许经营者应当具备的条件及选择方式；
- （六）政府承诺和保障；
- （七）特许经营涉及的国有资产管理要求，以及特许经营期限届满后资产处置方式；
- （八）应当明确的其他事项。

实施政府定价的特许经营项目，特许经营方案中有关投资回报、价格及其测算应当征求地方价格主管部门意见。

特许经营期限拟超过 40 年的，应当在特许经营方案中充分论证并随特许经营方案一并报请批准。

实施机构应当保证特许经营项目的完整性和连续性。

第十三条 实施机构可以委托具有相应能力和经验的第三方机构，开展特许经营可行性论证，完善特许经营方案。

第十四条 本办法所称特许经营可行性论证，应当从项目全生命周期成本、产出或服务效果、建设运营效率、风险防范控制等方面，特别是对采取特许经营模式和传统政府投资模式在投入产出、经济社会效益等方面进行比较分析，对项目是否适合采用特许经营模式进行论证。此外，还应当对相关领域市场发展程度、企业建设运营能力状况和参与意愿、项目产品服务使用者支付意愿和能力进行评估，确保特许经营模式可以落地实施。

第十五条 特许经营方案按照政府投资项目审批权限和要求，报投资主管部门或者其他有关部门审核，合理控制项目建设内容和规模，明确项目产出方案。

审核特许经营方案时，应当对项目是否适合采取特许经营模式进行认真比较和论证，根据职责分工征求有关部门意见，必要时可以委托专业咨询机构进行评估。

第十六条 实施机构根据经审定的特许经营方案，应当通过招标、谈判等公开竞争方式选择特许经营者。

第十七条 实施机构应当在招标文件、谈判文件等公开选择特许经营者的文件中载明是否要求成立特许经营项目公司。

第十八条 鼓励民营企业通过直接投资或者独资、控股、参股等方式积极参与特许经营项目。实施机构应当根据国务院发展改革部门制定的支持民营企业参与的新建及改扩建特许经营项目清单，结合项目实际情况，确定民营企业参与的具体方式。

对清单所列领域以外符合条件的传统及新型基础设施和公用事业项目，可以参照清单精神，探索采取特许经营模式，以适宜方式积极鼓励民营企业参与。

外商投资企业参照民营企业适用前款规定。

第十九条 实施机构应当根据本办法第十六条规定，公平择优选择具有相应管理经验、专业能力、融资实力以及信用状况良好的法人或者其他组织作为特许经营者，将项目运营方案、收费单价、特许经营期限等作为选择特许经营者的主要标准。鼓励金融机构与参与竞争的法人或其他组织共同制定投融资方案。

特许经营者选择应当符合内外资准入等有关法律、行政法规规定。

依法选定的特许经营者，应当向社会公示。

第二十条 实施机构应当与依法选定的特许经营者签订特许经营协议。

需要成立项目公司的，实施机构应当与依法选定的特许经营者签订初步协议，约定其在规定期限内注册成立项目公司，并与项目公司签订特许经营协议。

特许经营协议应当主要包括以下内容：

- （一）项目名称、内容；
- （二）特许经营方式、区域、范围和期限；
- （三）如成立项目公司，明确项目公司的经营范围、注册资本、股东出资方式、出资比例、股权转让等；
- （四）所提供产品或者服务的数量、质量和标准；
- （五）特许经营项目建设、运营期间的资产权属，以及相应的维护和更新改造；
- （六）监测评估；
- （七）投融资期限和方式；
- （八）收益取得方式，价格和收费标准的确定方法以及调整程序；
- （九）履约担保；
- （十）特许经营期内的风险分担；
- （十一）因法律法规、标准规范、国家政策等管理要求调整变化对特许经营者提出的相应要求，以及成本承担方式；
- （十二）政府承诺和保障；
- （十三）应急预案和临时接管预案；
- （十四）特许经营期限届满后，项目及资产移交方式、程序和要求等；

(十五) 实施环境变化、重大技术变化、市场价格重大变化等协议变更情形，提前终止及补偿；

(十六) 违约责任；

(十七) 争议解决方式；

(十八) 需要明确的其他事项。

第二十一条 选定的特许经营者及其投融资、建设责任不得调整。确需调整的，应当重新履行特许经营者选择程序。

第二十二条 特许经营协议根据有关法律、行政法规和国家规定，约定特许经营者通过向用户收费、获得与特许经营项目相关的其他开发经营权益等方式取得收益。

由政府向用户统一收取后再向特许经营者支付的费用，政府应当主动公开收支明细，保证专款专用，按照特许经营协议约定定期支付。

政府可以在严防新增地方政府隐性债务、符合法律法规和有关政策规定要求的前提下，按照一视同仁的原则，在项目建设期对使用者付费项目给予政府投资支持；政府付费只能按规定补贴运营，不能补贴建设成本。除此之外，不得通过可行性缺口补助、承诺保底收益率、可用性付费等任何方式使用财政资金弥补项目建设投资和运营成本。将专项债券用作项目资本金的，应当按照国家关于资本金管理的规定和专项债券有关规定执行。

第二十三条 特许经营协议应当明确价格或收费的确定和调整机制。特许经营项目价格或收费应当依据相关法律、行政法规、国家价格政策规定和特许经营协议约定予以确定和调整。

特许经营项目中实行政府定价的价格或者收费，应当执行有关定价机关制定的价格或者收费标准。

第二十四条 政府可以在特许经营协议中就防止不必要的同类竞争性项目建设、有关配套公共服务和基础设施的提供等内容作出承诺，但不得承诺固定投资回报和其他法律、行政法规禁止的事项。

第二十五条 政府采用资本金注入方式投资的特许经营项目，应当按照《政府投资条例》有关规定，履行审批手续。企业投资的特许经营项目，应当按照《企业投资项目核准和备案管理条例》有关规定，履行核准或者备案手续。

实施机构应当协助特许经营者办理相关手续。

依法选定的特许经营者如果与项目前期办理审批、用地、规划等手续时的项目法人不一致的，应当依法办理项目法人变更手续，实施机构应当予以必要支持和便利。

第二十六条 完成审批、核准或备案手续的项目如发生变更建设地点、调整主要建设内容、调整建设标准等重大情形，应报请原审批、核准机关重新履行项目审核程序，或者重新备案，必要时应重新开展特许经营模式可行性论证与特许经营方案审核工作。

第二十七条 国家鼓励金融机构为特许经营项目提供财务顾问、融资顾问、银团贷款等金融服务。特许经营项目可以依法合规利用预期收益质押贷款，将项目相关收益作为还款来源。鼓励保险资金通过债权、股权、资产证券化产品等多种方式为特许经营项目提供多元化资金支持。

特许经营项目融资应当依法保护各方合法权益，稳妥处置债权债务关系。不得承诺以各类财政资金担保或者作为还款来源，防止新增地方政府隐性债务。

第二十八条 积极支持符合条件的特许经营项目发行基础设施领域不动产投资信托基金（REITs）。鼓励符合条件的特许经营项目公司进行结构化融资，发行项目收益票据、不动产信托资产支持票据和资产证券化产品等。

国家鼓励特许经营项目按照市场化方式采用成立私募基金，引入战略投资者，发行企业债券、公司债券、非金融企业债务融资工具等方式拓宽投融资渠道。

第二十九条 县级以上人民政府有关部门、特许经营实施机构、金融机构依法执行本办法规定的投融资支持措施，不应对不同所有制特许经营者区别对待。

第三章 特许经营协议履行

第三十条 特许经营协议各方当事人应当遵循诚实信用原则，按照约定全面履行义务。实施机构应当全面、按期履行签订特许经营协议、协调开展价格调整、支付代收的用户付费、监测验收等义务；特许经营者应当按照特许经营协议约定的数量、质量、标准、期限等，提供公共产品和公共服务，并履行协

议约定的其他义务。

除法律、行政法规另有规定外，实施机构和特许经营者任何一方不履行特许经营协议约定义务或者履行义务不符合约定要求的，应当根据协议继续履行、采取补救措施或者赔偿损失。

第三十一条 依法保护特许经营者合法权益。任何单位或者个人不得违反法律、行政法规和本办法规定，干涉特许经营者合法经营活动。

第三十二条 特许经营者应当根据特许经营协议，执行有关特许经营项目投融资安排，确保相应资金或资金来源落实。

第三十三条 特许经营项目涉及新建或改扩建有关基础设施和公用事业的，应当符合国土空间规划、有关专项规划、土地管理、环境保护、质量管理、安全生产等有关法律、行政法规、法定规划规定的规划条件和建设标准。

第三十四条 特许经营者应当根据有关法律、行政法规、标准规范和特许经营协议，提供优质、持续、高效、安全的公共产品或者公共服务。

特许经营者在保障项目质量和产品服务质量的的前提下，通过降低成本、提升效率、积极创新等方式产生的效益，除协议另有约定外，归特许经营者所有。

第三十五条 特许经营各方应当遵守国有资产管理体制，规范特许经营项目有关阶段和环节涉及的国有资产管理，防止国有资产流失。

特许经营者应当按照技术规范，定期对特许经营项目设施进行检修和保养，保证设施运转正常及经营期限届满后资产按规定进行移交。

第三十六条 特许经营者对涉及国家安全的事项负有保密义务，并应当建立和落实相应保密管理制度。

实施机构、有关部门及其工作人员对在特许经营活动和监督管理工作中知悉的特许经营者商业秘密负有保密义务。

第三十七条 实施机构和特许经营者应当对特许经营项目建设、运营、维修、保养过程中有关资料，按照有关规定进行归档保存。

第三十八条 实施机构应当按照特许经营协议严格履行有关义务，为特许经营者建设运营特许经营项目提供便利和支持，提高公共服务水平。

行政区划调整，政府换届、部门调整和负责人变更，不得影响特许经营协议履行。

第三十九条 因法律、行政法规修改，或者政策调整损害特许经营者预期利益，或者根据公共利益需要，要求特许经营者提供协议约定以外的产品或服务的，应当依据特许经营协议约定或者协商达成补充协议，给予特许经营者公平合理补偿。法律法规有专门规定的，从其规定。

第四章 特许经营协议变更和终止

第四十条 在特许经营协议有效期内，协议内容确需变更的，协议当事人应当在协商一致基础上签订补充协议。如协议变更可能对特许经营项目的存续债务产生重大影响的，应当事先征求债权人同意。特许经营项目涉及直接融资行为的，应当及时做好相关信息披露。特许经营项目涉及运营主体实质性变更、股权移交等重大事项的，应当及时书面告知相关行业主管部门。

特许经营期限届满后确有必要延长的，按照有关规定经充分评估论证，协商一致并报批准后，可以延长。

第四十一条 在特许经营期限内，因特许经营协议一方严重违约或不可抗力等原因，导致特许经营者无法继续履行协议约定义务，或者出现特许经营协议约定的提前终止协议情形的，在与债权人协商一致后，可以提前终止协议。

因政府方原因导致特许经营协议提前终止的，政府应当收回特许经营项目，并根据实际情况和协议约定给予原特许经营者公平合理补偿。

因特许经营者原因导致特许经营协议提前终止的，特许经营者应当按照特许经营协议约定履行有关资产移交、债务清偿、违约赔偿责任，并在清算移交期间配合政府维持有关公共服务和公共产品的持续性和稳定性。

第四十二条 特许经营期限届满终止或提前终止的，协议当事人应当按照特许经营协议约定，以及有关法律、行政法规和规定办理有关设施、资料、档案等的性能测试、评估、移交、接管、验收等手续。

第四十三条 特许经营期限届满终止或者提前终止，对该基础设施和公用事业继续采用特许经营方式的，实施机构应当根据本办法规定重新选择特许经营者；同等条件下，可以优先选择原特许经营者。

特许经营期限内因确需改扩建等原因需要重新选择经营者的，同等条件下可以优先选择原特许经营者。

新的特许经营者选定之前，实施机构和原特许经营者应当制定预案，保障公共产品或公共服务的持续稳定提供。

第五章 监督管理和公共利益保障

第四十四条 县级以上人民政府有关部门应当根据各自职责，对特许经营者执行法律、行政法规、行业标准、产品或服务技术规范，以及其他有关监管要求进行监督管理，并依法依规加强成本调查监审。

县级以上审计机关应当依法对特许经营活动进行审计。

第四十五条 县级以上人民政府及其有关部门应当根据法律、行政法规和国务院决定保留的行政审批项目对特许经营进行监督管理，不得以实施特许经营为名违法增设行政审批项目或审批环节。

第四十六条 实施机构应当根据特许经营协议和相关行业管理规定，会同有关方面定期对特许经营项目建设运营情况进行监测分析，定期开展运营评价，并按相关规定开展相应的绩效评价，并建立根据绩效评价结果、按照特许经营协议约定对价格进行调整的机制，保障所提供公共产品或公共服务的质量和效率；同时，结合特许经营者的经营和财务状况，评估项目潜在风险。

实施机构应当将社会公众意见作为监测分析和运营评价的重要内容。

第四十七条 县级以上人民政府应当将特许经营有关政策措施、特许经营项目实施机构等相关单位及其职责等信息向社会公开。

实施机构应当将特许经营方案、特许经营者选择结果、特许经营协议主要内容及其变更或终止、政府投资支持、公共产品或服务标准、监测分析和运营评价结果等信息，依托全国投资项目在线审批监管平台，及时向社会公开。

特许经营者应当将项目每季度建设运营情况、经审计的年度财务报表、有关会计数据、财务核算、资产管理情况和其他有关财务指标等信息，通过适当方式向社会公开，并依法接受年度财务审计。

前款规定的应当公开的信息，不包括依法确定为国家秘密的信息，以及商业秘密和个人隐私信息。

第四十八条 社会公众有权对特许经营活动进行监督，向有关监管部门投诉，或者向实施机构和特许经营者提出意见建议。

第四十九条 特许经营者应当对特许经营协议约定服务区域内所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务，不得对新增用户实行差别待遇。

第五十条 实施机构和特许经营者应当制定突发事件应急预案，按规定报有关部门。突发事件发生后，及时启动应急预案，保障公共产品或公共服务的正常提供。

第五十一条 特许经营者因不可抗力等原因确实无法继续履行特许经营协议的，实施机构应当采取措施，保证持续稳定提供公共产品或公共服务。

第六章 争议解决

第五十二条 实施机构和特许经营者就特许经营协议履行发生争议的，应当协商解决。协商达成一致的，应当签订补充协议并遵照执行。

第五十三条 实施机构和特许经营者就特许经营协议中的专业技术问题发生争议的，可以共同聘请专家或第三方机构进行调解。调解达成一致的，应当签订补充协议并遵照执行。

第五十四条 特许经营者认为行政机关不依法订立、不依法履行、未按照约定履行或者违法变更、解除特许经营协议的，有陈述、申辩的权利，并可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

特许经营项目相关协议各方因协议约定的权利义务产生的民商事争议，可以依法申请仲裁或者提起民事诉讼。

第五十五条 特许经营协议存续期间发生争议，当事各方在争议解决过程中，应当继续履行特许经营协议义务，保证公共产品或公共服务的持续性和稳定性。

第七章 法律责任

第五十六条 实施机构、有关行政主管部门不履行法定职责、干预特许经营者正常经营活动的，依法追究有关责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十七条 公职人员在特许经营管理服务过程中有下列行为之一，依据公职人员政务处分有关法律规定，情节较重的，予以警告、记过或者记大过；情节严重的，予以降级或者撤职；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 违反规定向特许经营者收取、摊派财物的；
- (二) 干预特许经营者正常经营活动，故意刁难、吃拿卡要的；
- (三) 在特许经营管理服务活动中态度恶劣粗暴，造成不良后果或者影响的；
- (四) 不按照本办法规定公开特许经营项目有关信息，造成不良后果或者影响的；
- (五) 在特许经营者选择程序中设置不合理条件限制或排斥竞争，对不同所有制经营主体实行歧视待遇的；
- (六) 其他侵犯特许经营管理服务对象利益的行为，造成不良后果或者影响的。

有前款第一项、第二项和第五项行为，情节特别严重的，予以开除。

第五十八条 公职人员在特许经营管理服务过程中有下列行为之一，造成不良后果或者影响的，依据公职人员政务处分有关法律规定，予以警告、记过或者记大过；情节较重的，予以降级或者撤职；情节严重的，予以开除；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 滥用职权，危害国家利益、社会公共利益或者侵害公民、法人、其他组织合法权益的；
- (二) 不履行或者不正确履行职责，玩忽职守，贻误工作的；
- (三) 工作中变相增设审批手续、审批环节、审批条件，违规延长审批时限或提出不合理要求，存在形式主义、官僚主义行为的；
- (四) 工作中有弄虚作假，误导、欺骗行为的；
- (五) 泄露特许经营项目相关国家秘密、工作秘密，或者泄露因履行特许经营管理服务职责掌握的商业秘密、个人隐私的。

公职人员因前款规定行为导致特许经营协议无法履行或者不正常中止，影响公共产品或者公共服务持续性、稳定性的，参照前款规定予以处分。

第五十九条 违反本办法第二十二条第二款规定，截留、挪用、坐收坐支由政府统一收取的特许经营项目用户付费款额，导致未能按特许经营协议约定向特许经营者支付服务费的，应当对有关责任人员依法予以处分。特许经营项目实施机构应当督促尽快补齐拖欠款额，造成损失的，按照特许经营协议约定

补偿或者赔偿。

第六十条 特许经营者违反法律、行政法规和国家强制性标准，严重危害公共利益，造成国有资产流失或者造成重大质量、安全事故或者突发环境事件的，有关部门应当责令限期改正并依法予以行政处罚；拒不改正、情节严重的，可以终止特许经营协议；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十一条 以欺骗、贿赂等不正当手段取得特许经营项目的，应当依法收回特许经营项目，向社会公开。

第六十二条 县级以上人民政府有关部门应当对特许经营者及其从业人员的违法违规行为建立信用记录，纳入全国信用信息共享平台。对严重违法失信行为依法予以曝光，并会同有关部门依法依规实施联合惩戒。

完善政府诚信履约机制，将政府机构特许经营协议履行情况纳入政务诚信考核评价体系，有关违约失信行为依据国务院社会信用体系建设牵头部门制定的办法予以认定和惩戒。

第六十三条 社会公众、特许经营者认为特许经营项目参与方违反本办法规定的行为损害自身合法权益的，可以依法向有监督管理职能的有关行业主管部门投诉。无法确定行业主管部门的，可以向特许经营项目所在地人民政府指定的特许经营综合协调部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。收到投诉的部门应当依法处理投诉，维护投诉人合法权益。投诉处理期间不停止特许经营协议履行。

第八章 附则

第六十四条 基础设施和公用事业特许经营涉及国家安全审查的，按照国家有关规定执行。

2023年2月政府和社会资本合作项目清理核查前未完成招标采购程序的特许经营项目，以及后续新实施的特许经营项目，按本办法执行，有关政策规定与本办法不一致的，以本办法为准。

第六十五条 法律、行政法规对基础设施和公用事业特许经营另有规定的，从其规定。

第六十六条 本办法由国务院发展改革部门会同有关部门负责解释。

第六十七条 本办法自 2024 年 5 月 1 日起施行，原《基础设施和公用事业特许经营管理办法》（国家发展改革委等 6 部委 2015 年第 25 号令）同时废止。