**附件：**

**商务部中国企业境外商务投诉服务中心**

**服务请求分析报告（2014年10—12月）**

2014年10—12月，商务部中国企业境外商务投诉服务中心（以下简称投诉服务中心）通过电话、邮件、网络平台和来访等方式提交的咨询、投诉服务请求共计8334件，符合受理条件的服务请求8321件。其中通过电话提交8295件；通过邮件和网络平台提交25件；通过来访提交1件。政策与业务咨询8256件；法律纠纷咨询65件。

政策业务咨询服务请求中，按涉及业务领域分别为：对外贸易5473件；对外投资558件；国内贸易468件；利用外资964件；服务贸易300件；其他内容493件。按涉及咨询类型分别为：政策法规2492件；行政许可663件；备案登记4412件；企业资质315件；其他374件。

法律纠纷咨询服务请求中，追收欠款21件；劳务派遣10件；产品质量1件；商业欺诈13件；其他20件。我们对这65件法律纠纷咨询，全部进行回访、全程跟踪解决情况，并予以帮助。

符合受理条件的咨询、投诉服务请求中，涉及行业分类有：五矿化工1590件；轻工工艺823件；纺织服装750件；食品土畜1498件；承包劳务185件；医药保健467件；机械电子1286件；其他1722件。

