**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（2015年1—3月）**

2015年1—3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5603件，符合受理条件的服务请求5516件，其中通过电话提交5492件；通过邮件和网络平台提交23件，通过来访提交1件。政策与业务咨询5467件，法律纠纷咨询49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3699件；对外投资384件；国内贸易306件；利用外资762件；服务贸易168件；其他内容148件。按涉及咨询类型分别为：政策法规1424件；行政许可532件；备案登记2146件；企业资质542件；其他823件。

法律纠纷咨询服务请求中，追收欠款30件；劳务派遣2件；产品质量0件；商业欺诈3件；其他14件。我们对这49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1018件；轻工工艺586件；纺织服装523件；食品土畜1065件；承包劳务111件；医药保健332件；机械电子870件；其他1011件。

符合受理条件的咨询、投诉服务请求中，涉外国别分类有：亚洲720件；西亚非洲187件；欧洲350件；美大洋洲420件。