**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4—6月）**

2015年4—6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8866件，符合受理条件的服务请求8852件，其中通过电话提交8817件；通过邮件和网络平台提交35件。政策与业务咨询8810件，法律纠纷咨询42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5485件；对外投资845件；国内贸易753件；利用外资1073件；服务贸易192件；其他内容462件。按涉及咨询类型分别为：政策法规1964件；行政许可2928件；备案登记1808件；企业资质1301件；其他809件。

法律纠纷咨询服务请求中，追收欠款13件；劳务派遣0件；产品质量1件；商业欺诈3件；合同纠纷13件；其他12件。我们对这42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1406件；轻工工艺1000件；纺织服装822件；食品土畜1777件；承包劳务147件；医药保健534件；机械电子1519件；其他1647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854件；西亚非洲317件；欧洲645件；美大洋洲695件。