

# 三门峡市外商投诉机构受理下访工作方案

## 一、工作目标

通过建立有效的受理下访机制，及时、公正地处理外商投诉，维护外商合法权益，优化营商环境，增强外商投资信心。

## 二、工作原则

（一）依法依规原则：严格按照相关法律法规和政策规定处理外商投诉。

（二）公正公平原则：对待所有外商投诉一视同仁，确保处理结果公正合理。

（三）及时高效原则：尽快受理投诉，加快处理进度，提高工作效率。

（四）协调合作原则：加强与相关部门的沟通协调形成工作合力。

## 三、受理范围

（一）外商投资企业在设立、变更、经营过程中遇到的行政许可、行政处罚、行政强制等方面的投诉。

（二）涉及外商投资企业的政策落实不到位、服务不到位等方面的投诉。

（三）其他与外商投资相关的合法权益受到侵害的投诉。

## 四、工作流程

### （一）受理

1.设立投诉热线和电子邮箱，安排有专人负责接听电话和接收邮件，确保投诉渠道畅通。

2.对投诉进行登记，详细记录投诉人的基本信息、投诉事项、联系方式等。

3.对投诉材料进行初步审查，对于符合受理条件的，及时受理；对于不符合受理条件的，向投诉人说明理由，并告知其应补充的材料或应采取的其他途径。

### （二）下访

1.根据投诉情况，制定下访计划，明确下访时间、地点和人员。

2.下访人员深入外商投资企业，了解投诉事项的具体情况，收集相关证据材料。

3.与投诉人及相关部门进行面对面沟通，听取各方意见和建议。

### （三）处理

1.对下访收集到的信息进行综合分析，研究制定处理方案。

2.对于能够当场解决的问题，当场解决；对于需要协调相关部门解决的问题，及时发函协调，并跟踪处理进度。

3.处理结果形成书面报告，经审核后反馈给投诉人。

#### **（四）跟踪回访**

1.对处理结果进行跟踪，了解投诉人对处理结果的满意度。

2.对于投诉人不满意的处理结果，重新进行研究处理，直至投诉人满意为止。

### **五、工作要求**

（一）提高认识，增强责任感。充分认识做好外商投诉受理下访工作的重要性，切实维护外商合法权益。

（二）加强学习，提高业务水平。定期组织工作人员学习相关法律法规和政策，提高处理投诉的能力和水平。

（三）严格纪律，保守秘密。工作人员要严格遵守工作纪律，保守投诉人的商业秘密和个人隐私。

（四）定期总结，不断完善工作机制。定期对受理下访工作进行总结，及时发现问题，不断完善工作机制，提高工作质量和效率。

### **六、组织保障**

外商投诉机构必须由主管领导负责受理下访工作，负责统筹协调。投诉机构负责人，负责具体工作的组织实施。