

# 滁州市跨境贸易营商环境投诉 与咨询工作机制

为优化跨境贸易营商环境，推进外贸工作平稳健康发展，制定本工作机制。

## 一、管家制受理跨境贸易投诉与咨询

设立跨境贸易营商环境管家制，滁州市商务局为总管家，负责牵头全市跨境贸易营商环境投诉与咨询管理工作。交通运输局、海关、税务、外汇等部门按职责分工处理跨境贸易投诉与咨询工作。

## 二、受理业务范围

所有涉及中国（安徽）国际贸易单一窗口系统业务范围内事项。

## 三、投诉与咨询渠道

按照多口受理，分头办理，每周汇总，形成闭环要求，多维度、多渠道高效处理各类进出口业务主体的投诉与咨询。

### （一）总管家渠道

1. 投诉咨询电话：0550-3044354
2. 滁州市商务局官网，互动交流专栏“跨境贸易投诉”窗口
3. 滁州市政务服务中心商务综合窗口
4. 滁州市长热线“12345”

### （二）海关渠道

1. 海关服务热线“12360”
2. 投诉咨询电话：3087028
3. 滁州海关综合业务窗口

#### （三）交通运输渠道

1. 交通运输服务监督电话“12328”
2. 投诉咨询电话：3218693
3. 滁州市政务服务中心交通运输综合窗口

#### （四）出口退税渠道

1. 纳税服务热线“12366”
2. 滁州市政务服务中心税务综合窗口

#### （五）外汇管理渠道

投诉咨询电话：3067564

### 四、办理流程

（一）投诉或咨询的受理。接到投诉或咨询后，能够当场回复的，当场回复；不能够当场回复的，进行登记，并转交有关部门受理。

（二）投诉办理。交由相应职能部门进行办理，原则上 10 个工作日内完成。办理过程中，应同投诉或咨询人充分沟通，吸收合理化意见、建议。

（三）结果反馈。办理结束后，承办单位应在 3 个工作日内，向投诉人反馈办理结果。

### 五、投诉受理闭环

市跨境贸易营商环境总管家要对重点、难点问题进行交办、督办，切实形成工作闭环，为各类市场主体提供优良服务。

要每周收集、汇总、分析投诉与咨询情况，对影响跨境贸易营商环境的全局性、倾向性、共同性问题专题调研、重点解决。要做好投诉处理结果回访工作，精准帮助协调解决企业在跨境贸易过程中遇到的困难和问题。

## 跨境贸易投诉与咨询流程图

