

济源市人民政府口岸办公室文件

济口岸〔2022〕8号

关于畅通外贸企业咨询投诉渠道的 通 知

各有关单位，各外贸企业：

为支持外贸稳定发展，畅通政企沟通，及时解决对外贸易中存在的问题，提升跨境贸易指标，优化营商环境，现就外贸企业咨询投诉渠道有关事宜通知如下：

一、咨询投诉渠道

（一）海关服务热线：12360，是全国海关系统统一的社会公益服务号码，受理公民、法人和其他组织提出的业务咨询、通关求助、投诉举报、信访建议等事项。

（二）济源海关 24 小时值班电话：0391-5302900，可受理业

务咨询、通关求助、投诉举报、工作建议等。联系人：薛通哲。

（三）示范区发展改革和统计局外贸科电话：0391-6633970，可咨询外贸补贴政策、展会信息、工作建议及其他外贸服务。联系人：邓朝乾。

（四）济源市人民政府外来投资服务中心电话：0391-6633229，可接受政策咨询、投诉举报、协调服务、外向型经济服务中心有关事宜等。联系人：张甜。

（五）济源市税务局货物和劳务税科电话：0391-6919130，可咨询出口退税业务等。联系人：李蒙。

（六）中国人民银行济源市中心支行外汇管理科电话：0391-5579837，可咨询外汇业务等。联系人：徐卉。

（七）济源市人民政府口岸办公室电话：0391-6633074，可咨询、投诉对外贸易各项业务、服务情况、助企纾困政策，提出工作建议、协调解决存在问题。联系人：李保红。

（八）政府服务热线：12345，可咨询、投诉、建议企业发展、营商环境等各方面事项。

（九）咨询投诉邮箱：jysfqkab@126.com；

（十）济源外贸微信群，可在群里咨询、建议涉及外贸发展的有关问题。

（十一）现场咨询投诉地址：

1. 济源市人民政府口岸办：综合行政区9号楼9401室；
2. 发展改革和统计局外贸科：综合行政区9号楼9117室，
3. 济源市人民政府外来投资服务中心：综合行政区9号楼

9112 室；

4. 济源海关：济源市黄河大道东段 16 号（黄河路与文博路较差口东北）济源海关综合业务技术用房；

5. 济源外向型经济服务中心：济源海关综合业务技术用房西附楼一楼。

二、有关要求

（一）实行首问负责制。各单位首次接到企业咨询投诉电话的联系人（12345、热线 12360 除外）为咨询投诉问题第一责任人，本单位能够解决、解答的问题由联系人负责落实到位；本单位不能解决、解答的问题协调其他有关单位解决、解答，并跟踪落实咨询投诉问题处理结果。坚决避免推诿扯皮，避免企业再次咨询其他单位，实现一个电话、一次见面解决问题的目标，增强企业获得感。

（二）建立企业咨询投诉登记制度。各单位均应建立企业咨询投诉登记制度，记录来访企业名称、联系人、联系方式、事由、处理结果等内容。

（三）建立咨询投诉事项回访制度。企业咨询投诉问题第一责任人应对该问题答复、处理听取企业意见，做好回访记录，对企业对结果不满意的向口岸办报告。联系企业的外贸“服务官”配合开展企业咨询投诉满意度回访工作。

（四）强化协调服务。部门之间加强沟通，主动服务，对企业咨询投诉问题及时进行解决。对企业咨询投诉的普遍性、突出问题要进行专题研究，重大问题向管委会报告，需要省级研究

解决的问题积极向省级部门报告，想方设法解决企业咨询投诉问题。

(五) 严格落实责任。对于接听咨询投诉电话态度恶劣、不及时准确记录咨询投诉内容、未落实首问负责制、咨询投诉事项回访制、不及时协调解决问题等情况，经查证属实的，由口岸办向所在单位通报；造成较大负面影响，影响济源跨境贸易指标乃至营商环境指标提升的，转交营商办按程序追究有关责任人责任。

