

# 外资企业问题诉求收集办理系统 用户使用手册 (企业用户)

二零二三年九月

# 一、注册登录

企业可通过商务部网站（<http://www.mofcom.gov.cn>）“热点专题”栏目的“外资企业问题诉求收集办理”专题，进入快速注册新专用账号页面。

The screenshot displays the official website of the Ministry of Commerce of the People's Republic of China. The top navigation bar includes the ministry's logo and name in Chinese and English, a search bar, and user login/register options. The main content area is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains language options (English, Français, Русский, Español, Deutsch, 无障碍浏览), a '首页' (Home) button, and a menu for '机构设置' (Institutional Settings), '新闻发布' (News Release), '政务公开' (Government Openness), '政务大厅' (Government Service Hall), '互动交流' (Interactive Exchange), and '公共服务' (Public Service).
- Main Content Area:**
  - 时政要闻 | 新闻发布:** Features a news article titled '习近平对新时代办公厅工作作出重要指示' (Xi Jinping issues important instructions on the work of the General Office in the new era), updated on 2023-09-14 19:30.
  - 热点专题 (Hot Topics):** A section with a video player showing a meeting. Below the video is a banner for '落实稳经济 一揽子政策措施和接续政策' (Implementing measures to stabilize the economy and a package of policies). A red box highlights a link for '外资企业问题诉求收集办理' (Collection and handling of foreign investment enterprise issues).
- Right Panel:** Titled '外资企业问题诉求收集办理 企业端' (Foreign Investment Enterprise Issue Collection and Handling - Enterprise End). It contains a registration form with the following fields:
  - 企业名称 (Company Name)
  - 统一社会信用代码 (Unified Social Credit Code)
  - 企业属地 (Company Location)
  - 主营行业 (Main Business Industry)
  - 国别地区 (Country/Region)
  - 登录账号 (Login Account)
  - 登录密码 (Login Password)
  - 确认密码 (Confirm Password)
  - 姓名 (Name)
  - 手机号 (Mobile Number)
  - 短信验证码 (SMS Verification Code)A red box highlights the '外资企业用户注册' (Foreign Investment Enterprise User Registration) button. A note at the bottom states: '注意事项: 此账号仅用于登录“外资企业问题诉求收集办理功能”。' (Note: This account is only used for logging in to the 'Foreign Investment Enterprise Issue Collection and Handling' function.)

可从商务部网站“热点专题”处进入

# 一、注册登录

企业也可以直接输入网址：<https://unuser.mofcom.gov.cn/register>，进入商务部业务系统统一平台“快速获取账号”通道注册新专用账号。

中华人民共和国商务部  
MINISTRY OF COMMERCE OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

商务部业务系统统一平台 企业端

**快速获取账号**

以下业务，需通过下方按钮链接进行备案并同步获取统一平台账号。

电商企业注册申请    示范基地备案申请    外资企业问题诉求收集办理

请您在下方填写账号注册信息，如果您已有统一平台账号，请点击 [这里](#) 登录

**账号信息**

请输入您的账号信息

\*登录账号 (包含英文和数字，至少8位)  
请输入登录账号

\*显示名(中文不超过20位，英文和数字不超过40位)  
请输入显示名

\*密码 (10~20位，须同时包含大小写字母、数字和符号，除空格)  
请输入密码

\*确认密码 (两次输入的密码必须相同)  
请确认密码

**请选择您的账号类型**

个人用户    **境内企业**    境外企业

# 注册新专用账号（推荐）

外资企业用户注册

* 企业名称	请输入企业名称
* 统一社会信用代码	请输入统一社会信用代码
* 企业属地	请选择企业属地
* 主营行业	请选择主营行业
* 国别地区	请选择企业主要境外投资者国别地区
* 登录账号	请输入登录账号（8~20位，需同时包含字母和数字）
* 登录密码	请输入登录密码（10~20位，须同时包含大小写字母、数字和符号且【不能】包含登录账号、
* 确认密码	请输入确认密码
* 姓名	请输入姓名
* 手机号	请输入手机号
	* 短信验证码
	码
	<a href="#">获取短信验证码</a>

填写注册信息

注意事项：此账号仅用于登录“外资企业问题诉求收集办理功能”，点击下载[《企业用户使用手册》](#)。

提交注册

可下载企业用户  
使用手册

## 一、注册登录

注册信息包括企业名称、信用代码、行业、国别地区、属地、联系人信息。

# 可使用已有账号登录



中华人民共和国商务部  
MINISTRY OF COMMERCE OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

商务部业务系统统一平台 企业端

账号登录

请输入账号名称 使用电子钥匙

请输入密码

请输入验证码 看不清, 换一张

记住账号密码 [找回账号密码?](#)

如果您还没有统一平台账号, 请注册! [国家政务服务平台账号登录](#)

**请您留意**

如果您已经有业务应用账号, 请使用快捷登录功能进行业务办理。

我们会尽量保存您原有的账号, 给您带来的不便, 敬请谅解。

业务快捷引导 >

用户指南  
企业端操作手册  
IE兼容设置  
电子钥匙使用说明

客服电话  
010-67870108

电子钥匙申请与更新

驱动下载  
DRIVER DOWNLOAD

**MOFCOM**  
WWW.MOFCOM.GOV.CN

企业备案 (以下备案事项请在登录前填写申请表)

国内贸易	对外贸易	外商投资	服务贸易
电商企业注册申请	对外经营者备案	外资信息报告	货代企业备案
商业特许经营备案			

## 一、注册登录。

企业登录地址：

<https://ecomp.mofcom.gov.cn/loginCorp.html> ;

已有外资年报申报的企业可直接使用相关原账号登陆。用户忘记密码可通过上一步骤快速获取新账号。



# 可使用已有账号登录

登录成功后在业务大厅中增加“外资企业问题诉求收集办理”，并进入。

中华人民共和国商务部  
MINISTRY OF COMMERCE OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

商务部业务系统统一平台 企业端

您好! CS00000000002 首页 / 账号信息 / 修改密码 / 在线助手 / 退出登录

**我的业务**

- 我的应用
- 增加应用
- 行政许可事项**
- 事项预约
- 我的事项
- 我的收藏
- 进度查询

客服电话 010-67870108

我的网站

“互联网+政务服务”调查问卷

应用名称:  查询

对外贸易 外商投资 经济合作 综合业务

应用名称	所属板块	操作
外资综合管理应用	外商投资	申请

增加应用

选择外商投资

中华人民共和国商务部  
MINISTRY OF COMMERCE OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

商务部业务系统统一平台 企业端

您好! CS00000000002 首页 / 账号信息 / 修改密码 / 在线助手 / 退出登录

**我的业务**

- 我的应用
- 增加应用
- 行政许可事项**
- 事项预约
- 我的事项
- 我的收藏
- 进度查询

客服电话 010-67870108

我的网站

“互联网+政务服务”调查问卷

应用名称:  查询

应用名称	所属板块	操作
外商投资信息报告 (年度报告)	外商投资	进入应用
外资综合管理应用	外商投资	进入应用

进入应用

## 二、填写

登录进入功能页，点击左侧“问题诉求-填报”，开始填报。

中华人民共和国商务部  
业务系统统一平台

### 外资企业问题诉求收集办理 企业端

欢迎您！  
CS00000000001  
2023年09月27日  
星期三

当前位置： [首页](#)

[首页](#)  
[退出应用](#)

**问题诉求**

- 填报
- 查询
- 基本信息
- 应用设置 >

#### 说明

外资企业加强常态化沟通交流，畅通外资企业问题诉求反映渠道，商务部建设了“外资企业问题诉求收集办理系统”。外资企业通过本系统可随时反映在投资经营过程中遇到的各类问题，也可就改善营商环境提出意见建议。法律法规咨询、信息公开、资料查询、信访、举报、行政复议相关问题请通过商务部网站“公众渠道”反映。

企业通过本系统反映的问题，可实时查看办理进度、各环节办理人员及其联系方式，可与办理人员沟通联系，了解具体办理情况。办理完成后，可对问题解决情况及办理过程进行满意度评价。

欢迎广大外资企业积极使用“外资企业问题诉求收集办理系统”，也欢迎对系统修改完善提出意见建议。

支持电话：010-67801917、010-67801919，可在工作日周一至周五8:30-17:00拨打。

[点击下载《企业用户使用手册》](#)

2023年09月26日

星期二

首页

退出应用

问题诉求 >

填报

查询

基本信息

应用设置 >

### 企业问题诉求/建议单

\* 企业名称

\* 问题属地  选择问题属地，可多选

\* 所属行业

\* 联系人

\* 联系人手机

联系人邮箱

\* 类型  问题诉求  投诉  建议

\* 问题类别  要素保障  通关物流  行政审批  税收政策  金融服务  
 国民待遇  知识产权  政府采购  人员往来  数据跨境流动  
 政策兑现  其他

是否前期已反映  是  否

\* 前期情况 是否已经进入司法程序  是  否

\* 概括描述

问题类别可以  
多选

## 二、填写提交

依次填写问题属地、所属行业、问题联系人、联系人手机、邮箱、类型、问题类别、前期情况、概括描述，可上传附件。

附件上传

可上传文件类型为PDF、WORD和图片（png、jpg、jpeg），单个文件最大5M，最多可上传5个。

### 三、撤回

企业在提交问题诉求后、办结前，可撤回该问题诉求件。

中华人民共和国商务部  
业务系统统一平台

## 外资企业问题诉求收集办理 企业端

欢迎您！  
CS000000000001  
2023年09月25日  
星期一

当前位置：问题诉求 > 查询

状态： 问题标题：

问题诉求列表

### 撤回

请输入撤回原因，最多1000个字。

\* 撤回原因

7	测试企业1-问题诉求-要素保障、国民待遇	撤回	2023-09-24	<input type="button" value="查看"/>
8	测试企业1-问题诉求-通关物流、知识产权、其他	办理	2023-09-23	<input type="button" value="查看"/> <input type="button" value="撤回"/>

在此处选择“撤回”

在窗口填写撤回原因

## 四、查看。企业可实时查看办理进度、各环节办理人员及其联系方式；可与办理人员沟通联系，了解具体办理情况。

中华人民共和国商务部  
业务系统统一平台

### 外资企业问题诉求收集办理 企业端

欢迎您！  
CS00000000001  
2023年09月22日 星期五  
[首页] [退出应用]

当前位置：问题诉求 > 查询

状态： 问题标题： [查询]

#### 问题诉求列表

序号	问题标题	状态	提交时间	操作
1	疫情受损较大，希望能减税	提交	2023-09-22	[查看] [撤回]
2	null-建议	暂存		[查看] [编辑]
3	null-投诉	暂存		[查看] [编辑]
4	疫情受损较大，希望能减税	提交	2023-09-21	[查看] [撤回]
5	测试企业1-建议	退回	2023-09-21	[查看]
6	测试企业1-投诉	提交	2023-09-21	[查看] [撤回]
7	测试企业1-问题诉求-行政审批	提交	2023-09-21	[查看] [撤回]
8	测试企业1-问题诉求-用工	办结	2023-09-21	[查看]
9	测试企业1-问题诉求-用地	办理	2023-09-21	[查看] [撤回]
10	啊SACAS	提交	2023-09-21	[查看] [撤回]

每页 10 条 共 3 页 1 2 3 下一页 > 1

#### 查看

流程记录 | 问题诉求 | 查看“流程记录”

**提交**  
2023年09月24日 11:46

**审核通过【商务部机制组】**  
2023年09月24日 11:48 初派外资专班一组 孙XX: 010-67870001

**办理【外资专班一组】**  
2023年09月24日 11:48 乔XX: 010-67870003

办理进展：  
2023年09月24日 11:48 233333  
2023年09月24日 11:48 23

**办结【外资专班一组】**  
2023年09月24日 11:49 乔XX: 010-67870003

办理意见：办理意见

评价 [关闭]

# 五、补正。在办理过程中，需要企业补正的件，企业点击“查看”，根据“流程记录”中的“补正”办理意见，修改企业问题诉求单。

欢迎您！  
CS00000000001  
2023年09月25日  
星期一

当前位置：问题诉求 > [查询](#)

状态： 问题标题： [查询](#)

问题诉求列表

序号	问题标题	状态	提交时间	操作
1	测试企业1-问题诉求-要素保障	补正	2023-09-25	<a href="#">查看</a> <a href="#">撤回</a>
2	测试企业1-问题诉求-其他	办理	2023-09-24	<a href="#">查看</a> <a href="#">撤回</a>
3	测试企业1-问题诉求-要素保障、国民待遇	办结	2023-09-24	<a href="#">查看</a>
4	测试企业1-问题诉求-要素保障	退回	2023-09-24	<a href="#">查看</a>
5	测试企业1-问题诉求-要素保障、通关物流、行政审批、...	撤回	2023-09-24	<a href="#">查看</a>
6	测试企业1-投诉	办理	2023-09-24	<a href="#">查看</a> <a href="#">撤回</a>
7	测试企业1-问题诉求-要素保障、通关物流、行政审批、...	办结	2023-09-24	<a href="#">查看</a>
8	测试企业1-问题诉求-要素保障、国民待遇	撤回	2023-09-24	<a href="#">查看</a>
9	测试企业1-问题诉求-通关物流、知识产权、其他	办理	2023-09-23	<a href="#">查看</a> <a href="#">撤回</a>

处于“补正”状态的件，先点击查看

查看

流程记录 问题诉求

[提交](#)  
2023年09月25日 16:42

[审核通过【商务部机制组】](#)  
2023年09月25日 16:57 初派机制办综合一组 孙XX: 010-67870001

“补正”办理意见

修改企业问题诉求单

查看

流程记录 问题诉求

[企业问题诉求/建议单](#)

\*企业名称

\*问题属地

\*所属行业

\*问题联系人

\*联系人手机

联系人邮箱

\*类型  问题诉求  投诉  建议

要素保障  通关物流  行政审批  税收政策  金融服务  数据跨境

\*问题类别  国民待遇  知识产权  政府采购  人员往来  流动  政策兑现  其他

是否前期已反映  是  否

\*前期情况 是否已经进入司法程序  是  否

概括描述。可添加

[取消](#) [暂存](#) [提交](#)

## 六、评价。办理完成后，企业可对问题解决情况及办理过程进行满意度评价。

The screenshot displays the 'Foreign Enterprise Problem Collection and Processing' (外资企业问题诉求收集办理) system interface. The top header includes the Ministry of Commerce logo and the text '中华人民共和国商务部 业务系统统一平台'. The main title is '外资企业问题诉求收集办理 企业端'. The interface shows a sidebar with navigation options like '问题诉求', '填报', '查询', '基本信息', and '应用设置'. The main content area displays a table of '问题诉求列表' (Problem Collection List) with columns for '序号' (Serial Number), '问题标题' (Problem Title), '状态' (Status), '提交时间' (Submission Time), and '操作' (Action). The table contains several entries, including '张佳诉求问题002', '张佳问题诉求001', '需要招聘高素质人才', and '企业需要用地审批, 希望指导'. A modal window titled '评价' (Evaluation) is open in the foreground, titled '企业满意度评价' (Enterprise Satisfaction Evaluation). It contains two sections: '\* 是否已解决' (Whether solved) with radio buttons for '问题已解决' (Problem solved), '问题部分解决' (Problem partially solved), and '问题未解决' (Problem not solved); and '\* 是否满意' (Whether satisfied) with radio buttons for '满意' (Satisfied), '基本满意' (Basically satisfied), and '不满意' (Dissatisfied). At the bottom of the modal are '取消' (Cancel) and '提交评价' (Submit Evaluation) buttons. Two blue callout boxes provide instructions: one points to the '评价' (Evaluation) link in the '操作' column of the table, and another points to the radio buttons in the modal, stating '勾选“是否已解决”、“是否满意”' (Select 'Whether solved' and 'Whether satisfied').

当前位置: 问题诉求 > 查询

状态:  问题标题:  查询

问题诉求列表

序号	问题标题	状态	提交时间	操作
11	张佳诉求问题002	办理	2023-09-21	查看 撤回
12	张佳问题诉求001	办理	2023-09-21	查看 撤回
13	需要招聘高素质人才	办结	2023-09-20	查看
14	企业需要用地审批, 希望指导	办理	2023-09-20	查看 撤回

评价

企业满意度评价

\* 是否已解决  问题已解决  问题部分解决  问题未解决

\* 是否满意  满意  基本满意  不满意

取消 提交评价

点击此处评价

勾选“是否已解决”、“是否满意”

- 技术支持电话：可在工作日周一至周五8:30-17:00联系010-67801917、010-67801919。