

# DB5117

## 四川省（达州市）地方标准

DB5117/T 79—2023

### 民营企业诉求维权服务规范

Specification for private enterprises services of appeal and rights protection

2023-09-19 发布

2023-09-19 实施

达州市市场监督管理局 发布



目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

5 服务流程 ..... 3

6 服务内容及要求 ..... 4

7 服务评价与改进 ..... 10

附录 A（资料性） 诉求记录表 ..... 11

附录 B（资料性） 协商通知 ..... 12

附录 C（资料性） 协商记录表 ..... 13

附录 D（资料性） 无部门签收诉求会办记录表 ..... 14

附录 E（资料性） 会办通知 ..... 15

附录 F（资料性） 不满意诉求会办记录表 ..... 16

附录 G（资料性） 部门申请会办记录表 ..... 17

附录 H（资料性） 维权登记表 ..... 18

附录 I（资料性） 受理维权通知书 ..... 19

附录 J（资料性） 不予受理维权通知书 ..... 20

附录 K（资料性） 关于转办×××××公司请求协调处理相关事宜的函 ..... 21

附录 L（资料性） 维权办理情况表 ..... 22

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由达州市民营经济服务中心提出。

本文件由达州市民营经济和中小企业发展领导小组民营经济办公室归口。

本文件主要起草单位：达州市民营经济服务中心、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：郝军、张廷茜、杨露、赖茂银、周煌智、何鑫、李昕悦。

## 引 言

2020年3月，经市委、市政府同意批准成立了达州市民营经济服务中心。中心旨在建立和完善民营企业诉求和合法权益维权服务流程，为各行业协会商会、民营企业和民营企业家提供诉求回应、法律维权、政策法规咨询等服务。

本文件以标准化的手段完善诉求维权处置工作机制，通过明确诉求维权服务的组织机构、服务流程、服务内容等，确保诉求维权工作运行务实有效，推动民营企业诉求维权及时得到响应解决。



# 民营企业诉求维权服务规范

## 1 范围

本文件规定了民营企业诉求维权服务的基本要求、服务流程、服务内容及要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于达州市为民营企业提供诉求维权服务的市民营办、市民营经济服务中心、各县（市、区）、高新区、东部经开区民营经济服务中心和市级职能部门。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 基本要求

### 4.1 组织

#### 4.1.1 市民营经济和中小企业发展领导小组民营经济办公室

市民营经济和中小企业发展领导小组民营经济办公室（以下简称“市民营办”）为民营企业诉求维权工作的管理机构，负责统筹推进达州市行政区域范围内民营企业诉求维权工作的建设与管理，其主要职责包括：

- 制定规划、建设方案；
- 制定运行管理规范各项规章制度；
- 组织协调，召开联席会议，研究处理跨部门、跨层级疑难诉求、维权；
- 对承办单位进行督办和绩效考核；
- 完成上级部门交办的其他任务。

#### 4.1.2 市民营经济服务中心

市民营经济服务中心为民营企业诉求维权工作的受理机构，负责民营企业诉求维权工作的日常运行管理和保障工作，其主要职责包括：

- 协助管理机构对各承办单位进行指导、协调、监督和考核；
- 受理、处理民营企业诉求维权，做好日常运行管理工作，包括诉求维权的受理、转办、催办、

- 企业协商、会商会办、回访、归档、数据统计分析等工作；
- 协调、跟踪、监督和督促诉求维权事项的办理及办理意见（建议）的执行情况，确保诉求维权事项在规定时限内办结，定期形成专报报市委、市政府；
- 梳理、分析民营企业诉求维权中涉及的政策性和普遍性问题，向市委、市政府提出进一步改善民营经济发展环境的意见和建议；
- 向管理机构上报跨部门、跨层级疑难诉求、维权；
- 承担与民营企业诉求维权相关的其他工作任务。

#### 4.1.3 承办单位

4.1.3.1 各县（市、区）、高新区、东部经开区民营经济服务中心和市级职能部门等为民营企业诉求维权工作的承办单位，负责市民营经济服务中心转办的诉求维权事项的办理、反馈。

4.1.3.2 各市级职能部门等依据法律法规和本文件的规定办理民营企业诉求维权，业务上接受市民营经济服务中心的协调。

4.1.3.3 各县（市、区）、高新区、东部经开区民营经济服务中心负责行政区域范围内民营企业诉求维权工作，业务上接受市民营经济服务中心的指导。

#### 4.2 人员

##### 4.2.1 人员组成

各县（市、区）、高新区、东部经开区民营经济服务中心和市级职能部门应建立民营企业诉求维权服务队伍。

##### 4.2.2 工作职责

诉求维权工作人员职责如下：

- 负责解决民营企业诉求维权工作中出现的问题；
- 负责对民营企业诉求维权工作进行监督管理；
- 负责受理民营企业诉求维权事项，并进行事项的直办、转办、企业协商、会商会办、回访以及归档等工作。

##### 4.2.3 业务素质

诉求维权工作人员应满足以下业务素质要求：

- 熟悉民营企业诉求维权工作相关的法律法规和政策；
- 熟练掌握民营企业诉求维权工作流程及要求；
- 熟练掌握相关部门或单位的工作职能；
- 能辨别、理解诉求维权人的意图并准确记录；
- 具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力；
- 宜使用普通话，语速与诉求维权人的语速相匹配。

#### 4.3 场所及设施设备

4.3.1 市民营经济服务中心应建立民营企业诉求维权服务场所。服务场所可设置在市民营经济服务中心服务大厅。服务场所可根据工作需要划分受理、转办、企业协商、会商会办等工作区域。服务场所宜配备必要的计算机网络设备、数据存储设备、网络安全设备、通讯设备、容灾设备等，并满足以下要求：

- 实现电话录音、跟踪考核等功能；



- 实现诉求维权人档案管理、来电回访、电子监察、协调办公、满意度调查等；
- 支持语音、网络、多媒体等多种信息的接入。

4.3.2 民营企业诉求维权服务应具备线上服务平台。

5 服务流程

5.1 诉求回应

诉求回应流程应按照图1要求进行。

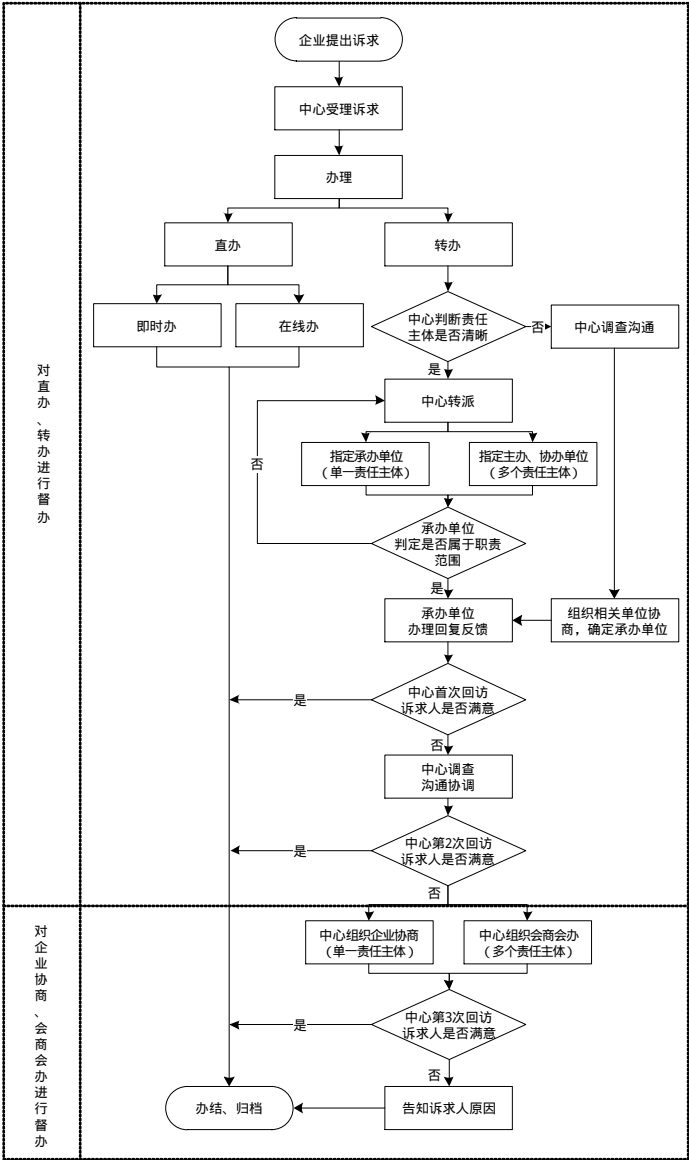


图1 企业诉求回应流程图

5.2 维权处置

维权处置流程应按照图2要求进行。

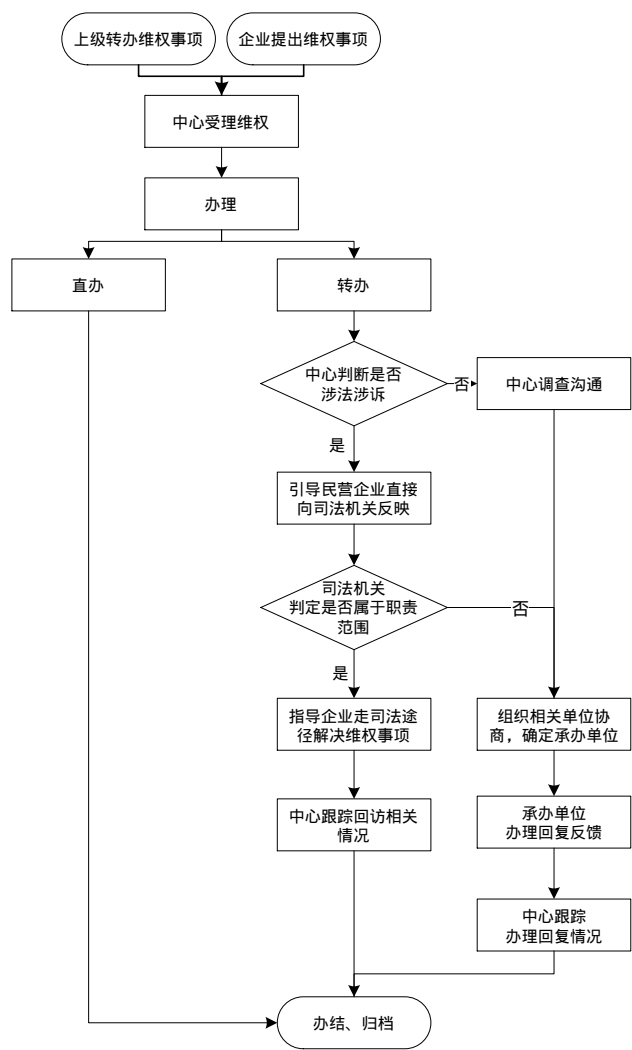


图2 企业维权处置流程图

6 服务内容及要求

6.1 诉求回应

6.1.1 诉求受理

6.1.1.1 受理渠道

民营企业诉求受理渠道包括但不限于以下渠道：

- 各级民营经济服务中心电话；
- 微信公众号；
- 电子邮箱；
- 四川省民营经济综合服务平台；
- 12345 政务服务便民热线；
- 商协会民营企业维权服务站；

- 现场；
- 信函。

#### 6.1.1.2 受理范围

##### 6.1.1.2.1 民营企业诉求回应工作的受理范围具体包括：

- 咨询类事项：企业在开办登记、投资建设、生产经营、变更注销等全生命周期运行中有关问题的咨询，以及对政府部门工作职责、办事程序等方面咨询；
- 投诉类事项：涉及向企业乱收费、乱摊派、乱评比、乱培训、乱检查等加重企业负担的投诉；
- 建议类事项：对政府部门在政策制定、政策执行、政策服务等方面的意见建议，影响全市民营经济环境建设的意见建议；
- 求助类事项：企业遇到惠企政策执行打折扣、不兑现、不落实或提出不合理条件等情况的求助；
- 举报类事项：对法人、自然人和其他社会组织的违法违规行为的举报；
- 表扬类事项：对政府部门及其工作人员在办事效率、服务效能等方面的表扬。

##### 6.1.1.2.2 民营企业诉求回应工作不予受理事项如下：

- 企业已就诉求事项申请行政复议、仲裁或者向人民法院起诉，或向行政监察部门举报要求处理的，已依法受理的行政案件或立案侦查的刑事案件；
- 企业对与法人、自然人和其他社会组织之间发生的经济纠纷而提出的诉求；
- 企业已向信访部门反映的诉求、上级主管部门已受理的诉求；
- 匿名投诉的，与投诉人无直接利害关系且无投诉人授权的诉求。

#### 6.1.1.3 受理要求

##### 6.1.1.3.1 民营企业表达的诉求内容应包括：诉求人基本信息（民营企业名称、通讯地址、联系方式、联系人）、诉求事项的内容（事实、理由、请求）、诉求事项必要证明材料等内容。

##### 6.1.1.3.2 受理诉求事项时，工作人员应：

- 耐心细致并有效引导诉求人表达诉求，并填写《诉求记录表》（见附录 A）；
- 遇突发应急事件，应及时上报；
- 不应泄露诉求人信息。

#### 6.1.2 诉求办理

##### 6.1.2.1 直办

##### 6.1.2.1.1 市民营经济服务中心受理的诉求事项，能当场答复的，即时解答；能在线办理的，应在线办理并回复。

##### 6.1.2.1.2 市民营经济服务中心直办诉求事项包括但不限于：

- 市民营经济服务中心认为诉求事实、理由、请求不成立的，直接回复民营企业；
- 市民营经济服务中心认为诉求事实、理由、请求成立的，调查核实后直接办理。

##### 6.1.2.1.3 答复完毕后，工作人员应准确记录办理结果。

##### 6.1.2.2 转办

##### 6.1.2.2.1 市民营经济服务中心受理的诉求事项，不能即时解答或需转派承办单位办理的，应在接到诉求 3 个工作日内转派。

##### 6.1.2.2.2 事项转派时，由市民营经济服务中心工作人员填写转派工单，工单内容包括转派意见、事项涉及的相关部门、办理时限等信息。

6.1.2.2.3 诉求事项涉及责任主体不清的，由市民营经济服务中心组织相关单位协调商议，确定承办单位。

6.1.2.2.4 诉求事项涉及多个责任单位的，由市民营经济服务中心指定主办单位和协办单位办理。主办单位应主动协调相关部门及人员处理工单，将办理结果反馈给诉求人及市民营经济服务中心；协办单位应积极配合主办单位处理工单，将办理意见反馈给主办单位。

6.1.2.2.5 各承办单位应指定专人负责接收市民营经济服务中心转办的工单。市民营经济服务中心应通过短信、电话等方式提醒承办单位经办人签收诉求事项。承办单位应在提醒后3个工作日内签收诉求事项，并在签收后3个工作日内启动诉求办理工作。

6.1.2.2.6 承办单位在办理过程中发现不属于职责范围的，应作出退件回复，说明理由和依据，提供改派意见。改派意见经市民营经济服务中心审核通过后，重新转派。

6.1.2.2.7 承办单位对诉求事项应限时办结，办理时限具体要求如下：

- 办理时限有法律法规规定的事项以法律法规规定时限为准；
- 咨询类事项，在5个工作日内办结并答复，不可申请延期；
- 投诉类事项，在7个工作日内办结并答复；
- 建议类事项，在7个工作日内办结并答复；
- 求助类事项，在5个工作日内办结并答复；
- 举报类事项，在15个工作日内办结并答复。需立案处理的案件，应按相关案件处理的法定程序和时限办结；
- 情况复杂、办理难度大、或因其他政策性等原因，难以按时限办结的，由本单位领导签字同意后，在规定办理时限结束前，向市民营经济服务中心提出延期申请，说明具体原因、延期时间，并向诉求人作出解释说明。延长的时限不应超过原办理时限的1倍，延期办理以3次为限。

6.1.2.2.8 市民营经济服务中心应在办理时限前1个工作日采取电话、短信、书面等不同方式提醒、催办承办单位按规定时限办理。对逾期未办结的事项，承办单位应提供书面说明情况和理由。

6.1.2.2.9 承办单位办理完成后，市民营经济服务中心应回访诉求人对办理结果是否满意。诉求人表示不满意的，市民营经济服务中心应调查沟通协调诉求人及承办单位。调查沟通协调完成后，市民营经济服务中心应第2次回访诉求人。

### 6.1.2.3 企业协商

6.1.2.3.1 经市民营经济服务中心第2次回访后，诉求人仍表示不满意且只涉及单一责任主体的，由市民营经济服务中心组织开展企业协商工作，印发《协商通知》（见附录B），安排承办单位和诉求人当面进行企业协商。

6.1.2.3.2 根据协商情况，市民营经济服务中心工作人员如实填写《协商记录表》（见附录C），并由承办单位和诉求人审核并签字确认。

6.1.2.3.3 协商后，承办单位应提出有效解决措施。需时间落实的，承办单位应在规定的时间内将措施落实情况反馈至市民营经济服务中心，由市民营经济服务中心再次跟踪回访诉求人。

### 6.1.2.4 会商会办

6.1.2.4.1 经市民营经济服务中心第2次回访后，诉求人仍表示不满意且涉及多个责任主体的，由市民营经济服务中心组织开展会商会办工作。会商会办程序启动应满足以下条件之一：

- 承办单位责任主体不清；
- 涉及多个承办单位；
- 承办单位申请召开联席会议。

6.1.2.4.2 “承办单位责任主体不清”的情况，由市民营经济服务中心服务人员填写《无部门签收诉求会办记录表》（见附录 D），市民营经济服务中心印发《会办通知》（见附录 E），召集涉及单位进行会商会办。

6.1.2.4.3 “涉及多个承办单位”的情况，由市民营经济服务中心服务人员填写《不满意诉求会办记录表》（见附录 F），市民营经济服务中心印发《会办通知》，安排承办单位和诉求人会商会办。

6.1.2.4.4 “承办单位申请召开联席会议”的情况，由市民营经济服务中心服务人员填写《部门申请会办记录表》（见附录 G），市民营经济服务中心印发《会办通知》，安排承办单位、诉求人和其他相关单位的会谈事宜。

6.1.2.4.5 会商会办后，承办单位应提出有效解决措施。承办单位应在规定的时间内将措施落实情况反馈至市民营经济服务中心，由市民营经济服务中心再次跟踪回访诉求人。

### 6.1.3 办结

6.1.3.1 承办单位应将诉求事项办理结果及时回复诉求人，回复应符合以下要求：

- 列明事项办理时间、承办单位、经办人、办理结果、法律法规政策依据和回复诉求人的情况；
- 对事项进行针对性的正面回应。

6.1.3.2 市民营经济服务中心回访后，诉求人对办理结果表示满意的予以办结。

6.1.3.3 经市民营经济服务中心第 3 次回访后，诉求人仍表示不满意的，承办单位应告知诉求人当前确实无法解决的原因。

### 6.1.4 归档

各级民营经济服务中心应按照政府档案管理要求对诉求事项资料进行整理、归档。

## 6.2 维权处置

### 6.2.1 维权受理

#### 6.2.1.1 受理渠道

民营企业维权受理渠道包括但不限于以下渠道：

- 各级民营经济服务中心电话；
- 微信公众号；
- 电子邮箱；
- 四川省民营经济综合服务平台；
- 12345 政务服务便民热线；
- 商协会民营企业维权服务站；
- 现场；
- 信函。

#### 6.2.1.2 受理范围

6.2.1.2.1 民营企业维权受理范围具体包括：

- 行政机关在行政许可、行政处罚、行政强制、履行行政协议及其他行政行为等方面，有损害民营企业及其经营者合法权益行为的；
- 民营企业在签订、履行合同、协议时与政府及相关部门发生争议的；
- 行政机关违法限制其他地区企业到本地区从事生产经营活动、限制其他地区的商品进入本地区市场和滥用行政权力进行部门保护、地区封锁，妨碍公平竞争的；

- 民营企业按照法律法规或有关政策应享受优惠待遇，行政机关不予落实或者无故拖延，以及提出不合理附加条件等给民营企业造成损失的；
- 政府部门或其工作人员侵犯民营企业合法的财产权、自主经营权和创新权益的；
- 民营大型企业违约拖欠民营中小企业货物、工程、服务等账款的事项；
- 由其他可能侵犯民营企业合法权益的。

6.2.1.2.2 属于下列情形之一的维权事项，原则上不予受理：

- 维权方不属于民营企业的；
- 未按要求提供相关投诉材料的；
- 维权事项依法由司法机关、仲裁机构、行政机关按法定程序处理或者由党组织依照党内程序处理，不属于维权主管范围的；

注：维权属于本项规定情形的，应告知维权方依照相应的程序主张权益保护。

- 维权方就同一事项向多个单位维权，已有单位受理的；
- 对已依法作出处理的事项，以同一事实和理由重复投诉维权的；
- 维权事项与维权方无直接利害关系的维权；
- 法律、法规和规章规定不予受理的其他情形。

6.2.1.2.3 不属于受理范围内的维权事项，由市民营经济服务中心工作人员向民营企业解释说明，视情况给予处理意见建议。

6.2.1.3 受理要求

6.2.1.3.1 维权申请可向权益侵害发生地的民营经济服务中心提出，也可依照有关规定向负有相应职责的涉民营企业投诉工作部门提出。

6.2.1.3.2 向民营经济服务中心申请维权，原则上应向权益侵害发生地县（市、区）民营经济服务中心提出。上级民营经济服务中心认为有必要的，可处理下级民营经济服务中心收到的维权。下级民营经济服务中心认为依法由其受理的维权存在特殊原因难以办理的，可报请上一级民营经济服务中心受理。

6.2.1.3.3 民营企业进行维权应由法定代表人或者委托律师、基层法律服务工作者、民营企业的工作人员提起，并提交以下书面材料或电子资料：

- 营业执照、法定代表人身份证复印件；
- 法定代表人姓名、地址、联系电话；
- 被投诉维权单位名称、地址、联系电话；
- 维权事实、理由、诉求及相关证明材料；
- 若维权由被委托人提起，需额外提交授权委托书、被委托人身份证复印件、姓名、地址、联系电话；

6.2.1.3.4 民营企业提出的维权事项应客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责。

6.2.1.3.5 各级民营经济服务中心应对民营企业维权做好登记，填写《维权登记表》（见附录 H），在 10 个工作日内做出是否受理的意见，并告知维权方：

- 对维权事项属于维权受理范围，有明确的投诉对象和具体的事实、理由与诉求，资料齐全的，予以受理；
- 对资料不齐全的，应一次性告知当事人所需资料，当事人在 15 个工作日内补齐的，予以受理。

6.2.1.3.6 维权事项不属于受理范围的，应及时告知民营企业不予受理。

6.2.1.3.7 受理维权通知书和不予受理维权通知书见附录 I 和附录 J。

6.2.2 维权办理

6.2.2.1 直办

6.2.2.1.1 市民营经济服务中心受理的维权事项，能直接办理的，由中心直接办理。

6.2.2.1.2 市民营经济服务中心直办维权事项包括但不限于：

- 市民营经济服务中心认为维权事实、理由、请求不成立的，直接回复民营企业；
- 市民营经济服务中心认为维权事实、理由、请求成立的，调查核实后直接办理。

6.2.2.1.3 答复完毕后，工作人员准确记录办理结果。

#### 6.2.2.2 转办

6.2.2.2.1 市民营经济服务中心受理的维权事项，不能直接办理的，应在接到维权请求后3个工作日内转派，并填写转办函（见附录K）。

6.2.2.2.2 市民营经济服务中心应判断维权事项是否涉法涉诉。对于涉法涉诉的维权事项，市民营经济服务中心引导民营企业直接向司法机关反映。对于不涉法涉诉的维权事项，市民营经济服务中心应调查沟通，组织相关单位协商，确定承办单位，并填写《协商记录表》（见附录C）。

6.2.2.2.3 承办单位办理过程中，市民营经济服务中心应跟踪办理回复情况。

#### 6.2.2.3 办理时限

各级民营经济服务中心处理维权应在规定时限内办结：

- 对于事实清晰、争议不大，能快速处理的维权事项，维权办理部门（单位）应当日受理，10日内召集维权方与维权事项相关的部门（单位）会商，准确、详细了解投诉情况，共同商定解决方案，于收到投诉之日起60日内向市民营经济服务中心报送《维权办理情况表》（见附录L），并将调查和办理情况反馈维权方；
- 对于涉及面广、办理难度大的维权事项，经维权办理部门（单位）负责人批准，可适当延长办理期限，但延长期限不应超过60日，并告知维权方延期理由。

#### 6.2.3 办结

##### 6.2.3.1 办理结果异议处理

维权方对维权处理意见不服的，市民营经济服务中心应建议维权方通过司法途径解决维权事项。

##### 6.2.3.2 维权办理要求

维权处理应遵守下列要求：

- 全面调查，实事求是，依据有关法律、法规、规章和政策处理各类维权；
- 及时与维权有关方沟通协调，将投诉调查情况、解决方案、办理情况告知当事人；
- 不应将维权材料丢失或者擅自泄露；
- 与维权事项有直接利害关系的工作人员应回避；
- 鼓励维权办理部门在处理维权时引入专家学者、行业专家、律师、人大代表、政协委员、其他专业调解员，为民营企业提供矛盾纠纷多元化解服务。

##### 6.2.3.3 终止处理

有下列情况之一的，终止维权处理，并告知投诉方：

- 维权方或被维权方申请仲裁、提起诉讼或者向检察机关提起法律监督申请的，仲裁机构、人民法院或人民检察院已经受理的；
- 维权方自愿撤回投诉的；
- 发现维权内容不实或者维权事项不能证实的；

- 维权方对解决方案自收到之日起15个工作日内不予答复或者对协调、处理工作不予配合的；
- 维权方与被维权方自愿达成协议的；
- 有关法律、法规、规章和规范性文件规定的其他情形。

#### 6.2.4 归档

各级民营经济服务中心应按照政府档案管理要求对维权事项资料进行整理、归档。

### 7 服务评价与改进

7.1 市民营办应建立以民营企业满意度调查为核心的服务评价机制，满意度调查宜委托第三方机构进行，也可根据实际情况自行组织开展。自行组织开展，应通过问卷调查或其他有效的信息获取方式，采用适当的统计方法，客观反映民营企业满意度。

7.2 各级民营办和各职能部门提供的诉求维权服务的评价应符合 GB/T 24421.4 的要求。

7.3 市民营办应及时公开满意度调查结果。

7.4 各职能部门应建立改进工作机制，根据服务评价结果，总结不合格服务产生的原因，制定改进计划和方案并组织实施，采取措施减少或规避不合格服务的发生，持续提高服务意识、服务质量、服务效率。



附 录 A  
(资料性)  
诉求记录表

诉求记录表见表A.1。

表 A. 1 诉求记录表

时间：\_\_\_\_\_

记录人：\_\_\_\_\_

| 单位名称     | 单位地址 | 联系人 | 联系电话 |
|----------|------|-----|------|
|          |      |     |      |
| 诉求<br>内容 |      |     |      |
| 办理<br>方案 |      |     |      |
| 备注       |      |     |      |

附 录 B  
(资料性)  
协商通知

协商通知见表B.1。

表 B.1 协商通知

[illegible]

附 录 C  
(资料性)  
协商记录表

协商记录表见表C.1。

表 C. 1 协商记录表

编号：\_\_\_\_\_

协商时间：\_\_\_\_\_

| 协商对象                         |  | 协商地点 | 协商事项 |
|------------------------------|--|------|------|
|                              |  |      |      |
| 协商情况                         |  |      |      |
| 企业意见及签字<br>(盖章)              |  |      |      |
| 达州市民营经济服<br>务中心意见及签字<br>(盖章) |  |      |      |
| 承办单位<br>意见及签字(盖章)            |  |      |      |
| 备注                           |  |      |      |

附 录 D  
(资料性)  
无部门签收诉求会办记录表

无部门签收诉求会办记录表见表 D.1。

表 D.1 无部门签收诉求会办记录表

编号：\_\_\_\_\_

会办时间：\_\_\_\_\_

| 会办对象                 |  | 会办地点 | 会办事项 |
|----------------------|--|------|------|
|                      |  |      |      |
| 会办情况                 |  |      |      |
| 签收单位意见及签字（盖章）        |  |      |      |
| 达州市民营经济服务中心意见及签字（盖章） |  |      |      |
| 备注                   |  |      |      |

附 录 E  
(资料性)  
会办通知

会办通知见表E.1。

表 E.1 会办通知

[illegible]

附 录 F  
(资料性)  
不满意诉求会办记录表

不满意诉求会办记录表见表 F.1。

表 F.1 不满意诉求会办记录表

编号：\_\_\_\_\_

协商时间：\_\_\_\_\_

|                              |  |      |      |
|------------------------------|--|------|------|
| 会办对象                         |  | 会办地点 | 会办事项 |
|                              |  |      |      |
| 会办情况                         |  |      |      |
| 企业意见及签字<br>(盖章)              |  |      |      |
| 达州市民营经济服<br>务中心意见及签字<br>(盖章) |  |      |      |
| 承办单位 1 意见及<br>签字 (盖章)        |  |      |      |
| 承办单位 2 意见及<br>签字 (盖章)        |  |      |      |
| 承办单位 3 意见及<br>签字 (盖章)        |  |      |      |
| 备注                           |  |      |      |

附 录 G  
(资料性)  
部门申请会办记录表

部门申请会办记录表见表 G.1。

表 G. 1 部门申请会办记录表

编号：\_\_\_\_\_

会办时间：\_\_\_\_\_

|                              |      |      |
|------------------------------|------|------|
| 会办对象                         | 会办地点 | 会办事项 |
|                              |      |      |
| 申请会办理由                       |      |      |
| 申请会办单位签字<br>(盖章)             |      |      |
| 达州市民营经济服<br>务中心意见及签字<br>(盖章) |      |      |
| 备注                           |      |      |

附 录 H  
(资料性)  
维权登记表

维权登记表见表H.1。

表 H.1 维权登记表

编号：（202 ）第 号

接收人（签名）

|                            |  |      |  |
|----------------------------|--|------|--|
| 投诉来源                       |  | 接收时间 |  |
| 投诉方（单位）                    |  |      |  |
| 投诉方（单位）身份证号码（社会<br>统一信用代码） |  |      |  |
| 联系人                        |  | 联系电话 |  |
| 被投诉方(单位)                   |  |      |  |
| 投诉举报<br>主要内容               |  |      |  |
| 办理意见                       |  |      |  |
| 审定意见                       |  |      |  |

注意事项：本表为投诉办理重要依据，投诉接收人负责此表填写并归档。



附 录 I  
(资料性)  
受理维权通知书

受理维权通知书见表I.1。

表I.1 受理维权通知书

\_\_\_\_\_公司：

根据《四川省民营企业投诉处理规定（试行）》，我办已受理你公司关于\_\_\_\_\_的维权（维权编号\_\_\_\_\_），并转交\_\_\_\_\_办理。\_\_\_\_\_将按照有关规定办理此维权，于\_\_年\_\_月\_\_日前回复投诉调查情况及解决方案，于\_\_年\_\_月\_\_日前回复投诉办理情况。如未收到回复，请再与我办联系。

联系人：\_\_\_\_\_， 联系电话：\_\_\_\_\_。

× ×（维权工作部门）  
年 月 日

附 录 J  
(资料性)  
不予受理维权通知书

不予受理维权通知书见表J.1。

表 J. 1 不予受理投诉通知书

\_\_\_\_\_公司：

根据《四川省民营企业投诉处理规定（试行）》，我办不予受理\_\_\_\_\_（不予受理原因），现将你公司关于\_\_\_\_\_的投诉退回，贵公司可通过诉讼、信访等途径维护自身合法权益。

联系人：\_\_\_\_\_， 联系电话：\_\_\_\_\_。

× ×（维权工作部门）

年 月 日

附 录 K  
(资料性)

关于转办×××××公司请求协调处理相关事宜的函

关于转办×××××公司请求协调处理相关事宜的函见表K.1。

表 K.1 关于转办×××××公司请求协调处理相关事宜的函

\_\_\_\_\_:

根据《四川省民营企业投诉处理规定（试行）》，现将\_\_\_\_\_公司关于\_\_\_\_\_的维权转交你办（贵单位）办理。

请按照相关要求迅速启动调查工作，主动联系当事人，核实情况，积极协调解决。于\_\_年\_\_月\_\_日前报送《维权调查情况表》，于\_\_年\_\_月\_\_日前报送《维权办理情况表》。

企业联系人：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_。

××民营办联系人：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_，地址：\_\_\_\_\_，邮箱：\_\_\_\_\_。

附件：案件相关资料

××（维权工作部门）

年 月 日

附 录 L  
(资料性)  
维权办理情况表

维权办理情况表见表L.1。

L. 1 维权办理情况表

维权编号：                      报送单位：（公章）

|                                                                 |  |      |  |
|-----------------------------------------------------------------|--|------|--|
| 投诉办理单位                                                          |  |      |  |
| 联系人                                                             |  | 联系电话 |  |
| 维权<br>办<br>理<br>情<br>况                                          |  |      |  |
| 后续解<br>决方案<br>(建议)                                              |  |      |  |
| 维权方意见： <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 |  |      |  |
| 维权方：（公章）                                                        |  |      |  |

注：情况可另附页。

\_\_\_\_\_