

附件 2

市台办公公共服务清单服务指南

1. 台湾同胞投资法律宣传服务指南

一、办理依据

1. 《中华人民共和国台湾同胞投资保护法》第三条：国家依法保护台湾同胞投资者的投资、投资收益和其他合法权益。

2. 《中华人民共和国台湾同胞投资保护法实施细则》第二十五条：各级人民政府应当对台湾同胞投资提供优质、规范、方便的服务。各级人民政府台湾事务办事机构应当做好台湾同胞投资的法律宣传与咨询、投诉受理和纠纷解决等工作。

二、承办机构

港澳台工作科

三、服务对象

在本市投资、创业、就业、生活的台湾同胞；台资企业（含独资、合资、合作企业）负责人及管理人员；拟来本市考察、投资的台湾工商团体、行业协会及台商代表；涉台工作干部、基层服务人员及相关社会公众。

四、服务流程

通过台企走访，定期收集台胞台商对法律政策的咨询热点，编制《惠台政策汇编》，并实地到企业进行政策解读。

对台企开展“法治体检”“送法进台企”等活动，确保政策解读准确、及时、易懂。

五、服务时限

常态化服务

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

港澳台工作科，0558-2262657。

2.台湾同胞投资法律咨询服务指南

一、办理依据

1.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法》第三条：国家依法保护台湾同胞投资者的投资、投资收益和其他合法权益。

2.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法实施细则》第二十五条：各级人民政府应当对台湾同胞投资提供优质、规范、方便的服务。各级人民政府台湾事务办事机构应当做好台湾同胞投资的法律宣传与咨询、投诉受理和纠纷解决等工作。

二、承办机构

港澳台工作科

三、服务对象

在本市投资、创业、就业、生活的台湾同胞；本地注册或拟设立的台资企业（含独资、合资、合作企业）；来本市考察投资环境的台湾工商团体、行业协会及台商代表；涉台园区、台商协会及为其提供服务的相关机构。

四、服务流程

台胞台商可通过现场来访、电话咨询、线上提交等方式提出法律咨询申请：工作人员对咨询内容进行初步分类，一般政策咨询（如投资备案、税收优惠、社保缴纳等）：由台办工作人员直接答复；专业法律问题（如合同纠纷、知识产权、劳动争议、公司治理等）转介至合作律师事务所或公共法律服务中心，安排专

业律师提供服务。对涉及多部门的综合性问题，由市台办牵头召开协调会，联合司法、商务、市场监管等部门共同解答。

五、服务时限

常态化服务

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

港澳台工作科，0558-2262657。

3.台商投诉调处服务指南

一、办理依据

1.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法》第三条：国家依法保护台湾同胞投资者的投资、投资收益和其他合法权益。

2.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法实施细则》第二十五条：各级人民政府应当对台湾同胞投资提供优质、规范、方便的服务。各级人民政府台湾事务办事机构应当做好台湾同胞投资的法律宣传与咨询、投诉受理和纠纷解决等工作。

3.《安徽省保护和促进台湾同胞投资条例》第四条：各级人民政府应当优化投资环境，鼓励台湾同胞投资，做好台湾同胞投资合法权益的保护工作。县级以上人民政府台湾事务办事机构负责台湾同胞投资合法权益保护的组织、指导、管理、协调工作。第五条：省、设区的市和台湾同胞投资集中的县（市、区）人民政府应当建立台湾同胞投资保护协调处理机制，负责组织、协调、督促有关部门处理台湾同胞投资合法权益保护的重大问题。

第三十条：县级以上人民政府台湾事务办事机构或者其他有关部门接到台湾同胞、台湾同胞投资企业的投诉后，除法律、行政法规另有规定外，应当在六十日内将处理情况回复投诉人。对应当由政府其他有关部门处理的投诉事项，县级以上人民政府台湾事务办事机构应当在十五日内转交其他有关部门处理。其他有关部门应当按照前款规定的时限处理投诉，并在回复投诉人的同时，将处理情况书面通报同级人民政府台湾事务办事机构。

二、承办机构

港澳台工作科

三、服务对象

在本市投资设立的台资企业（含独资、合资、合作企业）；在本市工作、生活的台湾同胞个人；台湾地区企业、经济组织在本市开展经贸活动过程中产生的合法权益受损情形。

四、服务流程

台商可通过面诉、函诉、电诉/网诉提交投诉，台办在收到投诉后3个工作日内完成形式审查，材料齐全、属于受理范围的，予以登记并出具《投诉受理回执》；材料不全的，一次性告知补正；不属于受理范围的，说明理由并引导至其他法定渠道。分类处理投诉事项，属地事项：交由事发地县（市、区）台办牵头协调处理；跨区域或重大复杂事项：由市台办直接组织协调，或提请市政府召开专题协调会；需职能部门处理的事项：在5个工作日内转交相关主管部门，并明确办理时限。承办单位通过约谈、实地核查、调阅资料等方式了解情况；组织投诉方、被投诉方及相关单位进行调解协商；必要时引入律师、行业协会、人民调解组织等第三方力量参与。承办单位在60日内将处理结果书面答复投诉人；同时将处理情况通报同级台办备案。

五、服务时限

常态化服务

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

港澳台工作科，0558-2262657。

4.台胞求助服务服务指南

一、办理依据

根据台胞需要，提供经常性、常态性、为台胞认可的服务事项。

二、承办机构

港澳台工作科

三、服务对象

在本市居住、就业、就学、创业、旅游或探亲的台湾同胞；遇到突发困难（如证件遗失、疾病急难、财产纠纷、人身安全受威胁等）需紧急援助的台胞；对政策适用、办事流程、权益保障等存在疑问并寻求帮助的台胞。

四、服务流程

台胞可通过电话求助、现场求助、线上求助、信函求助等方式提出求助，工作人员在接到求助后立即登记，紧急事项即时响应；一般事项在1个工作日内完成初步评估并确认受理；不属于受理范围的，说明原因并引导至相应部门（如公安、医院、法律援助中心等）。对求助事项进行分类处置，生活救助类（如临时困难、寻医问药、证件补办）：协调民政、卫健、公安等部门提供帮扶；政策咨询类（如居住证办理、子女入学、社保医保）：提供政策解读或陪同办理；权益维护类（如劳资纠纷、租房矛盾、消费维权）：联动人社、住建、市场监管等部门介入调解；紧急

救助类（如突发疾病、意外事故、人身安全受威胁）：启动应急机制，协调公安、医疗等力量第一时间处置。

五、服务时限

常态化服务

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

港澳台工作科，0558-2262657。