

# “最多跑一次”改革 简 报

第 57 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 4 日

---

## 省工商局迅速推进“最多跑一次”标准化 注册登记实行“八个一”服务标准

按：实行群众和企业到政府办事标准化管理，是实现“最多跑一次”的重要基础。省工商局率先提出注册登记实行“八个一”服务标准，车俊书记对此予以充分肯定，并批示：“应转发。省工商局“最多跑一次”改革标准化又跑在前面”。现将省工商局迅速推进“最多跑一次”标准化注册登记实行“八个一”服务标准予

以刊载，供各地学习。

为深入贯彻落实我省“最多跑一次”改革工作要求，尤其是车俊书记提出的扎实做好“标准化+”和尽快出台“最多跑一次”改革标准的重要指示，省工商局针对前期调研发现的群众和企业办事的难点、痛点，推出“最多跑一次”“八个一”服务标准，并在全省工商系统办理企业登记注册业务的窗口推行，不断提升工商注册登记服务水平，保障“最多跑一次”改革顺利推进。主要内容如下：

**一、一键取号。**在办事大厅原有取号机现场取号基础上，开设网上预约取号功能，通过互联网电脑端、移动端等渠道提供办事预约，可选择预约窗口、事项、日期和时间段，预约申请成功后通过短信等提醒群众和企业去现场办理。在预约时间段内，可通过相应设备取消预约。网上预约成功的可打印有效预约号单，预约号按预约时段优先叫号，也可通过微信平台直接预约取号。

**二、一打就通。**5月底前我省将依托政务咨询和投诉举报平台开通工商注册登记咨询热线，对分流到工商部门的事项，根据咨询业务量建立专业受理接听人员队伍，保证正常工作时间电话咨询实时畅通。接听人员及时登记咨询来电信息、做好记录，有条件的地市还将开通实时录音功能。全省工商系统将进一步加强电话咨询受理人员的专业技能培训，确保咨询受理用语规范、态度热情、解答清晰。省工商局将通过明察暗访的形式不定期对各地电话咨询受理情况进行督查考核，并将督查结果予以通报。

**三、一口说清。**统一公布电话、网络、微信、信函等多种办

事咨询渠道，严格执行《首问负责制度》《一次性告知制度》，做到咨询问题一口说清。电话咨询，对群众和企业的咨询一次性做出明确答复，当场不能答复的，则会告知答复时间及其他咨询途径；网上咨询，尽可能做到实时回复；信函咨询，窗口工作人员及时整理记录咨询人信息并在承诺时限内对咨询问题通过电话或信函方式一次性做出明确答复；现场咨询或办理业务的，一次性告知群众和企业办事流程以及所需提交的材料。

**四、一站导办。**全面推进一站式导办服务，设置导办员，负责辅助取号、业务咨询、服务引导、填表指导，提供面对面的贴心服务。有条件的地市将设置导办台，配置多媒体播放设备或触摸屏等设施，通过液晶屏、触摸屏、门户网站、书式折页《办事指南》等方式，公布服务网址、服务指南及其他供查询的相关服务内容，提供各类示范样本，供群众和企业查阅参考。全省工商部门还将结合地区实际适时编发业务指导手册，督促导办人员做到文明用语、态度良好。

**五、一窗受理。**制定执行《一窗受理制度》，明确一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈等内容。未进驻行政服务中心的窗口，推行“一窗受理、全类服务”，实行企业登记综合受理，每个窗口均可办理名称核准和企业设立、变更、注销、备案等各类登记事项以及股权质押、股权冻结。进驻行政服务中心的窗口，推行前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式，实现“一窗受理、集成服务”。

**六、一网通办。**进一步完善网上办事大厅建设，重点推进全程电子化登记系统的应用，开通网上咨询、网上查询、网上预约、网上登记等功能。设立网上留言板块或在线咨询窗口，供群众和企业网上实时咨询；设置“最多跑一次”专栏，以便查询和下载办事所需的资料和范本；开通网上预约模块，可进行网上预约取号；设置全程电子化登记系统端口，注册登记通过网上系统进行申报。全省工商部门将加快拓展全程电子化登记系统的应用面，鼓励和引导群众开展网上申报，经网上审核后，企业只需到窗口一次性提交材料即可领取营业执照。完善身份认证、电子签章和电子归档功能，力争下半年实行“网上申报、网上受理、网上审核、身份认证、电子签章、电子归档”，实现企业登记“零上门”。有条件的地区还将开发网上办事移动端应用，实现服务事项、办事指南、办事监督、投诉反馈的统一查询和一站式服务。

**七、一次办结。**及时受理群众和企业提出的登记事项办理申请，对申请材料齐全且符合法定形式的，当场受理；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，当场予以指正，一次性告知需要更正的全部内容；发现申办的事项，法律、法规和规范性文件不明确等情况特殊、不予受理的，把结果明确告知群众和企业。符合容缺受理制度的事项，先予受理，并一次性告知需补正的材料、时限。对已受理的办事事项能当场办理的，立即办结；不能当场办理的，告知承诺时限，并在承诺时限内一次性办结。

**八、一单速达。**现场办理或网上办理的证照、名称核准通知

书、其他文书，可根据群众和企业需求采取邮政速递送达的方式。省工商局正督促未开通证照邮政寄递服务的地市，加快与邮政部门的对接，确保在4月底前实现全省“证照可寄递”目标。寄递服务实行专人管理，做到“单号可查、记录可溯”。

同时，全省工商（市场监管）部门将进一步强化注册登记一线队伍建设，充分用好岗位编制政策，不断壮大审核员队伍，坚持新进人员向一线倾斜的用人导向，逐步优化审核员队伍结构。全省工商注册登记一线工作满2年以上人员占全部人员比例将达到80%以上，且定期开展岗位能力培训和核准员资格考试，审核人员必须考试通过取得核审员资格后方可上岗，积极打造“政治素质硬、业务能力强、群众评价高”的窗口铁军。

省工商局将分别于4月底、8月、9月组织开展标准化创建工作阶段性成效督查，及时推广样板经验和做法，确保规定要素不走样。

本刊邮箱：[364425706@qq.com](mailto:364425706@qq.com)

---

报：车俊、袁家军、陈金彪、冯飞、熊建平、朱从玖、梁黎明、孙景淼、高兴夫、成岳冲同志，省政府秘书长、副秘书长，省委办公厅、省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室。

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、县（市、区）“最多跑一次”改革办公室。

---