

# 杭州市最多跑一次改革办公室文件

杭跑改办〔2019〕16号

---

## 关于进一步优化提升开办企业“一件事” 便利化改革的指导意见

各区、县(市)政府,钱塘新区、西湖风景名胜区管委会,市委政法委、市审管办、市市场监管局、市公安局、市税务局、市人力社保局、市财政局、市数据资源管理局、人民银行杭州中心支行、市民卡公司:

为深入贯彻落实党中央、国务院关于优化营商环境的决策部署,按照“对标国际一流、赶超国内先进”的工作要求,持续提升开办企业服务效率和便利化,确保多途径、多维度实现开办企业“一日办结”,提出如下意见:

### 一、指导思想

深入贯彻党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,围绕党中央、国务院深化“放管服”改革决策部署,以“整体政府”视角,关注开办企业改革获得感,围绕开办企业准

入准营“一件事”系统化、集成化推进改革,持续营造稳定、公平、透明、可预期的法治化营商环境。

## 二、工作目标

提升开办企业效率,确立“一网、一窗、一次、一日”“四个一”工作目标,按照“线上保障、实体整合、流程再造、常态压缩”原则,以“一件事”标准加强“开办企业”指标中设立登记、公章刻制、申领发票(含税控设备)、员工参保登记等各业务环节部门之间的政策协同。升级优化“开办企业全程网上办平台”实现“一网通办”,整合提升“开办企业服务专区”实现“一窗通办”,确保多途径业务场景均实现开办企业“一日办结”。

优化企业办事感受,依托“互联网+”、大数据、人工智能等技术,切实转变政府职能、推进数字转型。通过数据共享、互信互认、全程复用,重塑政务服务新定位,提升网上政务服务能力。开办企业所有业务环节全面归集“一网一窗”办理,确保流程清晰、环节透明、材料简化、零费用成本,持续提升开办企业便利度。

## 三、具体举措

(一)零跑审批“一网通办”。升级优化“开办企业全程网上办平台”系统,开办企业各业务环节实现“一网提交、一次交互、数据共享、信息互认、零跑审批”。运用实名验证、电子签名技术,核发电子营业执照,实现无纸化“零见面”审批,全面整合为“一个环节、一日办结”。逐步加大电子公章应用探索、电子发票推广使用,加快提升开办企业全流程“一件事”、设立登记全程网办办件

比例。

(二)实体整合“一窗通办”。在现有全市各级行政服务中心“常态化企业开办专窗”基础上,整合提升打造“开办企业服务专区”,确立全市统一服务专区形象展示,提升服务专区辨识度、友好度、亲和度。服务专区推行“前台综合受理、后台集成服务”,全面实现“一窗进出、一套材料、一次采集、一日办结”,并执行全市统一标准化服务规范(详见附件)。

(三)分时办理确保同质同效。新开办企业办理营业执照、免费领取公章后,间隔一定期限后办理“首次申领发票”、“首次员工参保登记”的,相关业务全面整合在“线上一网、线下一窗”办理,各部门独立网上办事系统、线下受理窗口原则上不再办理相关业务。全市统一在“线上一网”提供分时办理路径,在“线下一窗”提供分时办理服务,各业务均实现即审即办,各环节办理时间合计不超过一个工作日,与“一网一窗全环节办理”确保同质同效。

(四)推广使用电子营业执照。依据国家法律法规、统一标准核发电子营业执照,电子营业执照与纸质营业执照具有同等法律效力,企业可通过手机等智能终端领取、下载和使用。各单位采信电子营业执照作为市场主体身份识别,即可在线上、线下办理相关业务,推广电子营业执照共享应用。

(五)优化完善申领发票业务。优化智慧办税,实现企业登记信息与发票申请信息全智能识别配对、系统自动审批。申请人“首次申领发票”,按“万元版增值税普通发票 50 份、万元版增值

税专用发票 25 份”标准一次性核发,并同步开通发放税控设备。

(六)整合员工参保登记流程。“员工参保登记”在设立登记时进行数据采集,通过数据共享由系统自动审核入库,无需单独申请,与“设立登记”环节无感整合。“员工参保登记”分时办理,可通过电子营业执照等手段实现数据共享,全面推行无纸化全线上办理,无需提交其他申请材料,无需领取书面凭证。

(七)实名验证信息全面共享。开办企业过程中相关人员在办理设立登记业务前需要进行实名验证,确保身份可信,具备开办企业申请资格。全面共享实名验证信息,确保一次验证、全程复用。分时办理“首次申领发票”、“员工参保登记”的,各部门对已经实名验证人员不再重复采集验证,对确需补充采集验证的,可通过远程实名验证等便利化手段进行。

(八)推行开办企业“零费用”。新开办企业免费送章不少于 3 颗(法定名称章、法定代表人名章、财务专用章),建立全市统一免费送章的材质、规格、数量、质量标准,并在下一个政府采购招标周期再加赠发票专用章。“首次申领发票”由政府买单免费赠送增值税防伪税控设备,市本级及上城区自 2019 年 11 月 28 日起试行,全市自 2019 年 12 月 15 日起全面推行,按照市级企业由市财政负担,区、县(市)级企业由区、县(市)财政负担的原则保障相关经费,确保开办企业“零费用”。

(九)普惠场景提供增值服务。企业领取纸质营业执照、公章、发票(含税控设备),可提供“开办企业专用礼盒/礼袋”免费快

递送达增值便利化服务。助推小微企业金融服务,提供商业银行预约开户等增值便利化服务。提供多证合一、证照联办等准入准营增值便利化服务,供企业根据经营业态自愿选择,助力企业快速准入准营,取得特殊业态经营资格。

(十)数字转型强化智慧应用。提升“互联网+政务服务”智慧应用,完善提升经营范围标准库应用,推行经营范围“点选式”规范化登记,建立经营范围与申办经营许可衔接,强化“多证合一、证照联办”信息精准采集、推送。强化“统一地址库”数据共享应用,试点推行住所申报承诺制改革,为开办企业全智能自动审批做好系统应用准备。强化业务流程监控,建立开办企业“一件事”各部门环节办结后信息实时跟踪反馈机制,实现闭环管理、精准考评。

#### **四、工作要求**

(一)加强组织领导。组建“开办企业”工作专班,统筹推进优化开办企业有关工作。市市场监管局牵头负责“开办企业全程网上办平台”升级优化工作和设立登记办理环节的便利化改革,市审管办、市市场监管局负责“开办企业服务专区”整合提升工作,市公安局、市税务局、市人力社保局负责本部门办理环节的便利化改革,市数据资源管理局、人民银行杭州中心支行、市民卡公司、市委政法委、市财政局负责提供支持配合工作。

(二)加强实施保障。各地各单位要针对日益增长的涉企服务需求,进一步加强办事大厅硬件配置,加强窗口服务人员队伍建

设,配足窗口服务人员和资源,避免因为业务不熟、人员流动、人手不足等原因导致服务水平下降,保障窗口服务顺利高效运行。市直属有关单位要加大对工作人员的培训力度,帮助一线人员全面掌握新流程、新方法,注重政策措施出台后实施情况的跟踪和评估,确保政策落实落地。

(三)加强宣传培训。各地各单位要采取各种形式、全方位、多角度开展政策解读和宣传引导,着力提高政策知晓度和参与度,加强“一窗通办”窗口工作人员服务标准和服务规范培训,有效解决营商环境政策落地“最后一公里”问题。

(四)加强督察考核。市市场监管局要会同有关部门,加强对各区开办企业便利化的工作指导,对政策落实情况开展督查,对发现的问题及时予以通报。同时,重点关注群众办事感受度,积极收集群众办事反馈的痛点堵点问题,及时发现问题、梳理问题、解决问题,确保政策实施的精准性和覆盖面。

附件:《杭州市开办企业“一件事”“一窗通办”标准化服务规范(试行)》

杭州市最多跑一次改革办公室

2019年11月25日

## 附件

# 杭州市开办企业“一件事”“一窗通办” 标准化服务规范(试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为持续提升开办企业便利度,切实提高改革获得感和体验度,对照“一网、一窗、一次、一日”“四个一”工作目标,实现开办企业线下实体整合“一窗通办”,根据杭州市《关于进一步优化提升开办企业“一件事”便利化改革的指导意见》,制定本规范。

**第二条** 本规范适用于杭州市“开办企业服务专区”(以下简称“服务专区”)的标准化建设和“开办企业服务专窗”(以下简称“服务专窗”)的日常管理。

**第三条** “服务专区”遵行“服务环境标准化、业务环节标准化、申请材料标准化、流程结果标准化”“四个标准化”建设。

**第四条** “服务专区”推行“前台综合受理、后台集成服务”,实现“一窗进出、一套材料、一次采集、一日办结”,为企业一次性发放含营业执照、公章、发票(包括已开通的税控设备)等办理结果的“开办企业专用礼盒/礼袋”。

## 第二章 服务环境标准化

**第五条** “服务专区”环境建设标准及规范性要求:形象统

一、功能齐全、标识明显、安全舒适。

**第六条** “服务专区”确立全市统一专区形象展示,提升服务专区辨识度、友好度和亲和度;各级各部门不得随意增减、调整、移动“服务专区”的标识标牌、设施设备。

**第七条** “服务专区”应具备以下功能区域:

(一)专窗受理区。依据“窗口平均等候时间 $\leq 10$ 分钟、全业务办结用时 $\leq 3$ 小时”标准,合理设置“服务专区”内“服务专窗”数量,一般不少于2个;按照“服务专窗”3:1比例设置“潮汐服务专窗”数量,一般不少于1个,以便于及时分流高峰期业务办理。单一“服务专窗”标准配备电脑、打印机、实名验证、叫号评价、宣传资料展架各一套。

(二)自助服务区。配备供办事群众自助办理业务使用的相关设施(如:电脑、打印机、复印机等),以及必要的文具与表单资料。挑选懂业务、作风好、责任心强的同志担任导办员、帮办员,做好现场引导服务工作,并指导、帮助办事群众现场进行线上“一网通办”业务的申报。

(三)办事等候区。配备休息座椅供办事群众等候休息,并提供饮用水;设置资料架,放置办事指南、宣传材料等,配置自动叫号系统、电子显示屏等设备。

**第八条** 单一“服务专窗”有且只有一名工作人员,为办事群众提供开办企业的综合受理服务。税务等单位的工作人员集体进驻后台,提供后台集成服务。



**第九条** “服务专区”推行午间值班、延时服务,确保新开办企业在日间工作时间全时段均可办理业务,防止办事群众上、下午间隔跑两次。

**第十条** “服务专区”配备电话咨询人员及网络在线客服,并确保咨询电话一打即通、网络客服实时在线提供服务。

### **第三章 业务环节标准化**

**第十一条** 开办企业线下“一窗通办”标准化业务办理含以下内容:

- (一)企业设立登记;
- (二)公章刻制;
- (三)发票申领(含税控设备);
- (四)员工参保登记。

**第十二条** “服务专区”提供开办企业自选式套餐服务:二合一(营业执照+公章刻制)、三合一(营业执照+公章刻制+发票申领/员工参保)、四合一(营业执照+公章刻制+发票申领+员工参保),供企业自行选择。

**第十三条** 新开办企业办理营业执照、免费领取公章后,间隔一定期限后分时申请“首次申领发票”、“首次员工参保登记”的,全市统一在“线上一网”提供分时办理路径,在“线下一窗”提供分时办理服务。

大力提倡、引导分时办理“首次申领发票”、“首次员工参保登

记”通过线上路径办理。企业直接到线下“服务专区”申请的,帮办人员可指导其在自助服务区进行线上申请。

**第十四条** “银行开户”、“证照联办”等开办企业增值便利化服务,不纳入“服务专区”业务事项,依照便民原则,可就近单独设置服务窗口。

**第十五条** “服务专区”设置的所有“服务专窗”功能应完全相同,无论办事群众选择何种“开办企业”套餐,均由同一“服务专窗”进行综合受理,负责新开办企业从叫号、咨询、受理、出件等全环节的全程“一对一”服务。

**第十六条** 新开办企业需要补充采集实名验证信息的,“服务专窗”受理人员应在业务受理时一并进行采集,后台各部门应共享复用该信息。

**第十七条** “开办企业”各业务环节(含分时办理相关业务的情形)均应实现即审即办,各环节办理时间合计不得超过一个工作日。

## **第四章 申请材料标准化**

**第十八条** 开办企业“一件事”提交申请材料最多不超过 6 份。相同材料、近似表单不得重复收取,各部门通过数据共享实现信息获取,并全程复用。

**第十九条** 企业设立登记申请材料共 5 份,具体包括:

(一)《公司登记(备案)申请书》;

- (二) 公司章程；
- (三) 董事(执行董事)、监事、经理、法定代表人任职文件；
- (四) 股东主体资格证明和自然人身份证复印件；
- (五) 住所材料。

**第二十条** 员工参保登记实行全线上办理,通过数据共享获取相关信息,无需提交申请材料。

公章刻制、发票申领业务办理通过数据共享获取相关信息,均无需提交申请材料。

银行开户增值便利化服务需提交 1 份申请材料,即《开户申请书》,但不计入“开办企业”业务材料;其他相关信息通过数据共享实现,无需申请人提交。

## 第五章 流程结果标准化

**第二十一条** 企业端标准化办理流程:相关人员注册登录网上平台,并完成实名验证,具备申请资格→“开办企业全程网上办平台”进行信息填报并提交→“开办企业服务专区”核对申报材料→一次性领取“开办企业专用礼盒/礼袋”。

**第二十二条** 服务端标准化办理流程:“服务专窗”叫号→根据申请人选择的套餐一次性收取材料→后台集成服务【后台集成服务流程:营业执照审核通过→打印执照并向刻章、税务、社保等部门共享执照信息→后台完成公章刻制、税务发票、员工参保登记业务以及办理结果的制作,并装入“开办企业专用礼盒/礼袋”】→

“服务专窗”一次性发放“开办企业专用礼盒/礼袋”。

**第二十三条** “开办企业专用礼盒/礼袋”包括以下办理结果：

（一）营业执照正、副本；

（二）免费赠送的公章（含法定名称章、法定代表人名章、财务专用章等）；

（三）增值税发票（万元版增值税普通发票 50 份、万元版增值税专用发票 25 份），已开通的税控设备；

（四）《杭州市“开办企业”服务专刊》等资料。

**第二十四条** 新开办企业在提交申请材料的同一“服务专窗”，根据选择的套餐一次性领取办理结果的，或是分时办理相关业务领取相应办理结果的，仅需签署一份《“开办企业”签收单》，无需重复签署各部门不同的出件签收单。

《“开办企业”签收单》应规范存档，供各部门追溯查询。

**第二十五条** 遵循节约原则，根据开办企业办理结果的实际情况，分别发放“开办企业专用礼盒”或“开办企业礼袋”。

## “开办企业”签收单

企业名称			
统一社会信用代码			
法定代表人	姓名:_____ 身份证号码:_____		
营业执照	正本_____个 副本_____个		
印章	<input type="checkbox"/> 法定名称章 <input type="checkbox"/> 财务专用章 <input type="checkbox"/> 法定代表人名章 <input type="checkbox"/> 发票专用章		
税务事项	增值税一般纳税人登记类型	一般纳税人( ) 小规模纳税人( )	
	领用发票类型	增值税专用发票( ) 增值税普通发票( )	
	税控设备服务商	百旺金赋( ) 爱信诺航天信息( )	
	注:新开办企业办理营业执照、免费领取公章后,间隔一定期限后分时申请“首次申领发票”的,线上可至浙江政务服务网开办企业全程网上办平台“分时办理模块”办理;线下可至“服务专区”办理。		
经办人或法定代表人	签 字		
	身份证号码		
	电 话		
签收时间	_____年_____月_____日		时间:_____
发照人/售票人签字			
备 注			