

DB 37

山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 4457—2021

“企业开办”工作指引

Work direction for startup of enterprise

2021 - 12 - 27 发布

2022 - 01 - 27 实施

山东省市场监督管理局 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 工作要求 2

 4.1 协同机制要求 2

 4.2 队伍建设要求 2

 4.3 系统建设要求 2

 4.4 专区建设要求 2

 4.5 业务优化要求 3

5 办理流程 4

 5.1 流程图 4

 5.2 申请 5

 5.3 材料指导 5

 5.4 受理 5

 5.5 并联办理 5

 5.6 出件 6

6 审管衔接 6

7 统计分析 错误!未定义书签。

8 服务评价与改进 6

附录 A（资料性） 企业开办工作流程 8

参考文献 9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

引 言

企业开办是优化营商环境的重要内容。目前，全国各省(自治区、直辖市)均已开通了企业开办相关业务平台，实行“线上一表填报、线下一窗领取”，各地企业开办所需时间均已经减至4个工作日内。根据山东省委办公厅、省政府办公厅印发的《再造企业开办流程实现“全程网办”实施方案》(鲁办发〔2020〕5号)和山东省人民政府印发的《山东省优化营商环境创新突破行动实施方案》(鲁政发〔2021〕6号)的要求，山东省企业开办要做到“一窗受理”“全程网办”“一链办理”，1个工作日内办结，全面提升企业全生命周期服务水平。

为全面落实国家《优化营商环境条例》和山东省两个“实施方案”要求，山东省市场监督管理局组织起草了《“企业开办”工作指引》山东省地方标准。本标准是指导企业开办工作的基础性标准，明确了企业开办的工作要求、工作流程、审管衔接、服务评价与改进等内容。本标准的发布实施将为提升我省企业开办服务水平，打造优良营商环境起到基础性技术支撑作用。

"企业开办"工作指引

1 范围

本文件规定了企业开办的术语和定义、工作要求、办理流程、审管衔接、服务评价与改进等内容。

本文件适用于山东省行政区域内内资企业开办过程中涉及企业营业执照申领、印章刻制、发票申领、社保登记、医保登记、住房公积金缴存登记、银行预约开户的全流程办理。外商投资企业、个体工商户和农民专业合作社等市场主体的开办可参照执行。

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 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T39735 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业开办 Startup of enterprise

企业从申请设立到具备一般性经营条件的过程，包括办理企业设立登记、印章刻制、发票申领、社保登记、医保登记、住房公积金单位缴存登记、银行预约开户事项。

3.2

设立登记 Registration of enterprise establishment

符合条件的申请人向市场主体登记机关申请成立并获得市场主体资格、领取营业执照的过程。

3.3

印章刻制 Engraving of the seal

印章刻制机构依申请为完成设立登记的市场主体刻制印章，并通过公安部门备案的过程。

3.4

申领发票 Claiming invoice

税务部门依申请为完成设立登记的市场主体发放税控设备和发票的过程。

3.5

社保登记 Social security registration

人力资源和社会保障部门（以下简称“人社部门”）根据山东政务服务平台企业开办“一窗通”系统（以下简称企业开办“一窗通”系统）推送的信息，为新开办企业完成社会保险登记和员工参保登记的过程。

3.6

医保登记 Health insurance registration

医疗保障部门（以下简称“医保部门”）根据企业开办“一窗通”系统推送的信息，为新开办企业完成医疗保险登记和员工参保登记的过程。

3.7

住房公积金缴存登记 Housing accumulation fund deposit registration

住房公积金管理部门根据企业开办“一窗通”系统推送的信息，为新开办企业完成住房公积金单位缴存登记和员工缴存登记的过程。

4 工作要求

4.1 协同机制要求

4.1.1 各审批部门和有关机构建立协同机制，依据部门职责负责企业开办环节上的营业执照申领、印章刻制、发票申领、社保登记、医保登记、住房公积金缴存登记、银行预约开户以及所负责事项的优化服务工作。

4.1.2 依托各级政务服务大厅，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合出件窗口统一出件”工作模式，建立企业开办服务专区，集中办理企业开办事项；在部门间信息互联共享基础上，通过“一窗通”系统，实现“一次提交、一窗通办、信息共享、限时办结”。

4.2 队伍建设要求

4.2.1 各审批部门应组建满足工作需求的企业开办工作队伍，并进驻企业开办服务专区。

4.2.2 工作人员应符合以下条件：

- a) 具备较强的服务意识，爱岗敬业、责任心强；
- b) 具备较强的组织、协调、沟通和服务能力，能够灵活处置各种突发问题；
- c) 熟悉相关法律法规、政策，熟练掌握企业开办相关事项的办理方式和办事流程。

4.2.3 工作队伍规模应与企业开办工作量相匹配，并根据实际情况适时调整。

4.3 系统建设要求

4.3.1 企业开办“一窗通”系统为山东省行政区域内网上申请办理企业开办业务的入口，应纳入全省及全国政务服务平台体系，并具备业务申报、结果反馈、办理进度查询、分时分项办理、档案查询等功能。

4.3.2 申请人通过企业开办“一窗通”系统可以完成全部企业开办业务的申请并实时查询办理进度。

4.4 专区建设要求

4.4.1 专区设置

4.4.1.1 各级政务服务大厅应设置可以满足申请人完成企业开办、领取营业执照、税控设备和发票、印章等全部实体办件的企业开办服务专区，为企业和群众提供公开、高效、便捷的一站式企业开办服务。

4.4.1.2 企业开办服务专区应设置具有咨询、自助服务、综合受理、后台审批、统一出件、帮办代办、跨域通办等功能的窗口或区域，为申请人提供集成服务，实行“一窗受理”“全程网办”“一链办理”。

4.4.1.3 有条件的地区可在乡镇（街道）、社区、大型商圈等经济活跃区域设置企业开办服务专区。

4.4.2 咨询窗口

4.4.2.1 负责解答申请人办理相关事项的问题咨询。

4.4.2.2 按照业务办理工作规范，根据办事情形、审查要点等进行收件指导。

4.4.3 自助服务区

应配备电脑、打印机等设施设备，为申请人提供线上申报、免费打印复印等服务，并安排工作人员提供咨询、指导，方便申请人自助申请和修改材料。

4.4.4 综合受理窗口

收到申请材料后，对材料进行形式审查：

- a) 材料齐全且符合法定形式的，予以受理；
- b) 材料不齐全或者不符合法定形式的，出具一次性告知单或不予受理通知书。

4.4.5 业务审批

对综合受理窗口移交的申请材料进行分类审批并实时流转，材料齐全且符合法定形式，应在1个工作日内办结。

4.4.6 统一出件窗口

4.4.6.1 根据申请人需求，通过窗口颁发、免费寄递、自助终端或移动终端获取等方式送达结果证照文件，并做好登记。

4.4.6.2 邮递寄送的，需留存寄件单据；现场领取的，由取件人当场签收。

4.4.7 帮办代办窗口

根据申请人需求和申请，为申请人提供个性化免费帮办代办服务。

4.5 业务优化要求

4.5.1 环节

申请人发起企业开办申请，企业登记机关在完成企业设立登记的同时，将登记信息推送至公安部门、税务部门、人社部门、医保部门、住房公积金管理部门和银行、印章刻制机构等单位，各审批部门和有关机构实现新开办企业设立登记、印章刻制、涉税办理、社保登记、医保登记、住房公积金缴存登记、银行预约开户相关信息一表填报、一网申请，通过数据推送、信息共享，整合为一个环节办理。

4.5.2 时限

4.5.2.1 企业开办在1个工作日内完成。其中，企业设立登记、社保登记、医保登记、住房公积金缴存登记0.5个工作日内完成；印章刻制、涉税办理0.5个工作日内完成；银行开户在线预约即时完成。

4.5.2.2 申请人通过现场领取或寄递等方式1个工作日内获取办理结果。

4.5.3 成本

4.5.3.1 企业开办全流程不收取任何费用，同时以政府购买服务的方式为新开办企业免费提供一套印章（至少包含企业法定名章、财务专用章、发票专用章、法定代表人名章等四枚印章）、税控设备及发票，并根据新开办企业的不同类型提供相应惠企政策。

4.5.3.2 鼓励有条件的地区免费为新开办企业发放电子营业执照、电子印章等电子证照，以符合企业多情景应用需求。

4.5.4 申请材料

4.5.4.1 依据市场监管总局印发的《企业登记申请文书规范》《企业登记提交材料规范》等规范性文件要求提交申请材料。

4.5.4.2 系统能够自动提取或共享申请材料的，不再要求申请人提交；鼓励窗口工作人员通过帮办代办的方式，为申请人提供全程网办申报服务，免提交纸质材料。

4.5.5 办理途径

4.5.5.1 提供线上申请和线下申请等多种方式，满足申请人的多样化需求。

4.5.5.2 依托企业开办“一窗通”系统，实现全程电子化登记，引导申请人通过 PC 端或移动设备端申请企业开办业务，实现全程网办和“零见面”。

4.5.5.3 鼓励有条件的地区研发、部署智能终端设备，方便企业自助办、智能办、就近办。

4.5.6 便利化措施

4.5.6.1 推广电子营业执照和电子印章

4.5.6.1.1 将电子营业执照和电子印章作为企业开办相关业务的合法有效身份证明和电子签名手段，推动电子营业执照和电子印章同步发放和应用。

4.5.6.1.2 拓展电子营业执照和电子印章应用场景，减少纸质材料和实体照章使用，为企业提供全流程网上办事支撑。

4.5.6.2 推广电子发票

提供电子发票免费申领服务，推广电子发票应用。

4.5.6.3 跨域通办

4.5.6.3.1 企业登记机关应在企业开办服务专区设置跨域通办专窗。

4.5.6.3.2 利用全程网办、异地代收代办、多地联办、授权直接办理等形式，满足各类市场主体和广大人民群众异地办事需求。

4.6 统计分析要求

4.6.1 企业登记机关应定期分析企业开办数据，形成综合分析报告，公开发布。

4.6.2 运用统计分析结果，为政府宏观政策调控提供参考，为社会投资提供建议，促进市场主体高质量发展。

5 办理流程

5.1 流程图

企业开办流程由设立登记、印章刻制、发票申领、社保登记、医保登记、住房公积金缴存登记、银行预约开户等环节组成，流程图见附录A。

5.2 申请

5.2.1 线上申请

5.2.1.1 PC端申请

申请人进入山东省政务服务平台，注册账号并登录，发起开办企业业务申请，填写设立登记信息、印章备案信息、申领发票信息、社保信息、医保信息、住房公积金缴存登记信息、银行预约开户信息、多证合一信息等，选择申办方式，按照要求上传申请材料（系统能够自动生成的除外）和相关人员（主体）的主体资格证明，进行材料提交。

5.2.1.2 移动设备端申请

5.2.1.2.1 申请人利用手机等移动设备，通过“爱山东”企业开办APP、微信小程序等形式提交企业开办申请。

5.2.1.2.2 鼓励有条件的地区与第三方应用平台开展合作，为申请人提供多种移动设备端申请入口。

5.2.1.3 自助服务设备端申请

5.2.1.3.1 申请人可以选择通过自助服务设备提交企业开办申请。

5.2.1.3.2 鼓励有条件的地区研发智能终端，实现无人工干预智能审批。

5.2.2 线下申请

5.2.2.1 申请人到各级政务服务大厅企业开办服务专区，按照要求填写企业开办信息采集表并提交申请材料，由窗口工作人员给予现场指导。

5.2.2.2 鼓励有条件的地区积极开展“政银合作”、“政邮合作”，扩大便民服务网点的覆盖范围；推行免费寄递、安装智能寄存设备等措施，申请人可通过寄递、寄存方式递交申请材料。

5.3 材料指导

5.3.1 企业登记机关对申请人通过各种方式提交的企业开办申请予以指导，帮助申请人完善申请材料。

5.3.2 材料齐全且符合法定形式的，由申请人进行签署确认；材料不全或不符合法定形式的，予以退回并一次性告知需要补正的全部内容。

5.4 受理

企业登记机关在规定时限内对企业开办申请材料是否齐全、是否符合法定形式予以形式审查，并做出是否受理的决定。

5.5 并联办理

5.5.1 设立登记

5.5.1.1 企业登记机关在规定时限内对设立登记申请材料进行形式审查，材料齐全且符合法定形式的，准予设立登记，打印营业执照送交统一出件窗口，并同步发放电子营业执照。

5.5.1.2 设立登记完成后，办理结果通过“一窗通”系统推送至公安部门、税务部门、人社部门、医保部门、住房公积金管理部门。同时，根据企业填写的银行预约开户信息推送至相关预约银行。

5.5.2 印章刻制和备案

5.5.2.1 印章刻制机构接收新设立企业信息，完成印章刻制，并将印章刻制信息推送到公安部门并将印章送交统一出件窗口。

5.5.2.2 公安部门收到印章刻制机构报送的印章刻制信息后完成备案。

5.5.3 税控设备发放、发票申领

税务部门接收新设立企业信息后，完成税（费）种、发票票种的核定、财务会计制度的备案，免费发放税控设备和发票，并将税控设备和发票送交统一出件窗口或依申请送达申请人。

5.5.4 社保登记

人社部门接收新设立企业登记信息和参保信息后，即时完成企业社会保险单位参保登记和员工参保登记。

5.5.5 医保登记

医保部门接收新设立企业登记信息和参保信息后，即时完成企业医疗保险单位参保登记和员工参保登记。

5.5.6 住房公积金缴存登记

住房公积金管理部门接收新设立企业登记信息和住房公积金缴存登记信息后，即时完成住房公积金单位缴存登记和员工缴存登记。

5.5.7 银行预约开户

银行接收新设立企业预约开户信息后，即时启动银行开户程序。

5.6 出件

5.6.1 企业开办统一出件窗口应向新开办企业提供包含营业执照、免费印章、免费税控设备、发票及惠企政策在内的办理结果。

5.6.2 根据申请人选择，统一出件窗口提供现场领取、免费寄递等领取方式。鼓励有条件的地区安装智能寄存设备，方便申请人错时领取。

6 审管衔接

6.1 企业登记机关与相关监管部门通过线上平台交互、线下紧密协作的方式，建立审管联动机制。

6.2 企业登记机关按照“双告知”的有关要求，依托协同监管平台即时将企业信息共享至相关监管部门。

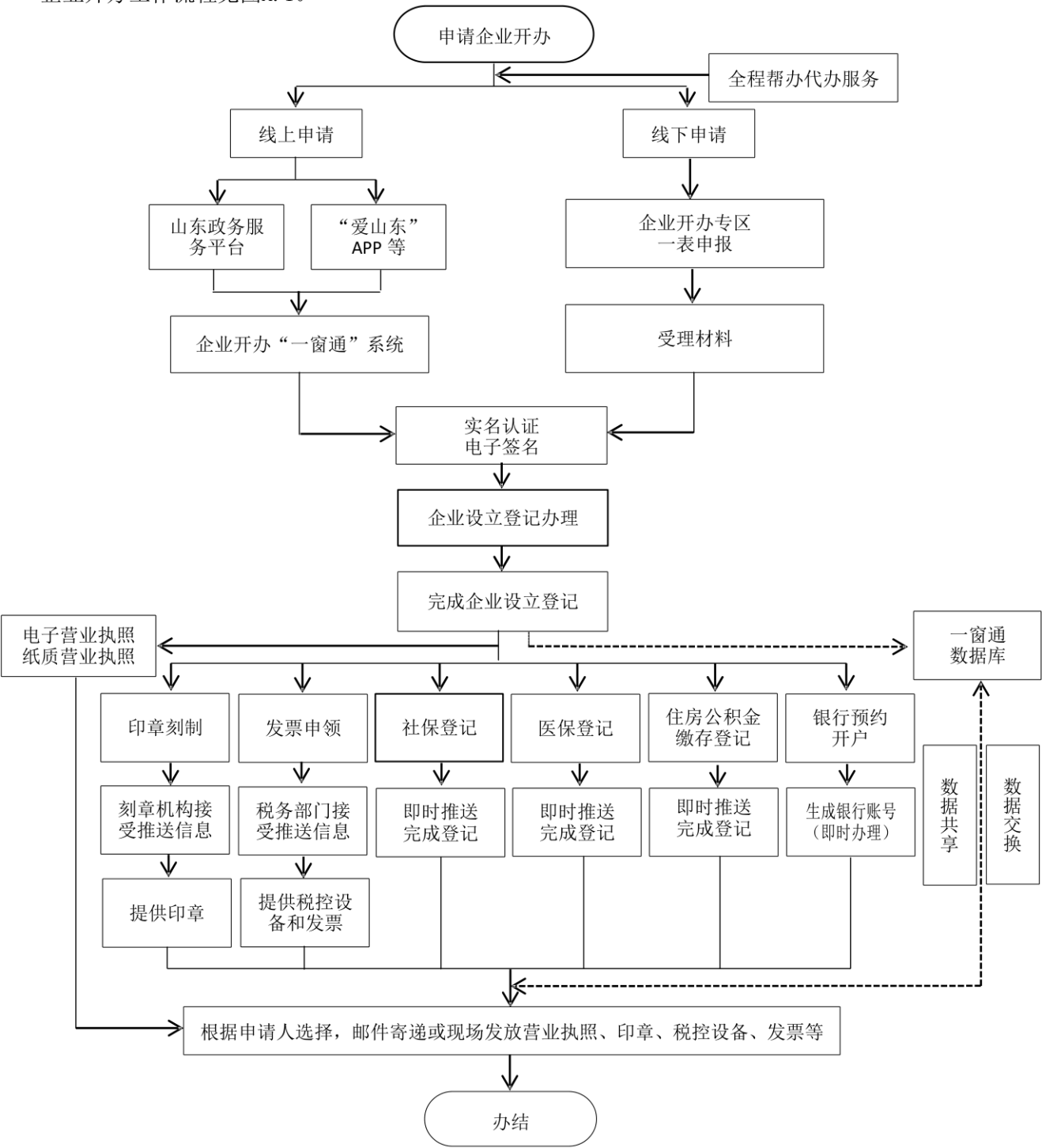
7 服务评价与改进

7.1 按照 GB/T 39734、GB/T 39735 的规定开展企业开办服务评价，落实网上服务“一事一评”、现场服务“一次一评”、社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”。

7.2 健全完善企业开办长效工作机制，统筹协调推进优化企业开办流程、完善“一窗通”办服务功能、强化部门间协同等基础工作，提升企业开办标准化、规范化、便利化水平。

附录 A
(资料性)
企业开办工作流程

企业开办工作流程见图A. 1。



图A. 1 企业开办工作流程图

参 考 文 献

- [1] 《优化营商环境条例》（中华人民共和国国务院令第722号）
 - [2] 《2020年国务院政府工作报告》
 - [3] 市场监管总局《关于印发〈企业登记申请文书规范〉〈企业登记提交材料规范〉的通知》（国市监注〔2019〕2号）
 - [4] 市场监管总局等六部门《关于进一步优化企业开办服务的通知》（国市监注〔2020〕129号）
 - [5] 市场监管总局等六部门《关于进一步加大改革力度不断提升企业开办服务水平通知》（国市监注发〔2021〕24号）
 - [6] 《山东省优化营商环境条例》（2020年9月25日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过）
 - [7] 山东省委办公厅 省政府办公厅《再造企业开办流程实现“全程网办”实施方案》（鲁办发〔2020〕5号）
 - [8] 山东省人民政府《关于印发〈山东省优化营商环境创新突破行动实施方案〉的通知》（鲁政发〔2021〕6号）
-