

# “四零承诺”服务为民 改进作风推动发展

## 省直机关“四零”服务创建公开承诺(一)

### 省工商行政管理局党组“四零”服务创建公开承诺

黑龙江省工商行政管理局作为省“四零”承诺服务创建试点单位,按照省委作风整顿要求,注重实体服务窗口、网上办事大厅和机关职能转变同时创建、并行并重、共同提升。确定以哈尔滨市市场监督管理局驻哈尔滨市行政服务中心审批窗口、黑龙江省垦区工商行政管理局登记服务大厅作为先行项目,现面向社会公开承诺。

#### 一、主要职责

承担市场主体登记管辖权限内的行政许可事项及其他事项。

#### 二、主要服务对象

以公民、法人及其他经济组织为主要服务对象。

#### 三、服务内容

(一)哈尔滨市市场监督管理局驻哈尔滨市行政服务中心审批窗口6项服务内容

- 1.企业名称预先核准;
- 2.企业设立登记;
- 3.企业变更登记;
- 4.企业注销登记;
- 5.国家工商行政管理总局商标局哈尔滨商标注册受理窗口;
- 6.其它相关事项。

(二)黑龙江省垦区工商行政管理局登记

服务大厅9项服务内容

- 1.企业名称预先核准;
- 2.企业设立登记;
- 3.企业变更登记;
- 4.企业注销登记;
- 5.农民专业合作社名称预先核准;
- 6.农民专业合作社设立登记;
- 7.农民专业合作社变更登记;
- 8.农民专业合作社注销登记;
- 9.其它相关事项。

#### 四、办结时限

(一)哈尔滨市市场监督管理局驻哈尔滨市行政服务中心审批窗口承诺办结时限

1. 企业名称预先核准一个工作日;
2. 企业设立登记三个工作日;
3. 企业变更登记三个工作日;
4. 企业注销登记一个工作日。

(二)黑龙江省垦区工商行政管理局登记

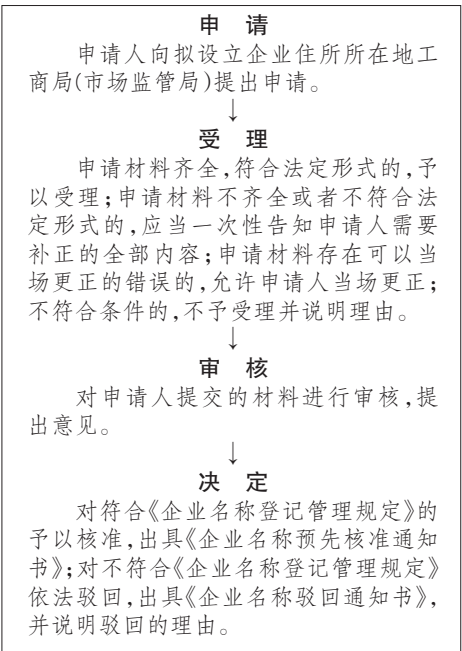
服务大厅承诺办结时限

- 1.企业名称预先核准当场办结;
- 2.企业设立登记三个工作日;
3. 企业变更登记三个工作日;
- 4.企业注销登记一个工作日;
- 5.农民专业合作社名称预先核准当场办结;
- 6.农民专业合作社设立登记三个工作日;
- 7.农民专业合作社变更登记三个工作日;
- 8.农民专业合作社注销登记一个工作日。

#### 五、服务流程

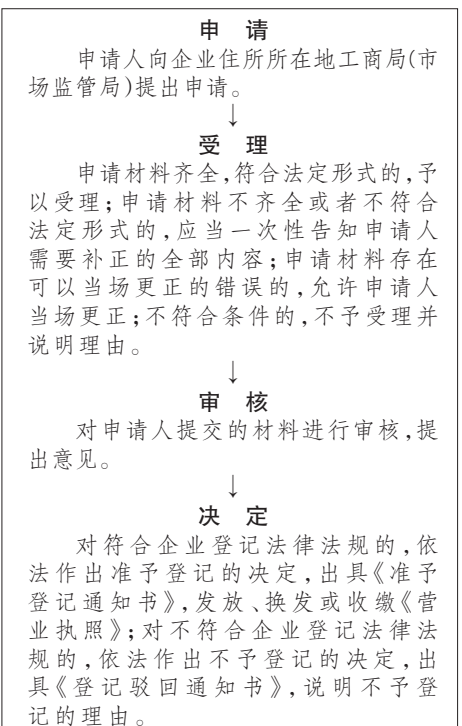
#### 企业名称预先核准流程图

(实体大厅办理)



#### 企业设立、变更、注销登记流程图

(实体大厅办理)

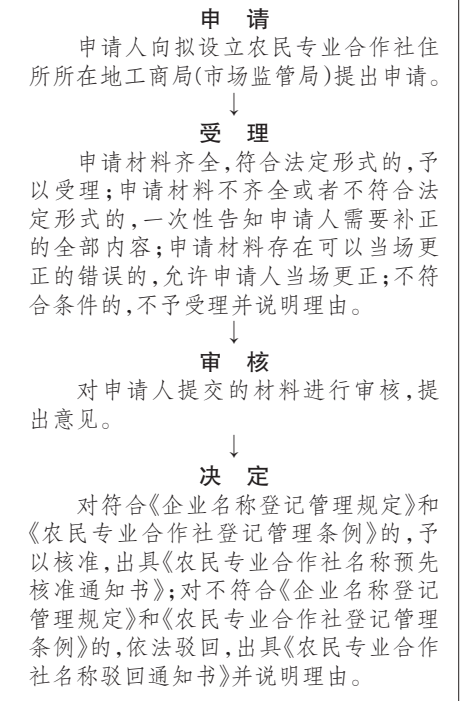


[jaic.gov.cn/](http://jaic.gov.cn/))查询或下载。

2.企业申请简易注销登记应当先通过国家企业信用信息公示系统《简易注销公告》专栏主动向社会公告拟申请简易注销登记及全体投资人承诺等信息(强制清算终结和破产程序终结的企业除外),公告期为45日。公告期满后,企业应于30日内向企业登记机关提出简易注销登记申请。

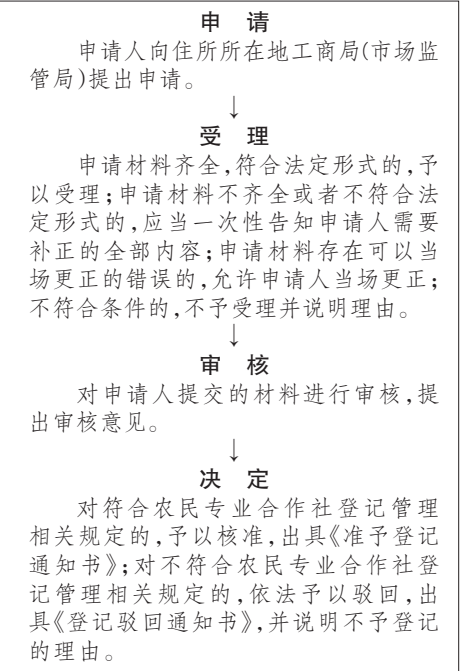
#### 农民专业合作社名称预先核准

(实体大厅办理)



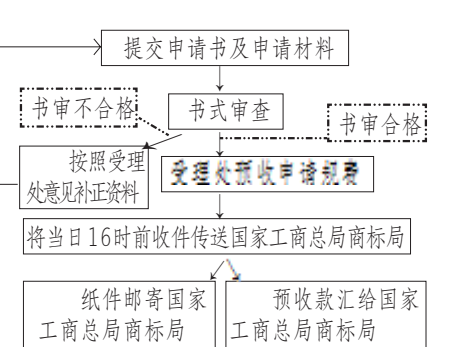
#### 农民专业合作社设立、变更、注销登记

(实体大厅办理)



#### 哈尔滨商标注册受理

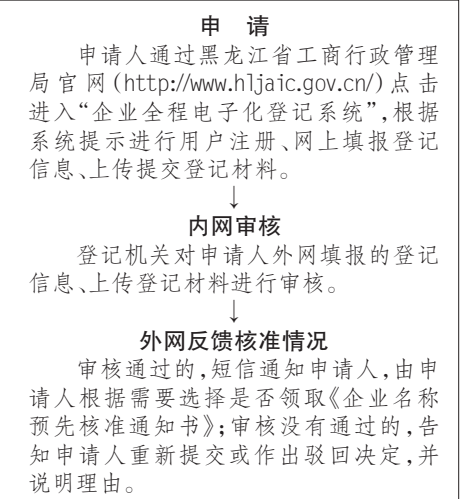
(实体大厅办理)



**注:**申请人需直接到哈尔滨市市场监督管理局驻市行政审批中心商标受理窗口办理黑龙江省内的商标注册申请。

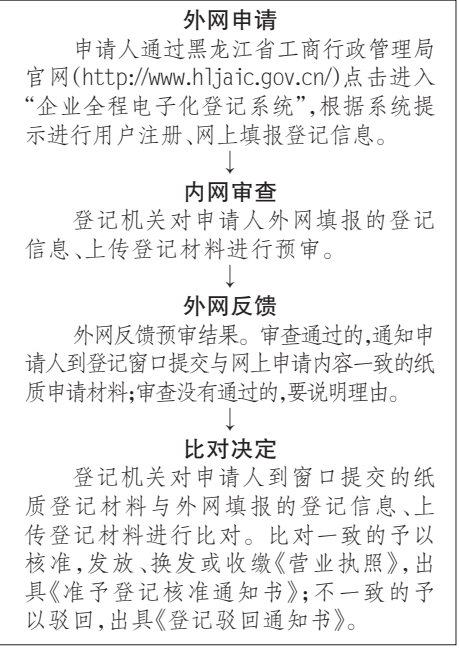
#### 企业名称预先核准流程图

(网上大厅办理)



#### 企业设立、变更、注销登记流程图

(网上大厅办理)



#### 六、服务承诺

(一)服务受理零推诿。受理企业和群众申办的相关服务事项,不以任何借口推诿。严格执行首问负责制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、AB角岗位责任制等制度,凡能一次性办结的事项不让服务对象多次往返。对不属于本部门、本岗位受理的事项,耐心说明,并给予明确的指引。

(二)服务方式零距离。对服务对象“一张笑脸相迎、一声您好问候、一把椅子让座、一颗诚心办事”。全面推行全程电子化和“一站式”窗口服务。对特别紧急事项和重大建设项目开辟“绿色通道”,实行主动上门服务。

(三)服务质量零差错。优化窗口设置,简化办事程序,提高工作效率。坚持实事求是,依法依规,准确无误开展工作。建立服务日志基础台账,记录业务环节办理过程,形成每项工作、每个环节的检查 and 复核机制。精通业务知识、熟悉岗位技能,做到我的岗位我负责、我的岗位请放心。

(四)服务结果零投诉。建立服务对象满意度调查测评机制,通过办事现场测评、跟踪调查、电话回访、信函回访等方式,及时了解办事进展情况,发现问题及时整改,通过聘请社会监督员,征集意见和建议,形成与服务对象的沟通交流,接受监督,对服务对象的合理投诉、意见和建议及时受理。

#### 七、服务标准和规范

将“四零”承诺服务创建要求落实到“多证合一”改革、企业登记全程电子化、企业名称登记管理改革、电子营业执照、企业简易注销登记等重点工作的各个环节,接受社会各方监督,通过企业和群众的获得感体现登记窗口和机关的“四零”服务形象。

1.服务态度规范,做到态度和蔼、语气亲切、热情解答、耐心解释,让申请人一听就明白哪些事项能办、哪些事项不能办。

2.服务用语规范,做到文明服务、亲情服务、优质服务,不讲“不清楚、不知道、不能办、不会办、一会儿”等互相推诿、生冷硬横的不文明用语。

3.服务行为规范,做到着装规范,仪容整洁,待人友善,举止得体,办事认真,工作专心,严谨客观,履职尽责,打造工商真情感动服务品牌。

4.服务纪律规范,做到严格执行考勤制度,严格履行岗位职责,严格遵守廉洁自律规定,不做与工作无关的事情。

5.服务流程规范,做到对申请人一视同仁,咨询解答一口清、发放材料一手清、告知补正一次清、受理核准一条龙。

6.服务设施规范,做到叫号机、电子显示屏、触摸屏、自助服务终端等硬件设施齐全,登记窗口的指示牌、“四零”承诺服务窗口标志牌、工作人员岗位标识齐备,提供登记文书表格填写范例、文书表格查询下载等便利化服务。

7.服务区域设置规范,做到办事区域设置合理,业务办理区、资料整理区、等候休息区、自助服务区、结果公示区等区域相互衔接、相辅相成,营造服务功能完善的登记环境。

8.服务效能规范,做到事前咨询引导服务到位,对符合条件的申请事项,确保限时办结。在登记窗口开展商标、广告、合同等行政指导,印发服务指南,让企业诞生之日就牢固树立品牌经济意识和知识产权保护意识。

9.登记信息公开公示规范,做到企业登记法律依据、法定条件、登记程序、登记事项、登记流程、办理期限、申请材料规范、登记文书规范等内容向社会公开,通过企业信用信息公示系统依法及时公示企业登记、备案、股权出质等信息,确保公示信息的合法性、完整性和有效性。

10.线上线下登记标准规范,做到尊重申请人自主选择办事途径权利,实行窗口登记和网上登记并行,做好线上线下的服务衔接,让企业和群众办事更方便、更快捷、更高效。

#### 八、其他事项

(一)哈尔滨市市场监督管理局驻哈尔滨市行政服务中心审批窗口地址:南岗区中山路181市民大厦2层B区;服务电话:(0451)87153333转1207;官网:<http://www.hljaic.gov.cn/>。

(二)黑龙江省垦区工商行政管理局登记服务大厅地址:南岗区黄河路122号1楼;服务电话:(0451)55193550;官网:<http://www.kqaic.gov.cn/>。

(三)监督电话:省纪委驻省工商局纪检组:(0451)84619955  
省工商局企业登记注册处:(0451)84651411

2017年8月21日

### 省国家税务局党组“四零”服务创建公开承诺

根据《省直机关作风整顿实施方案》和《省直机关“四零”承诺服务创建实施方案》的部署要求,黑龙江省国家税务局作为试点单位,以哈尔滨市南岗区国家税务局办税服务厅、哈尔滨市经济开发区国家税务局办税服务厅等29个单位作为先行项目,推动全系统全面推行“四零”承诺服务。现面向社会公开承诺如下:

#### 一、主要职责

黑龙江国家税务局承担本地区中央税、共享税及法律法规规定的基金的征收管理,税源管理、纳税评估、反避税和稽查等工作。

#### 二、主要服务对象

全省纳税人。

#### 三、服务内容

大力推进税收现代化建设,充分发挥税收职能作用,服务地方经济发展,落实国务院6项减税政策,再造流程、优化服务、提高效率,助力企业发展壮大。

(一)负责规划和组织实施本系统纳税服务体系建设。

(二)制定和监督执行本系统纳税服务管理制度。

(三)贯彻执行纳税人权益保障规章制度。

(四)组织实施对纳税人进行分类管理和专业化服务,组织实施对大型企业的纳税服务和税源管理。

#### 四、服务承诺

(一)服务受理零推诿。积极受理纳税人申请的办税事项,不以任何借口推诿。严格落实服务承诺制、首问责任制、限时办结制、一次性告知制、纳税人免填单制等服

务制度。不人为设置障碍,增加前置条件。推行马上办、指导办、跟踪办、加班办,避免“重复跑、往返跑”等现象。设专人负责投诉的受理、转办、答复等事宜,第一时间查处和反馈。及时答复和解决纳税人提出的涉税咨询和问题,切实保障纳税人合法权益。

#### (二)服务方式零距离

为纳税人提供“一窗通办”“全市通办”“全省通办”“电子税务局”,大力推进非接触、线上、远程服务,积极引导纳税人各类事项网上办理,推进实体办税厅和网上办税同时创建。将网上服务大厅网址、所含事项、办理方式等在实体办税厅及门户网站上公示,提高关注度和使用率,让信息多跑路、纳税人少跑腿。配置自助办税设备,开辟“绿色通道”,设立自助办税区,为纳税人提供更便捷、优质、高效、精细的服务。通过办税服务厅电子显示屏、公开栏、发放宣传品等形式,把纳税人关心的政策标准、办税规范、办事程序、办事结果进行公开,使税收工作公正透明。

#### (三)服务质量零差错

在全部办税服务厅实行“一机双屏”,实现数据录入征纳双方“双把关、双确认”。建立数据归口管理机制,进一步提升数据质量。从规范内部管理抓起,重点推进“管户”模式向“管事、管风险”模式全面转换,推行上门服务、预约服务和延时服务,杜绝不作为、慢作为、乱作为,做到零差错,实现办税服务提速增效。

#### (四)服务结果零投诉

畅通纳税服务投诉受理渠道,设立群众意见信箱、建立纳税人满意度即时评价系统、聘请社会监督员,第一时间解决纳税人反映的各类涉税诉求。严格执行廉洁从税各项规定,严禁利用职权刁难纳税人,严肃查处不廉洁行为。工作人员实行挂牌上岗,公示姓名和工作岗位,自觉接受纳税人和社会各界监督。持续推进政风行风建设,开展行风暗访活动,深入推进专项治理,努力实现涉税服务零投诉。

#### (五)服务项目零收费

所有办税服务项目一律零收费。建立涉税服务单位收费目录清单公示制度,无收费项目的服务窗口在公示服务项目时同时作出零收费承诺,接受纳税人监督。对违规收取各类鉴证报告费和违规插手涉税中介进行再清理。

#### (六)政策服务零折扣

持续开展税收政策大辅导,通过各类主流媒体、“两微一端”、门户网站、“电子税务局”、纳税人讲堂等渠道向纳税人推送政策信息,帮助纳税人用足用好税收优惠政策。做到落实税收惠企政策零折扣,不棚架、不变通、不梗阻,及时办理减、免、缓、退税,助力企业做大做强。

#### 五、监督电话

欢迎社会各界对以上承诺进行监

督。

服务监督电话:0451-12366 ,

0451-53611236。

2017年8月21日

### 全省国税系统“四零”承诺办税服务厅创建试点单位名单

- 1.哈尔滨市国家税务局 南岗区国家税务局办税服务厅 经济开发区国家税务局办税服务厅
- 2.齐齐哈尔市国家税务局 铁锋区国家税务局办税服务厅 龙江县国家税务局办税服务厅
- 3.牡丹江市国家税务局 东安区国家税务局办税服务厅 阳明区国家税务局办税服务厅
- 4.佳木斯市国家税务局 富锦市国家税务局办税服务厅 郊区国家税务局办税服务厅
- 5.大庆市国家税务局 龙凤区国家税务局办税服务厅 杜蒙县国家税务局办税服务厅
- 6.鸡西市国家税务局 鸡冠区国家税务局办税服务厅 鸡东县国家税务局办税服务厅
- 7.双鸭山市国家税务局 尖山区国家税务局办税服务厅 集贤县国家税务局办税服务厅
- 8.伊春市国家税务局 伊春区国家税务局办税服务厅 铁力市国家税务局办税服务厅
- 9.七台河市国家税务局 桃山区国家税务局办税服务厅 新兴区国家税务局办税服务厅
- 10.鹤岗市国家税务局 工农区国家税务局办税服务厅 向阳区国家税务局办税服务厅
- 11.黑河市国家税务局 北安市国家税务局办税服务厅 孙吴县国家税务局办税服务厅
- 12.绥化市国家税务局 北林区国家税务局办税服务厅 绥化县国家税务局办税服务厅
- 13.大兴安岭地区国家税务局 新林区国家税务局办税服务厅呼中区国家税务局办税服务厅
- 14.绥芬河市国家税务局 绥芬河市国家税务局办税服务厅
- 15.抚远市国家税务局 抚远市国家税务局办税服务厅 抚远市国家税务局寒葱沟分局办税服务厅

## 省食品药品监督管理局党组“四零”服务创建公开承诺

为贯彻落实省第十二次党代会精神,根据《省直机关作风整顿实施方案》和《省直机关“四零”承诺服务创建实施方案》的部署要求,省食品药品监督管理局作为试点单位,现向社会做出“四零”服务创建公开承诺。

#### 一、主要职责

组织贯彻落实食品、药品、医疗器械、化妆品监督管理的法律法规和有关政策;负责制定全省食品药品许可的实施办法并组织监督实施;承担对食品生产、流通、消费环节监督管理责任;监督实施药品和医疗器械研制、生产、经营、使用质量管理规范;负责组织制定食品、药品、医疗器械、化妆品监督管理的稽查制度,组织查处重大违法行为;指导地方食品药品监督管理工作;承担省政府食品安全委员会的日常工

#### 二、主要服务对象

食品、药品、医疗器械、化妆品研制、生产、经营、使用单位及消费者。

提供食品、药品、医疗器械、化妆品相关行政许可、药品广告审查、执业药师注册办事指南;受理食品、药品、医疗器械、化妆品相关行政许可申请,保健食品、药品、医疗器械广告审查,执业药师注册。

#### 三、服务内容

(一)政务服务  
公布食品药品相关政策法规文件、省级工作文件及政策解读;发布食品药品质量公告、产品召回、行政处罚案件信息、食品药品监管工作动态。

(二)许可服务  
提供食品、药品、医疗器械、化妆品相关行政许可、药品广告审查、执业药师注册办事指南;受理食品、药品、医疗器械、化妆品相关行政许可申请,保健食品、药品、医疗器械广告审查,执业药师注册。

(三)公众服务  
发布食品药品消费警示信息、食品药品安全热点回应、安全用药健康饮食相关知识;提供药品、保健食品、化妆品、医疗器械相关数据,已审批通过互联网药品信息(含医疗器械)服务网站相关信息查询;受理食品药品安全投诉举报;进行在

线咨询、民意征集。

#### 四、服务承诺

省食药监局党组以“四零”承诺服务创建为抓手,促进作风转变,树立“人人、事事、处处都是窗口”的意识,不断优化发展环境,扎扎实实做好食药监管各项工作,不断提高食药安全保障水平,并作出如下承诺:

(一)服务受理零推诿  
严格业务受理程序,按照工作职能和岗位职责,主动认真受理服务对象申办和呈报的相关事项,不得以任何借口推诿;不人为设置障碍,增加前置条件;严格执行首问负责制、限时办结制、一次性告知制等制度,做到符合条件的一次性受理,不让服务对象跑空趟、跑多趟;及时解

答管理相对人和消费者人提出的咨询和问题,快速处理涉及食品药品安全的投诉举报案件,切实保障群众饮食用药安全;对不属于本部门、本岗位受理的事项,要耐心说明,并给予必要的指引,不以简单、粗暴的方式一拒之。

#### (二)服务方式零距离

加速推进“智慧食药监管”信息化建设项目,坚持100%网上受理、网上办理,网上反馈;食品药品投诉举报电话24小时畅通,直接受理的投诉举报在规定时间内100%办结;完善政务公开机制,应该公开事项全部上网公开,深化公开内容,扩大公开范围,做好信息公开服务工作,为群众提供更方便快捷的信息服

#### (三)服务质量零差错

进一步规范申请、受理、审查、签发、办结等各环节办理程序,不断优化完善工作流程,简化审批手续;狠抓法律法规、规章制度、政策规定和业务知识的学习贯彻,确保机关工作人员以扎实过硬的业务能力正确履职尽责;着装规范,仪容整洁,对不同的服务对象要称谓得当、说话得体、语气亲切、态度明确,坚持使用文明用语,杜绝服务“忌语”;在执法过程中,行为规范,文书合法,

全程记录。

#### (四)服务结果零投诉

设立群众意见箱,公开监督举报电话,自觉接受监督;面向基层和群众聘请社会监督员,征集意见建议;每个“窗口”设置满意度即时评价系统,确保评价结果可实时监控查询;通过发放廉政回访单、征求意见函、召开座谈会、电话回访等方式,及时掌握服务对象的满意程度;对服务对象提出的投诉、意见或建议及时受理,能解决的立即解决,不能立即解决的,努力创造条件尽快解决,并将处理结果反馈,属于服务对象误解的,耐心与其沟通,消除误解。

#### (五)服务举措精准化

深入推进“千名干部走万家企业访实情”活动,真心帮助企业解决困难,在项目上马、质量控制、市场净化、品牌推广、检验检测能力提升等多方面有针对性地提供政策和技术支持;在全省食药监系统推进“互联网+食药安全”行动计划,以移动互联网、物联网、云计算、大数据等信息技术为先导,建立完善与食药安全相关的各类信息系统应用,鼓励和引导行政相对人,依托互联网主动采用信息化手段进行生产经营管理,并提供或使用信息服务,实现社会共治;继续深化“放管服”改革,在确保地承接得住的前提下,继续取消和下放行政审批事项,方便群众办事,积极落实“多证合一”改革工作,推进“食品贮存、运输的非食品生产经营者,食品添加剂经营者和食用农产品集中交易市场开办者备案”与工商登记合一办理,营造效率最高、服务最好的营商环境,切实推动大众创业万众创新,促进全省经济社会持续健康发展。

#### 五、监督电话

欢迎社会各界对以上承诺进行监督。

服务监督电话:0451-85971191

2017年8月21日