

商事纠纷预防化解“一件事”工作方案

为深入贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务 提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》和省委、省政府关于推进政务服务增值化改革的决策部署，根据省委依法治省办《涉企法治服务增值化改革工作方案》要求，推动商事纠纷预防化解全流程跨部门、跨业务、跨层级业务融合，推动政府、社会、企业多元主体协同，现就推进商事纠纷预防化解“一件事”，制定本工作方案。

一、涉企预防法治服务

（一）普法宣传服务。充分发挥县委依法治县委员会守法普法协调小组统筹协调作用，落实“谁主管谁普法”“谁执法谁普法”“谁服务谁普法”普法责任制，聚焦企业急难愁盼，以“公民法治素养精准提升工程”为抓手，及时开展“送法入企”活动，增强企业职工法治素养，提高企业防范和化解法律风险的能力，切实增强企业获得感。

（二）合规指引服务。加强高频涉法风险的行政指导和法律服务，帮助企业建立健全合规管理体系，加强合规管理，开展制度制定、风险识别、合规审查、风险应对等指导工作，规范企业经营管理行为，防控法律风险，推进企业合规从“事后整改”到“全程防控”转变。

（三）法律查询服务。充分宣传应用“浙里办”公共法律服务专区，利用找律师、找律师事务所、找公证员、找公证机关、找司法鉴定人、找司法鉴定机构等服务，引导办事群众使用浙里公证在线、司法鉴定网上申请、司法鉴定查验等功能。同时在“15分钟公共法律服务圈”中，可以根据咨询人员的定位，找到最近的公共法律服务站点位置。

（四）涉外法律咨询。着力提升涉外法律服务能力，完善商事调解制度规则，运用好“浙江解纷码”“浙里调解”等在线调解应用，为商事案件当事人提供便利、快捷、低成本的“一站式”法律服务。

二、涉企便捷法治服务

（五）涉企公证服务。发挥公证在帮助企业防范风险、预防纠纷、减少矛盾、维护权益等方面的职能优势，创新服务机制，优化办证流程，落实“优先办理、及时审批、快速出证”等利企便民措施，就近提供咨询和引导办理服务，切实提高涉企公证事项的办证质效。

（六）司法鉴定咨询服务。开通企业司法鉴定服务咨询绿色通道，通过视频连线等方式协助咨询对接和办理，引导涉企矛盾纠纷在法治化轨道上及时高效解决。

（七）法律咨询服务。深入推进助企公共法律服务站（点）建设，为园区入驻企业和企业员工提供法律咨询、法律援助等公共法律服务，定期对入驻企业和企业员工开展普法宣传活动。

（八）涉企纠纷调解。规范基层调解组织，建立健全涉企行业性专业性调解组织（劳动争议、物业纠纷、知识产权纠纷等），完善行政调解组织架构。坚持普遍排查与重点排查相结合原则，排查摸清涉企纠纷底数。人民调解、司法调解、行政调解、行业性专业性调解多种方式相互衔接，公益性调解和专业化调解两轨并行，确保矛盾纠纷应调尽调。推广浙江解纷码、“浙里调解”数字化应用，提供点单式、可信式、便捷式涉企商事纠纷云端调解服务。

三、涉企高效法治服务

（九）涉企行政复议。延伸行政复议服务点，为企业申请行政复议提供快速通道，对企业提交的行政复议申请，行政复议机构可采取容缺受理、快速审查、优先调解等措施提供便捷服务，让企业申请行政复议少跑腿、快受理。对事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的案件适用简易程序办理，最大限度降低企业维权成本，保障企业合法权益。

（十）涉企诉讼服务。落实立案登记制度，强化诉调衔接。聚焦高效便捷，深化“共享法庭”建设。加大司法确认力度，强化涉企商事调解协议执行效力。有效发挥专业化调解中心作用，健全律师调查令在线核验机制，畅通民营企业合法权益救济渠道，护航经济社会高质量发展。

（十一）涉企信用咨询。设立信用修复咨询点，提供信用修复的政策知识、系统网站操作等咨询、指导服务，依托企业综合

服务中心法治服务专区、公共法律服务中心（站点）等，引导企业就近开展信用修复申请，打通为企业服务“最后一公里”。

四、涉企协同法治服务

（十二）完善公益性和专业化调解两轨并行机制。加强对涉民生纠纷的公益性调解，促进涉物业、房屋买卖、租赁合同、消费者权益争议等类案纠纷批量化解，加大政府补贴以及政府购买服务力度；对投资、金融、国际贸易等商事纠纷鼓励商事调解组织提供调解服务，可收取合理费用；利用人民法院委派诉前调解模式，健全专业化解纷制度机制，实现公益性调解与专业化解纷相互补充、均衡发展。

（十三）加强与商事调解组织的对接。综合矛盾纠纷基数、争议化解需求、现有调解组织情况等因素，稳步指导推动具备条件的商会、行业协会、调解协会、民办非企业单位等设立商事调解组织，在投资、金融、证券期货、保险、房地产、工程承包、技术转让、环境保护、电子商务、知识产权、国际贸易等领域提供商事调解服务。完善调解规则和对接程序，发挥商事调解组织专业化、职业化优势。

（十四）健全纠纷化解联动平台。依托企业综合服务平台，打造集政府、市场、企业三侧协同的线上线下纠纷预防化解服务平台。根据商事纠纷的类型，建立完善法律查询、调解、公证、行政复议、诉讼有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制。联动法官调解工作室、公共法律服务窗口，并在纠纷多发领域以及

基层乡镇（街道）、村（社区）等地方指导诉调对接工作，最大化满足市场侧、企业侧的需求。

商事纠纷预防化解“一件事”办事服务指南

一、服务入口

（一）网上申请

浙江政务服务网、“浙里办”APP—城市频道—企业综合服务平台。

（二）现场申请

县企业综合服务中心法治服务专区。

二、服务事项

基本服务事项、增值服务事项（详见附表）

三、服务依据

《中华人民共和国人民调解法》

《中华人民共和国民事诉讼法》

《中华人民共和国仲裁法》等。

四、服务内容

（一）“法律咨询”服务

【服务内容】

法律咨询，是指工作人员在接待企业时就企业相关的注册、经营、用工等法律问题咨询提供的法律层面的解答。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 企业综合服务平台。
2. “浙里办” “支付宝” APP—搜索“公共法律服务”。
3. 12348法律咨询热线、12348浙江法网、12368司法服务热线。
4. 人民法院在线服务小程序。
5. 涉企相关部门官网。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问：法律咨询是否收费？

答：免费。

(二) “普法宣传” 服务

【服务内容】

普法宣传是普及法律常识宣传的简称，是指工作人员向企业就《民法典》《劳动法》等开展宣传教育的活动。旨在使企业增强法治观念，知法守法，养成依法办事的习惯。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 企业综合服务平台。
2. “浙里办” “支付宝” APP—搜索“公共法律服务”。

3. 12348法律咨询热线、12348浙江法网、12368司法服务热线、12309检察服务热线。

4. 人民法院在线服务小程序、浙江检察APP。

5. 涉企相关部门官网。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问：普法宣传是否收费？

答：免费。

（三）“法律服务信息查询”服务

【服务内容】

法律服务信息查询是依托“15分钟公共法律服务圈”等公共法律服务体系建设，为企业提供律师事务所、律师、公证机构、公证员、司法鉴定机构、司法鉴定人、基层法律服务所、基层法律服务工作者等信息查询。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 企业综合服务平台。

2. “浙里办”“支付宝”APP—搜索“公共法律服务”。

3. 12348法律咨询热线、12348浙江法网、12368司法服务热线。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问：法律服务信息查询是否收费？

答：免费。

（四）“信用修复咨询”服务

【服务内容】

信用信息修复的方式包括移出严重失信主体名单、终止公示行政处罚信息和修复其他失信信息。本处提供的信用修复咨询服务是指为企业提起信用修复申请相关工作提供引导、协助等咨询服务。

【服务对象】

企业。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 国家企业信用信息公示系统(仅限县市场监管局作出的行政处罚信息)。

2. 信用中国网站(县市场监管局作出的行政处罚信息以外的其他处罚信息)。

3. “浙江政务服务网” — “信用修复一件事”(仅限县市场监管局作出的行政处罚信息)。

4. “信用浙江”网站(仅限生态、交通、公安领域的行政处罚信息)。

5. 浙里办APP(仅限生态、交通、公安领域的行政处罚信息)。

线下办理渠道:

1. 认定失信行为的单位(行政处罚信息、严重失信信息、其他失信信息)。

2. 企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问: 信用修复条件有哪些?

答: 提前终止公示对法人和非法人组织的行政处罚信息, 应当同时满足以下条件:

1. 完全履行行政处罚决定规定的义务, 纠正违法行为;

2. 达到最短公示期限;

3. 作出信用承诺。承诺内容应包括所提交材料真实有效, 并明确愿意承担违反承诺的相应责任。

问: 最短公示期限是多久?

答: 以简易程序作出的对法人和非法人组织的行政处罚信息, 信用平台网站不进行归集和公示。

以普通程序作出的对法人和非法人组织的行政处罚信息, 信用平台网站应当进行归集和公示。被处以警告、通报批评的行政处罚信息, 不予公示。其他行政处罚信息最短公示期为三个月, 最长公示期为三年, 其中涉及食品、药品、特种设备、安全生产、消防领域行政处罚信息最短公示期一年。最短公示期届满后, 方可按规定申请提前终止公示。最长公示期届满后, 相关信息自动停止公示。

前款规定的行政处罚信息，同一行政处罚决定涉及多种处罚类型的，其公示期限以期限最长的类型为准。行政处罚信息的公示期限起点以行政处罚作出时间为准。

问：信用修复咨询是否收费？

答：免费。

（五）“公证服务咨询”服务

【服务内容】

公证是公证机构根据自然人、法人或者其他组织的申请，依照法定程序对民事法律行为、有法律意义的事实和文书的真实性、合法性予以证明的活动。

公证机构主要办理以下涉企公证事项：合同、委托、声明、赠与、财产分割、招标投标、拍卖、公司章程、保全证据、文书上的签名、印鉴、日期，文书的副本、影印本与原本相符等。

本处提供的公证咨询服务是指为企业提供公证相关服务的引导、研判，并协助企业开展在线公证。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上办理渠道：

1. 企业综合服务平台。
2. “浙里办” “支付宝” APP—搜索“公共法律服务”。

线下办理渠道：

企业综合服务中心法治服务专区。

【公证申请】

详见《公证事项证明材料清单（2023年版）》

http://www.moj.gov.cn/pub/sfbgw/gwxw/xwyw/202307/t20230706_482116.html

【常见问题】

问：公证服务是否收费？

答：收费。

收费标准可参考：

http://sft.zj.gov.cn/art/2021/11/26/art_1229557742_2376857.html

（六）“司法鉴定咨询”服务

【服务内容】

司法鉴定，是指在诉讼活动中鉴定人运用科学技术或者专门知识对诉讼涉及的专门性问题进行鉴别和判断并提供鉴定意见的活动。

本处提供的司法鉴定服务是指为企业提供司法鉴定相关服务的引导、研判，并协助企业开展司法鉴定网上申请、司法鉴定查验等功能。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上办理渠道：

1. 企业综合服务平台。

2. 人民法院在线服务小程序。

3. “浙里办” “支付宝” APP—搜索“公共法律服务”。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【司法鉴定申请】

根据不同鉴定事项提交身份证明、其他相关材料。

【常见问题】

问：司法鉴定服务是否收费？

答：收费。

收费价格可参考：

https://fzggw.zj.gov.cn/art/2019/8/1/art_1599544_36

294716.html

(七) “合规指导” 服务

【服务内容】

合规指导是指为企业提供合规指引和咨询服务，帮助企业开展合规建设、完善合规管理体系。

【服务对象】

企业。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 企业综合服务平台。

2. 12348法律咨询热线、12348浙江法网、12368司法服务热线、12309检察服务热线。

3. 人民法院在线服务小程序、浙江检察APP。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问：合规指导是否收费？

答：指导咨询免费。

(八) “法治体检” 服务

【服务内容】

法治体检服务是指为企业提供合同、用工、知识产权、产品质量等法治体检服务。

【服务对象】

企业。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 企业综合服务平台。
2. “浙里办” “支付宝” APP—搜索“公共法律服务”。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【申请材料】

材料名称	必要性及描述	备注
------	--------	----

企业营业执照复印件	必要	加盖企业公章
企业法定代表人身份证明	必要	加盖企业公章
授权委托书以及代理人的身份证明文件	必要	申请人自备
企业近期法律事务自查报告或情况说明、需求说明等材料	必要	申请人自备

【常见问题】

问：法治体检是否收费？

答：免费。

问：法治体检最后会反馈什么内容的报告？

答：办理结果以《法治体检报告》等形式呈现，报告内容包括但不限于：1. 企业法治建设现状评估：对企业现有的法治建设水平进行客观评价。2. 问题与风险分析：指出企业在法治建设方面存在的问题及潜在风险。3. 改进建议与措施：针对存在的问题和风险，提供具体可行的改进建议和措施。4. 跟踪服务安排：根据企业需要，提供后续的跟踪服务计划。

（九）“法律风险防范”服务

【服务内容】

法律风险防范服务是指为企业提供反垄断、知识产权、民刑事等方面的法律风险防范咨询。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 企业综合服务平台。
2. 12348法律咨询热线、12348浙江法网、12368司法服务热线、12309检察服务热线。
3. 人民法院在线服务小程序、浙江检察APP。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问：法律风险防范是否收费？

答：免费。

(十) 法律援助服务

【服务内容】

法律援助服务是指公民为维护自己的合法权益需要法律服务，因经济困难无力支付法律服务费用，可以向法律援助机构申请法律援助。

【服务对象】

个人。

【办理方式】

线上办理渠道:

1. 企业综合服务平台。
2. “浙里办” “支付宝” APP—搜索“公共法律服务”。

线下办理渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【申请材料】

材料名称	材料形式	必要性及描述	备注
案件证据材料	纸质或电子	必要	需要证明该法律援助申请符合法律援助事项范围，且要有基本的事实证据和法律依据。
身份证明	系统自动获取，无需申请者提交	必要	代理申请的情况需要上传申请人和代理人身份证明、法援申请委托书（为刑事羁押人员代理申请需上传近亲属身份证明，为未成年人等代理申请需上传法定代理人身份证明）。

【常见问题】

问：法律援助服务是否收费？

答：免费。

问：法律援助申请有条件吗？

答：有。受理条件：

1. 经济困难公民和符合法定条件的其他当事人。
2. 因经济困难无力支付法律服务费用。
3. 为维护自己的合法权益需要法律服务。
4. 所提申请属于下列事项范围：（1）刑事案件；（2）依法请求国家赔偿；（3）请求给予社会保险待遇或者最低生活保障待遇；（4）请求发给抚恤金、救济金；（5）请求给付赡养费、抚养费、扶养费；（6）请求确认劳动关系或者支付劳动报酬；（7）请求医疗事故、交通事故、工伤事故赔偿的；（8）主张见义勇为行为产生的民事权益的；（9）其他需要提供法律援助的事项。

问：法律援助办理期限要多久？

答：材料齐全并符合法定形式的，法律援助机构受理申请后立即进行审查，符合法律援助条件的，作出给予法律援助的决定；不符合法律援助条件的，作出不予法律援助的决定。作出审查决定后10个工作日内，按照当事人意愿当面或邮寄送达法律援助审批文书，受援人可以网上查询办件进度、查看决定文书。

（十一）多元调解服务

【服务内容】

调解服务是指争议双方因涉企民商事纠纷，自愿在调解组织和调解员主持下友好协商解决纠纷。

【服务对象】

自然人、法人、非法人组织。

【办理方式】

线上办理渠道：

1. 企业综合服务平台。
2. “浙里办” “支付宝” APP—搜索“浙里调解”。
3. 12348法律咨询热线、12348浙江法网。

线下办理渠道：

企业综合服务中心法治服务专区、社会治理中心、各调解组织。

【常见问题】

问：调解服务是否收费？

答：人民调解、行政调解等传统公益性调解免费；商事调解实行市场化收费。

（十二）行政复议

【服务内容】

行政复议服务是指公民、法人或其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，可以向行政复议机关提出行政复议申请。

【服务对象】

公民、法人或其他组织。

【办理方式】

线上办理渠道：

1. 企业综合服务平台。

2. 登录浙江政务服务网或者“浙里办”APP，搜索关键词“行政复议申请”。

线下办理渠道：

行政复议机构、便民服务中心、社会治理中心、企业综合服务中心法治服务专区、行政复议基层服务点。

【常见问题】

问：行政复议服务是否收费？

答：免费。

（十三）律师调查令服务

【服务内容】

律师调查令服务是指提供律师调查令审核签发、管理等服务。

【服务对象】

企业及其代理律师。

【办理方式】

线下办理渠道：

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问：律师调查令服务是否收费？

答：免费。

（十四）法律服务监督

【服务内容】

法律服务监督是指对申请办理的相关法律服务的内容、质量等不满意度予以投诉，要求相关部门监督处理。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上办理渠道：

1. 浙里办搜索关键词“信访投诉”。
2. 拨打12345电话投诉。

线下办理渠道：

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问：法律监督服务是否收费？

答：免费。

五、监督投诉渠道

监督投诉电话：12345政务服务便民热线。

网上投诉：宁波市企业综合服务平台象山分平台。

六、附表

（一）基本服务事项

序号	涉及事项	牵头单位
1	法律查询服务	县司法局
2	涉企公证服务	县司法局、县公证处
3	司法鉴定	县司法局、司法鉴定机构
4	法律援助	县司法局
5	涉企行政复议	县司法局
6	涉企纠纷人民调解指导	县司法局

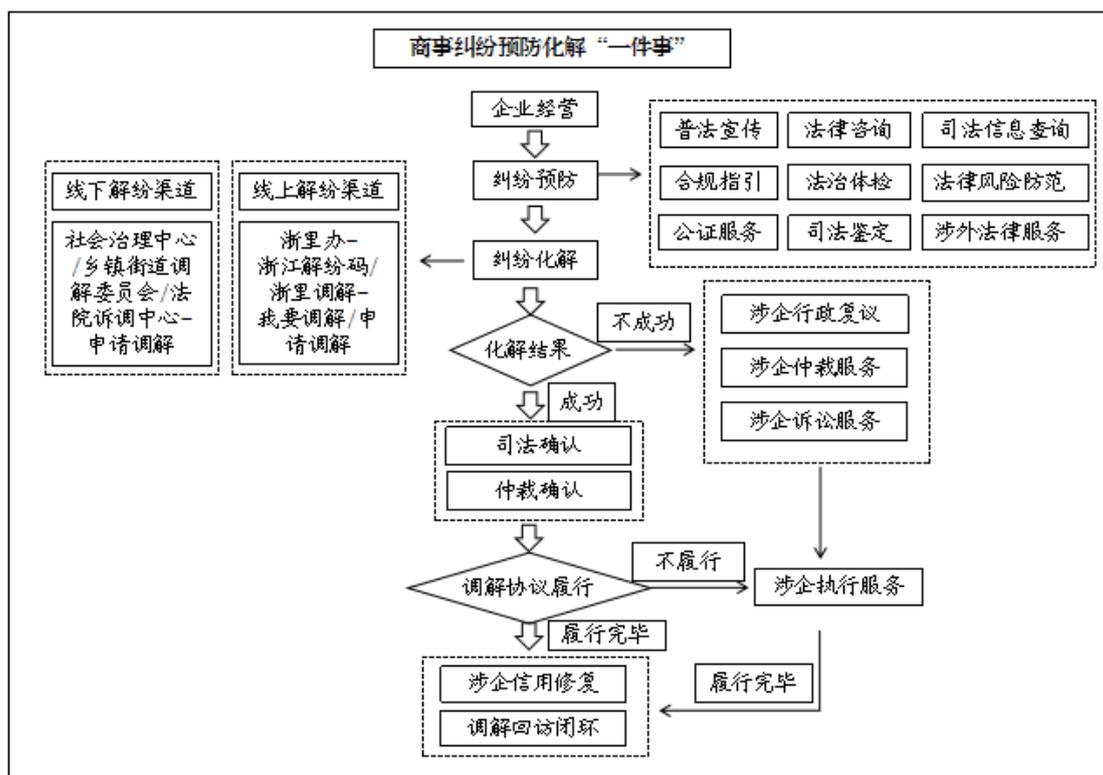
（二）增值服务事项

序号	服务项目及内容	牵头单位
1	法律服务信息查询（整合法律服务资源，公布律师、公证、鉴定、调解等信息情况，为企业提供查询指引）	县司法局
2	涉企公证服务（为企业提供便捷取证公证服务、远程视频公证服务等；为企业提供内部管理过程的公司章程、证书执照、现场监督等公证服务，企业生产经营过程中的提存、保管、抵押登记等公证服务）	县司法局、县公证处
3	司法鉴定（视情提供司法鉴定业务咨询、上门办理等服务）	县司法局、司法鉴定机构

4	信用修复咨询（为企业提供信用修复咨询）	县发改局、县市场监管局、县司法局等
5	合规指导（提供重点产业合规指引和咨询服务，帮助企业开展合规建设、完善合规管理体系）	县司法局、有关行业主管部门
6	法律风险防范（反垄断、知识产权等法律风险防范）	县公安局、县司法局、县人民法院、县人民检察院
7	涉外法律咨询（提供涉外问题相关法治咨询服务）	县司法局、县人民法院
8	法律援助（推进法律援助服务点建设，提供线上线下法律咨询、援助办理等）	县司法局
9	涉企行政复议（延伸行政复议服务点，提供复议指导、咨询、受理、调处等服务）	司法局
10	多元纠纷调解服务（根据企业需求，为企业提供公益性和专业化并行的调解服务；推广“浙里调解”数字化应用，提供点单式、可信式、便捷式涉企商事纠纷云端调解服务；深化诉前调解，健全调解赋强机制，强化涉企商事调解协议执行效力，帮助企业快速实现合法权益）	县委政法委、县人民法院、县司法局、县人民调解协会、县贸促会等
11	法治体检（为企业提供合同、用工、知识产权、产品质量等法治体检服务）	县司法局
12	律师调查令（提供律师调查令审核签发、管理等服务）	县人民法院
13	服务监督（对法律服务的投诉监督处理）	县司法局、县信访局

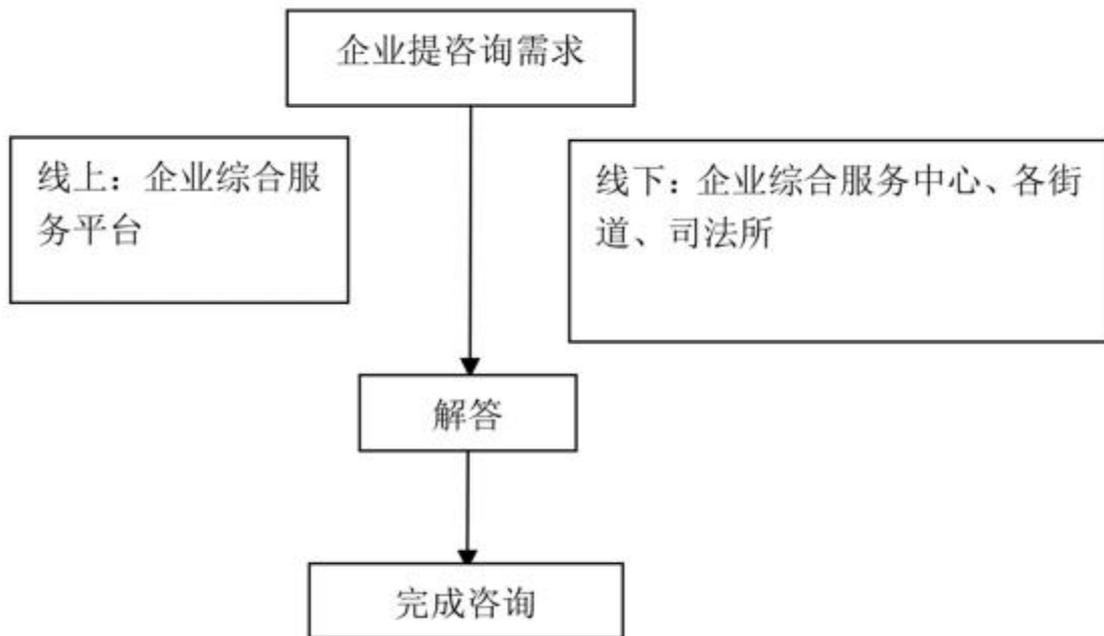
商事纠纷预防化解“一件事”办事服务流程图

一、商事纠纷预防化解“一件事”服务全过程流程图

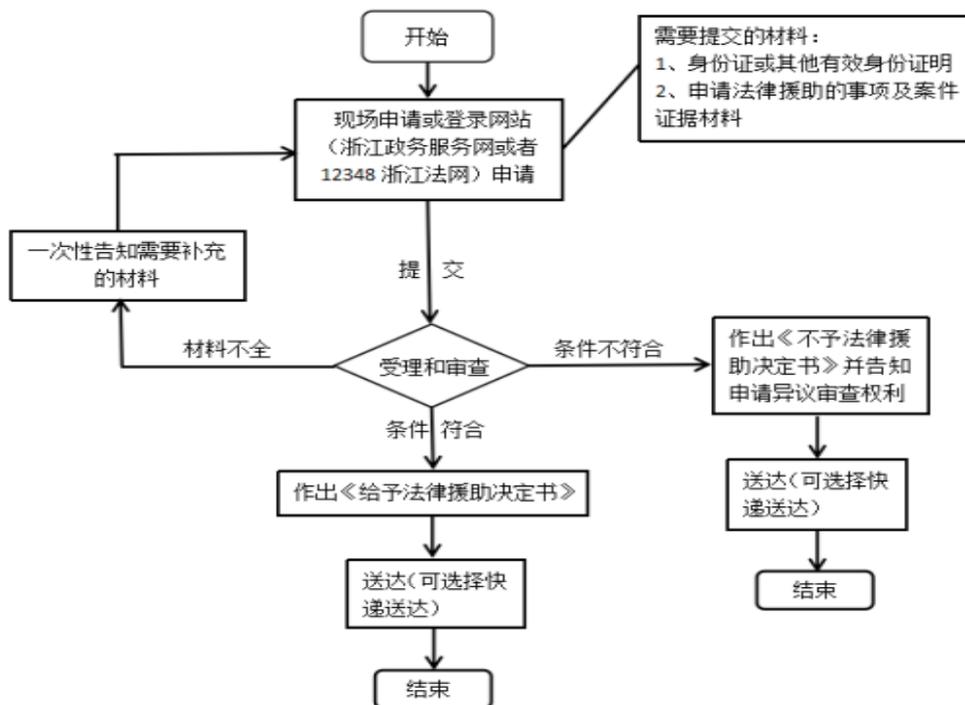


二、各服务事项流程图

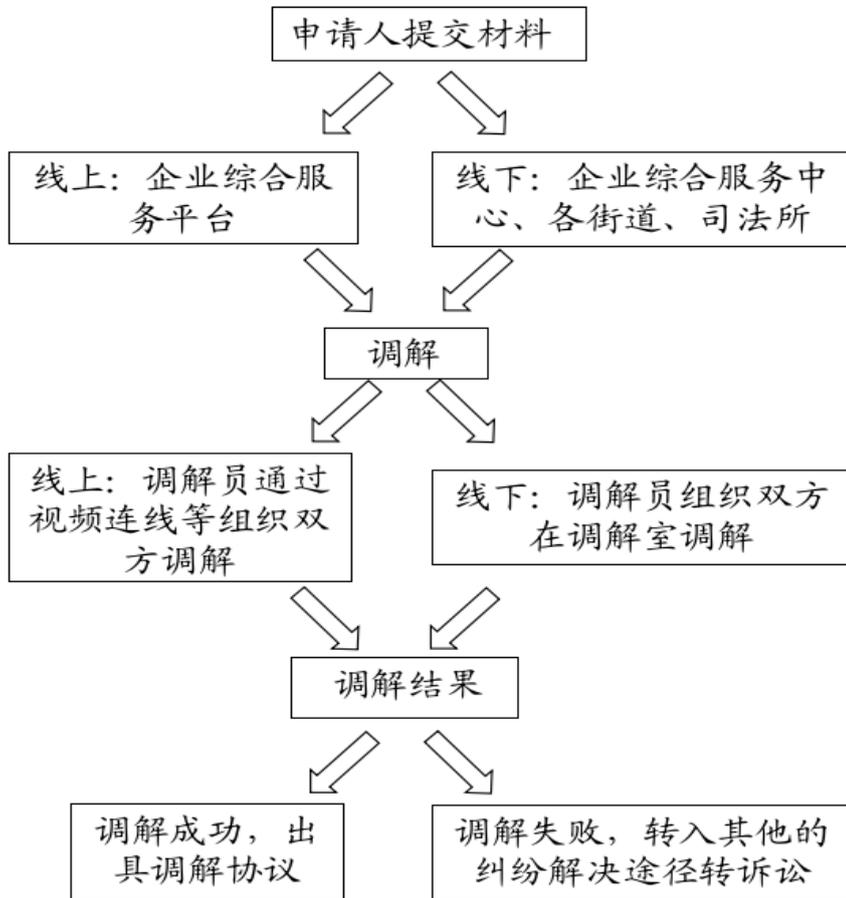
(一) 咨询类：法律咨询、普法宣传、司法信息查询、公证服务咨询、司法鉴定服务咨询、信用修复咨询



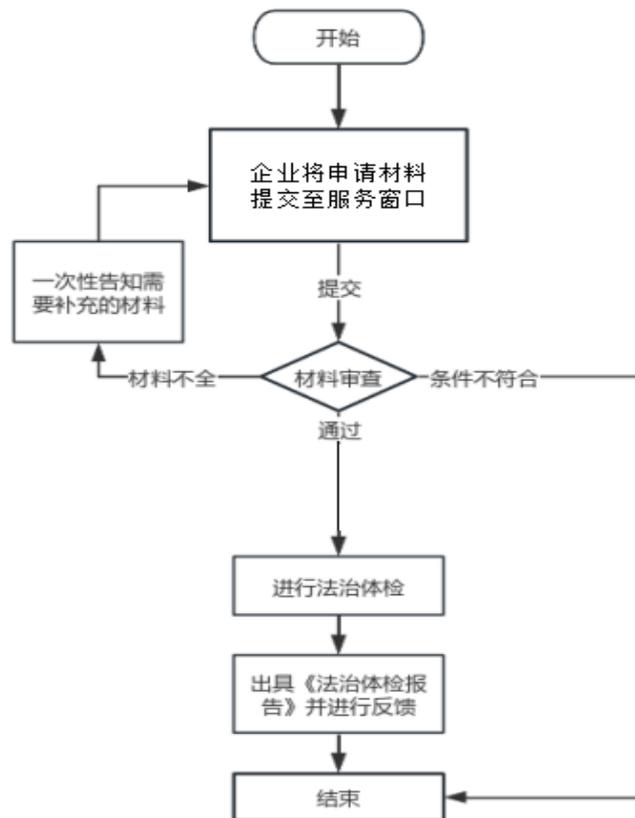
(二) 法律援助



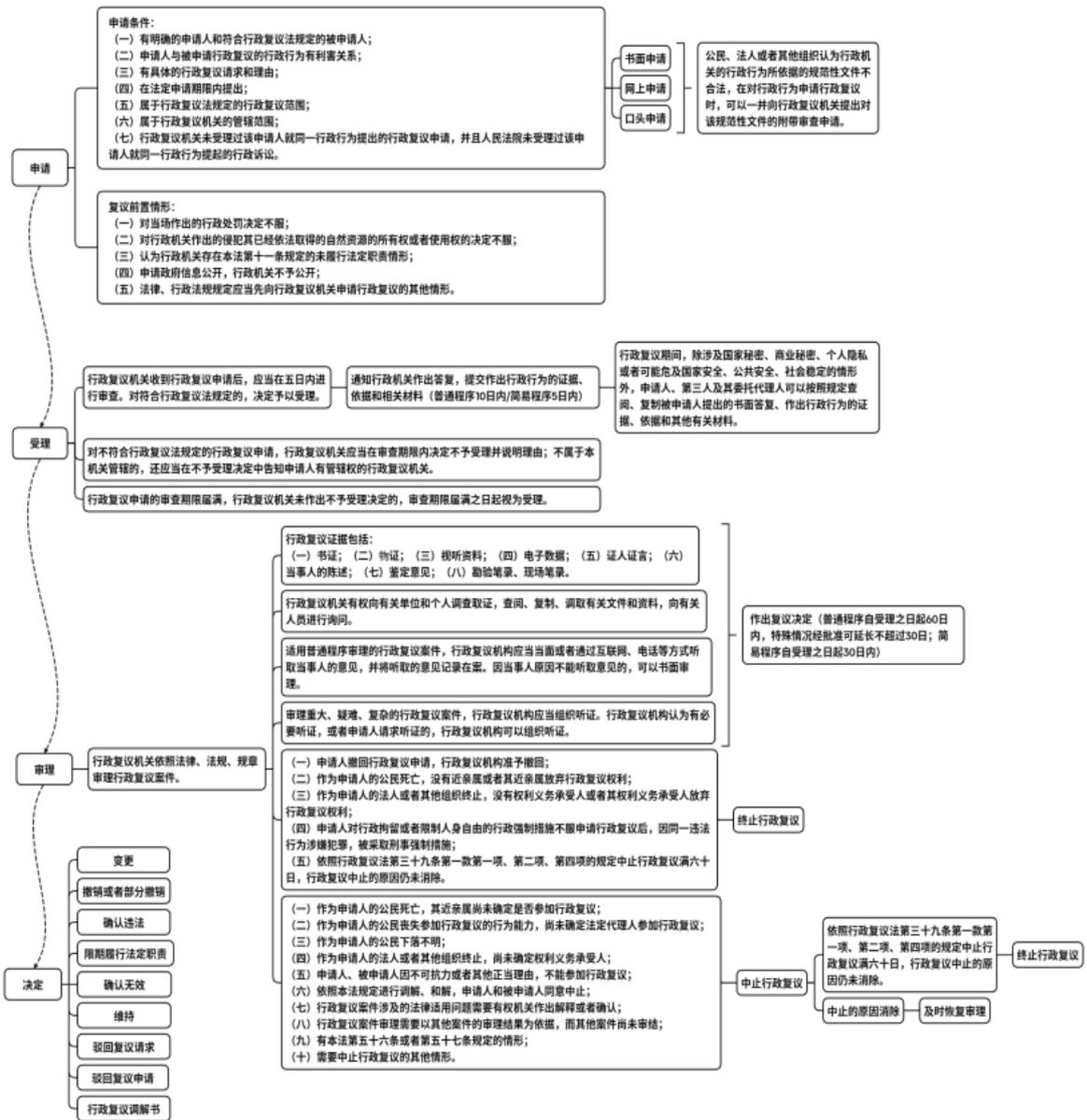
(三) 调解服务



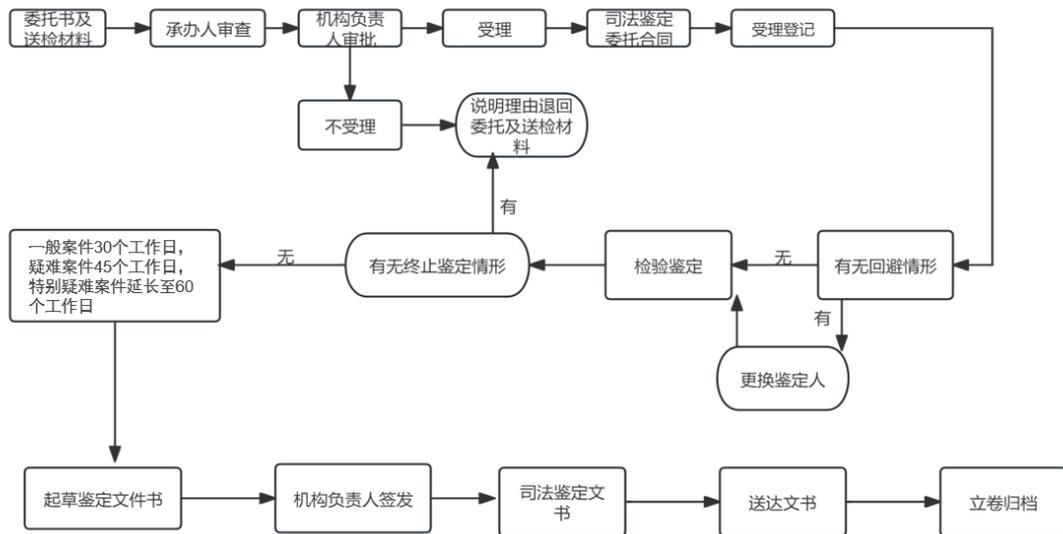
(四) 法治体检



(五) 行政复议



(六) 司法鉴定服务



(七) 涉企公证服务

