

附件2

“预约式”涉企指导服务“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、“宁波市综合行政执法局”微信公众号——“微服务”——“益企服”系统。

（二）现场申请

慈溪市企业综合服务中心法治服务专区。

二、服务内容

依照企业自愿申请，统筹监管、执法等资源力量，采取审慎、包容、非强制性措施，为企业提供综合性、预防性、精准性的跨部门联合指导服务，帮扶企业排查防范、识别纠正，降低企业守法诚信经营成本。

三、适用范围

涉及内容：“预约式”涉企指导服务。

适用对象：本辖区市场主体。

四、服务事项

“预约式”涉企指导服务“一件事”	服务事项及内容	责任部门
	示例：餐饮行业指导服务（如食品原料储存指导、油污处理现场指导、燃气设施使用安全指导、消防安全现场指导等）	市市场监管局、市住建局、消防救援

	...	
--	-----	--

五、服务依据

《中华人民共和国行政处罚法》

《中华人民共和国行政许可法》

《中华人民共和国行政强制法》

《优化营商环境条例》

《浙江省优化营商环境条例》

《国务院关于进一步规范和监督罚款设定与实施的指导意见》

中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加强行政执法协调监督工作体系建设的意见》

《国务院办公厅关于印发〈提升行政执法质量三年行动计划（2023—2025 年）〉的通知》

《浙江省人民政府办公厅关于进一步提升行政执法质效助力打造营商环境最优省的指导意见》等。

六、受理机构

慈溪市企业综合服务中心，乡镇（街道）便民服务中心。

七、数量限制

无数量限制。

八、申请条件

注册登记地址或实际经营地在本辖区的企业。

九、禁止性要求

有以下情形之一，不予受理：

- （一）涉嫌违法违规需要进行立案调查的；
- （二）被列入严重违法失信名单的；
- （三）即将或正在实施行政检查的；
- （四）正被行政执法机关立案调查或线索核查的；
- （五）危险性高、专业性强的特定对象和特定事项；
- （六）不适用“预约式”涉企指导服务的其他情形。

十、申请材料目录

《“预约式”涉企指导服务申请表》1份。

十一、办理流程

（一）企业预约。企业对照“服务项目”，结合自身实际需求，向慈溪市企业综合服务中心法治服务专区、乡镇（街道）便民服务中心等提出申请，或通过浙江政务服务网、“浙里办”APP、企业服务预约专线（益企服），提出服务申请。

（二）申请受理。市企业综合服务中心法治服务专区、乡镇（街道）便民服务中心在企业预约后，就预约事项与企业进行沟通对接，掌握企业真实诉求。对属于申请范围的事项，予以受理；无法受理的，向企业说明理由。

（三）服务承诺。市企业服务中心法治服务专区、乡镇（街道）便民服务中心受理后，以电子或书面形式通知企业开展指导服务的具体时间、指导方式和牵头部门、协同部门等，以及需要企业配合准备的事项。

（四）实施指导。作出服务承诺后，组织服务团队对企业进行上门指导，其中对简单明晰服务事项，经企业同意，可通过网络、电话、文字等“不见面”“非接触”的方式进行指导服务。在开展服务前，指导服务的牵头部门需同企业再次确认服务方式和时间。

（五）指导帮扶。指导服务后，对发现的违法违规问题和安全风险隐患，向企业提出指导建议和风险提示，由企业自行纠正。对有需要的企业跟进帮扶。

（六）服务评价。企业对相关部门指导服务行为进行“好差评”，视情提出改进意见建议，对不良行为进行监督投诉。

（七）回访反馈。对于收到的有效差评和投诉，各市、县（市、区）负责投诉监督的相关部门及时进行回访核实，并向企业作出整改反馈。

十二、企业的权利和义务

（一）企业可根据实际需求，在 15 个工作日内撤回服务申请，变更服务事项、服务时间、服务方式等。

（二）企业提供的材料应当真实有效，不得隐瞒真实情况或作出虚假陈述，按照相关部门服务意见建议及时纠改。

十三、办理结果

提供指导建议、风险提示等。

十四、结果送达

当场送达、邮寄送达、电子送达或电话告知等。

十五、收费依据及标准

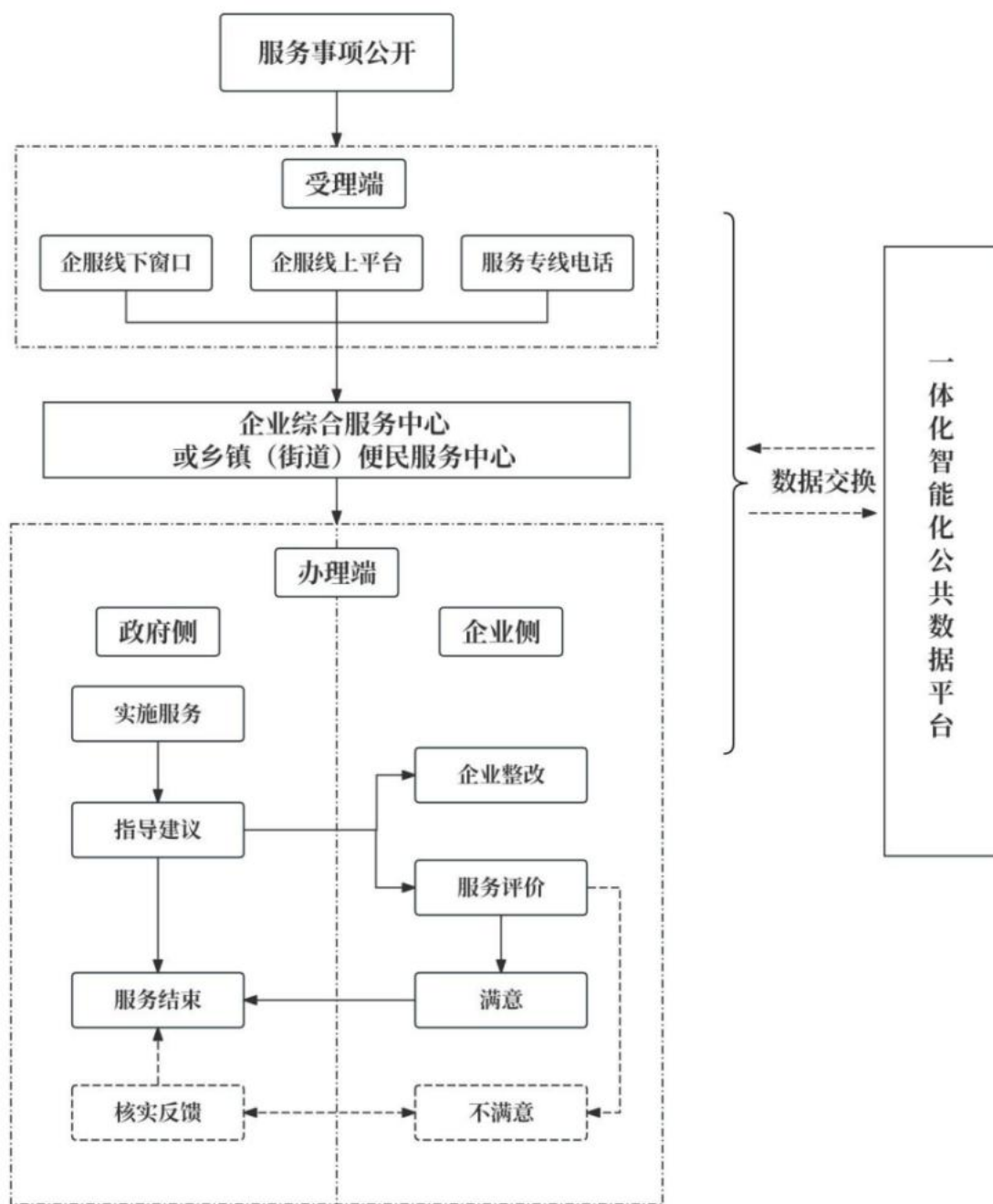
免费。

十六、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：企业综合服务在线平台。

“预约式”涉企指导服务“一件事”流程图（简版）



“预约式”涉企指导服务“一类事”流程图（详版）

