

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

各市、县(市、区)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. 浙江移动微法院小程序。
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. 浙江移动微法院小程序、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. 企业综合服务平台。
2. “浙江政务服务网”—“信用修复一件事”。
3. “信用浙江”网站。

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：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. 公开作出信用承诺。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. 浙江移动微法院小程序。
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_36294716.](https://fzggw.zj.gov.cn/art/2019/8/1/art_1599544_36294716.html)

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. 浙江移动微法院小程序、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. 浙江移动微法院小程序、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申请人身份证明、法律援助申请委托书(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) 仲裁咨询服务

【服务内容】

仲裁服务是指为企业提供仲裁案件咨询、申请、调解等服务。

本处提供的仲裁咨询服务是指为企业提供仲裁相关服务的引导、研判,并协助企业开展仲裁工作。

【服务对象】

企业、个人。

【办理方式】

线上咨询渠道:

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”。

线下咨询渠道:

企业综合服务中心法治服务专区。

【常见问题】

问:仲裁服务是否收费?

答:收费。费用可参考:

<https://12348.sft.zj.gov.cn/public/arbitration/detail.jsp?id=93022a3fec4b46d79fee67f3783682ac>

(十四) 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】

线上办理渠道(目前仅限杭州地区):

申请进入“浙江法院网”【<http://www.zjsfgkw.gov.cn/>】,登录个人账号。点击“我的案件”—“审判案件”菜单,进入审判案件列表后,通过案件详情中的“调查令”按钮进入个案的律师调查令律师端模块,或者点击案件右上角的“特色功能”,选择“律师调查令”进入律师调查令律师端模块。

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。

(十五)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 政务服务便民热线或当地公布的其他监督投诉电话。

网上投诉：企业综合服务在线平台。

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	司法局
2	涉企公证服务	司法局、公证机构
3	司法鉴定	法院、司法局、 司法鉴定机构
4	法律援助	司法局
5	涉企仲裁服务	各仲裁机构、司法局
6	涉企行政复议	司法局
7	涉企纠纷人民调解指导	司法局

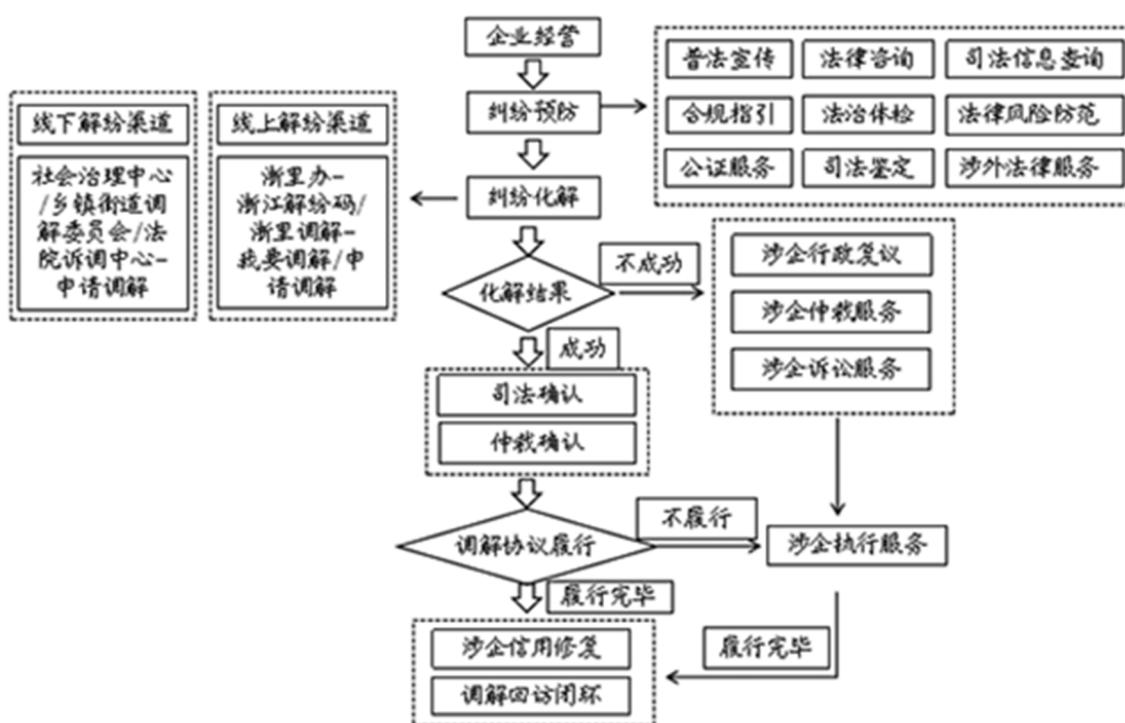
(二) 增值服务事项

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)	法院、司法局
2	涉企公证服务(为企业提供更便捷取证公证服务、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)	司法局、公证机构
3	司法鉴定(视情提供司法鉴定业务咨询、上门办理等服务)	法院、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)	发改委、市场监管局、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)	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)	公安局、司法局、法院、检察院
7	涉外法律咨询(提供涉外问题相关法治咨询服务)	司法局、法院、仲裁机构
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)	司法局
9	涉企仲裁服务(匹配企业需求,为企业提供集咨询、全程调解、仲裁等全链条闭环仲裁服务,提升涉企矛盾纠纷化解质效,实现商事纠纷速裁快处)	仲裁机构、司法局
10	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
11	多元纠纷调解服务(根据企业需求,为企业提供公益性和市场化并行的调解服务;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)	政法委、法院、司法局、律协、仲裁机构、人民调解协会、贸促会等

序号	服务项目及内容	牵头单位
12	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)	司法局
13	律师调查令(提供律师调查令审核签发、管理等服务)	法院
14	协议履行服务(为企业 提供协议履行等方面的服务)	法院、发改委、市场监管局等
15	服务监督(对法律服务的投诉监督处理)	司法局、信访局

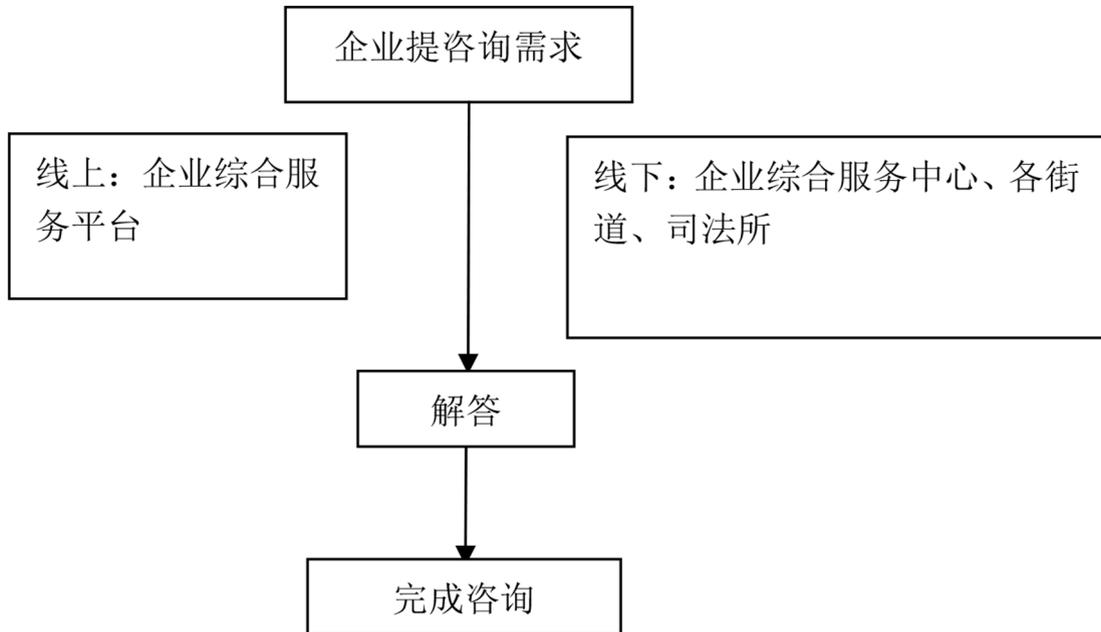
商事纠纷预防化解“一件事”办事服务流程图

一、商事纠纷预防化解“一件事”服务全过程流程图

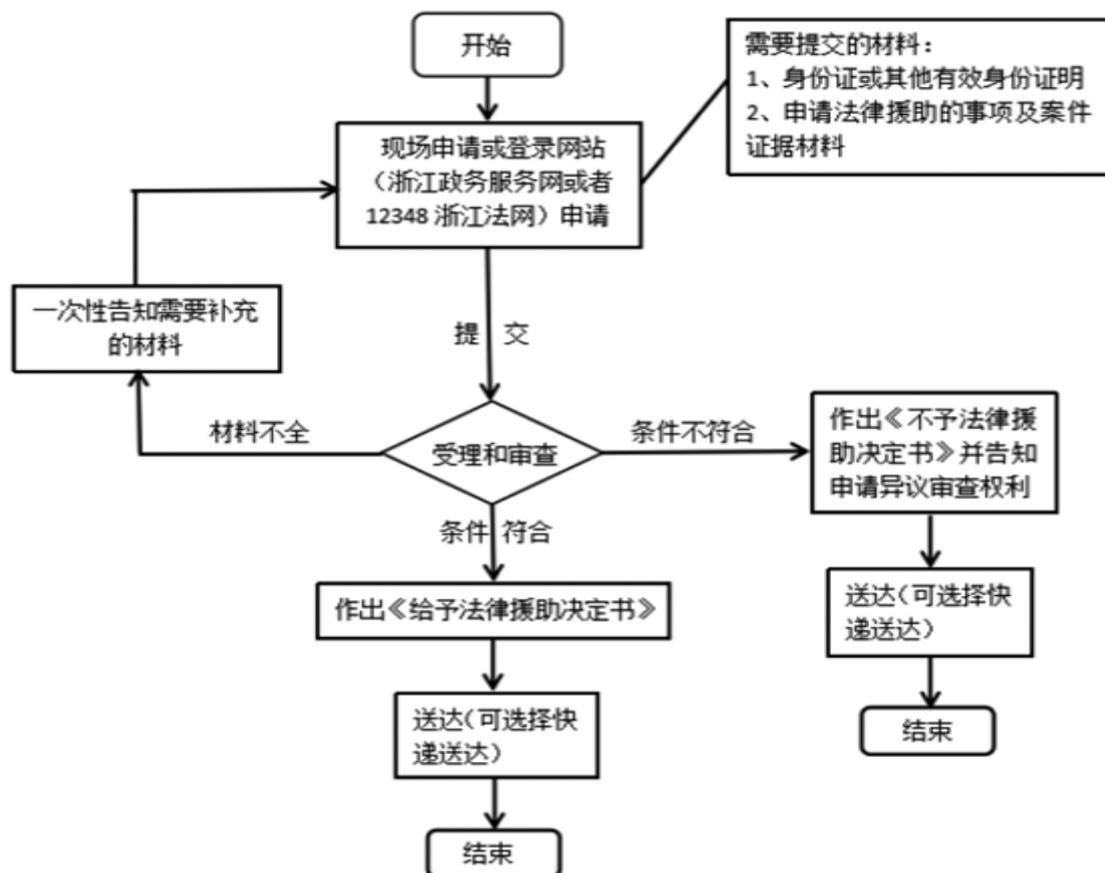


二、各服务事项流程图

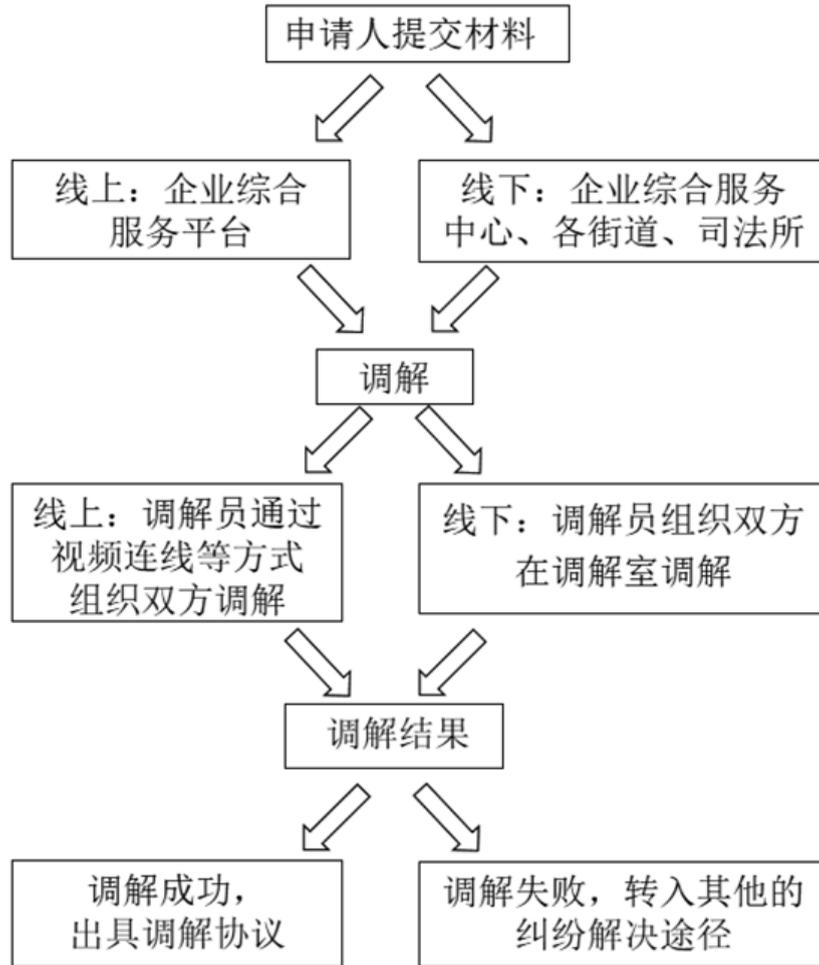
(一) 咨询类：法律咨询、普法宣传、司法信息查询、公证服务咨询、司法鉴定服务咨询、信用修复咨询



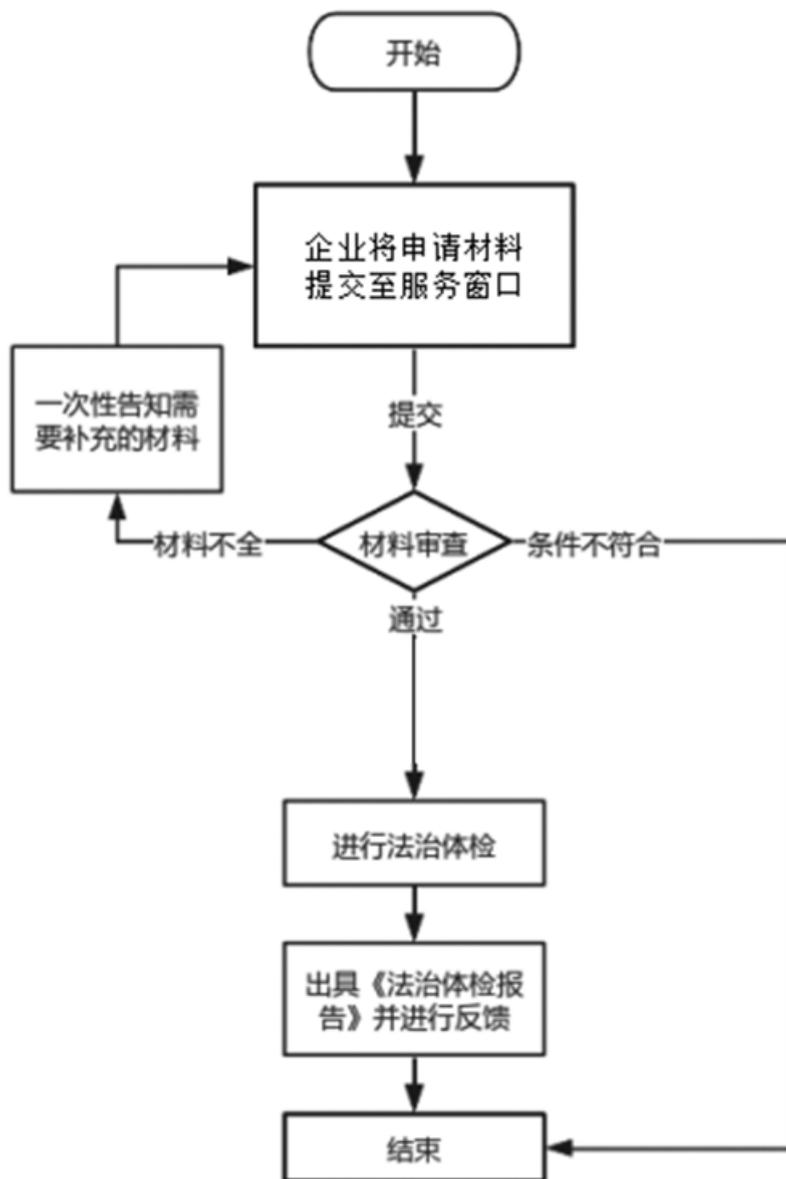
(二) 法律援助



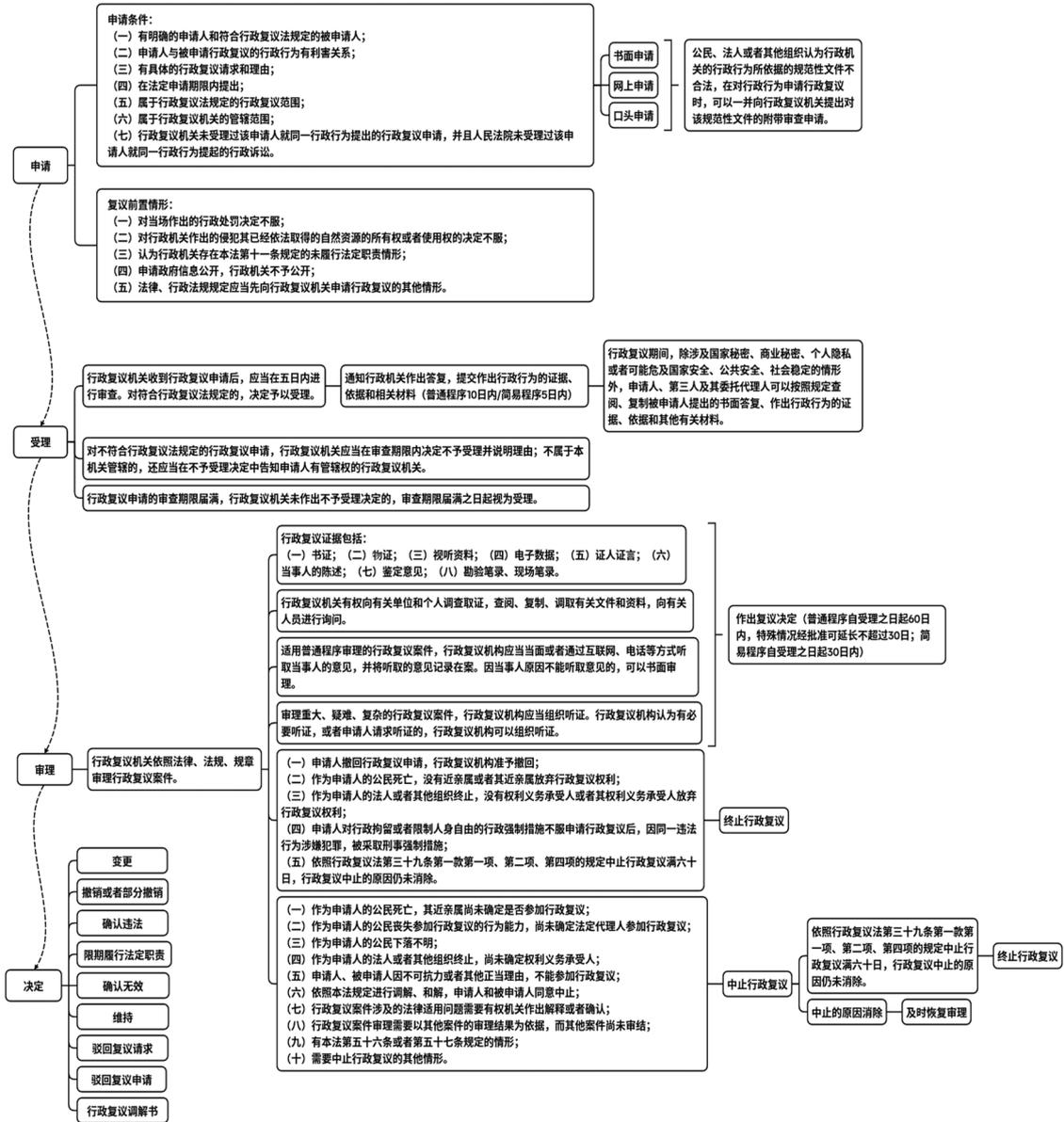
(三) 调解服务



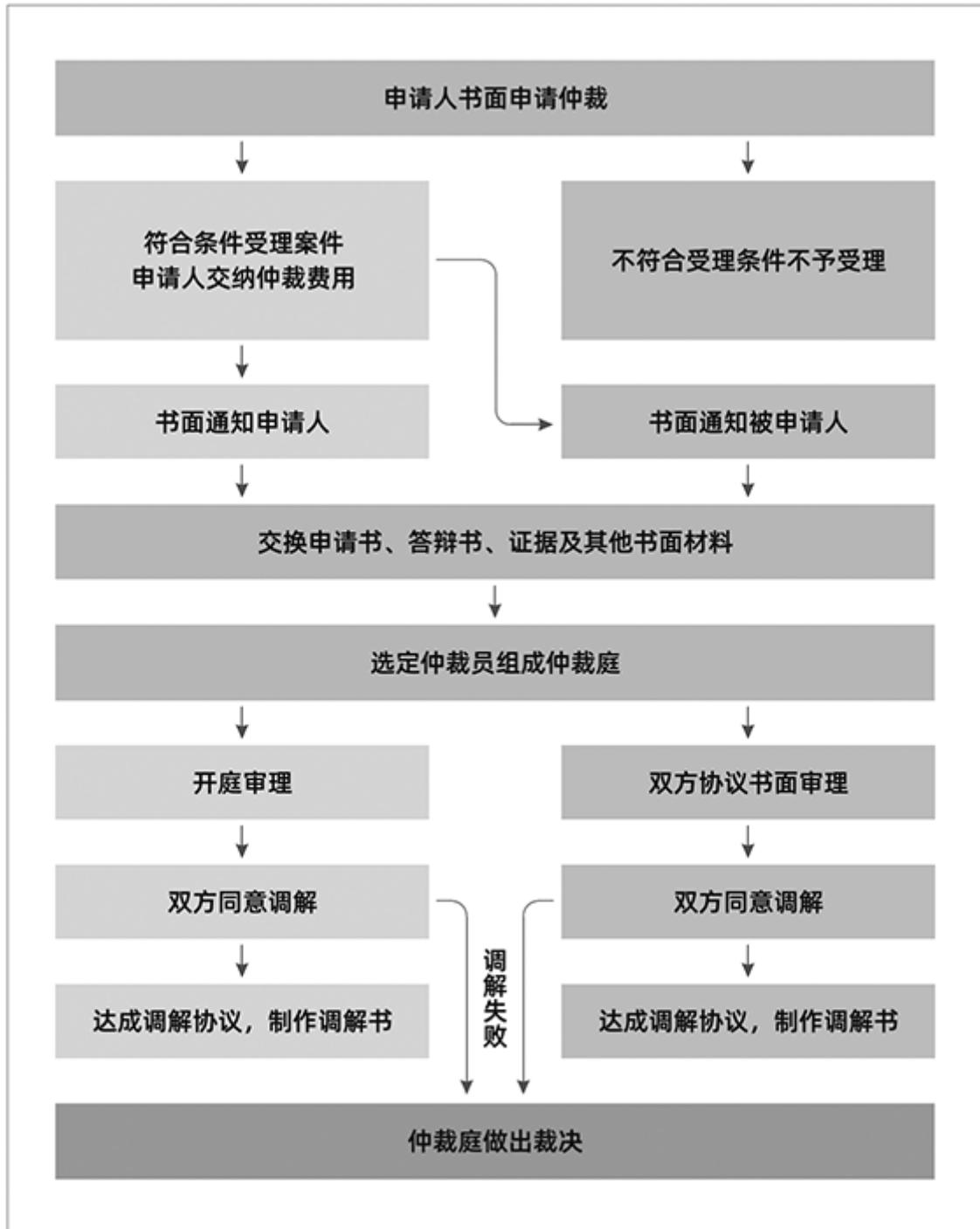
(四) 法治体检



(五) 行政复议

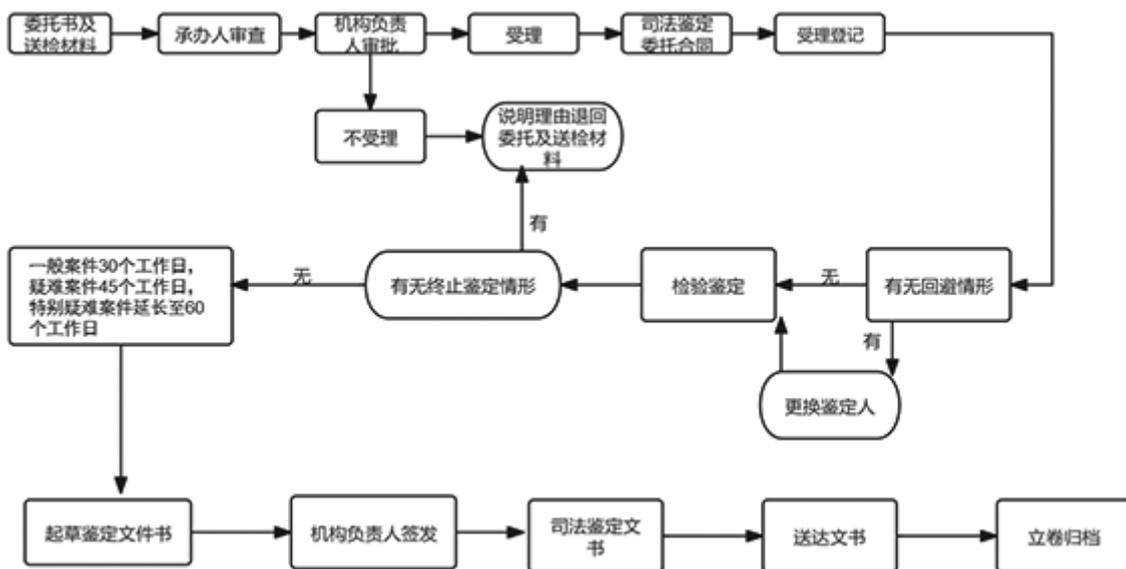


(六) 涉企业仲裁服务



- 仲裁没有二审和再审程序，仲裁裁决一经做出即发生终局效力，对双方当事人均具有法律约束力。
- 仲裁裁决书和调解书与法院的判决书具有同等的效力，可直接向人民法院申请执行。

(七) 司法鉴定服务



(八) 涉企公证服务

