第七师胡杨河市市场监督管理局

行政执法服务指南

一、受理消费者咨询、投诉与举报服务指南

**（一）办理依据**

1.《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。”

2.《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：(二)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；(三)向有关行政部门投诉；”

**（二）受理单位**  第七师胡杨河市市场监督管理局。

**（三）服务对象**  个人（公民）。

**（四）、服务条件**

为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其合法权益受到侵害。

**（五）申报材料**

消费者向消保机构递交文字材料投诉材料，投诉材料应包含以下内容：

1.投诉方和被投诉方的基本信息，包括投诉方的姓名、身份证号码、地址、邮政编码、联系电话等；被投诉方的单位名称、地址、邮政编码、联系人、联系电话等。

2.损害事实发生的时间、地点、过程及与经营者协商的情况。3.有关证据。消费者应提供与投诉有关的证据，证明购买、

使用商品或接受服务与受损害存在因果关系，法律法规另有规定的除外。

4.明确、具体的诉求。

**（六）服务流程**

1.受理消费者投诉材料，判定是否受理（不予受理的，说明理由）；

2.调查或检测鉴定；

3.进行调解，达成协议，出具调解协议书。

**（七）收费依据和标准** 无。

**（八）服务时限**

自收到申请之日起七个工作日内决定是否受理；受理投诉后，一般应在六十日内结束调查调解。

 **（九）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市市场监督管理局。

2.电话咨询：12315，0992-6687173。

3.信函咨询：胡杨河市胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

**（十）监督和投诉渠道**

（一）现场投诉：第七师胡杨河市市场监督管理局办公室。

（二）电话投诉：12315，0992-6687173。

（三）信函投诉：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

二、12315投诉受理电话服务指南

**（一）办理依据**

中华人民共和国国家市场监督管理总局《市场监管总局关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》。2020年底前市场监管投诉电话统一为12315。

**（二）受理单位**  第七师胡杨河市市场监督管理局。

**（三）服务对象**  个人（公民）。

**（四）申请条件**

　　受理以下在生产流通领域中涉及质监部门管辖的各类经济违法行为和案件的举报：

　　1.违反《产品质量法》的违法行为。

　　2.违反《计量法》的违法行为。

　　3.违反《标准化法》的违法行为。

　　4.违反《中华人民共和国特种设备安全法》的违法行为。

　　5.违反《工业产品生产许可证管理条例》的违法行为。

　　6.违反《强制性认证管理条例》的违法行为。

　　不属于质监部门管理职能范围的不予受理。

**（五）申请材料**

　　1.申诉人的姓名、联系地址、邮政编码和联系电话;

　　2.被申诉人的姓名、联系地址、邮政编码和联系电话;

　　3.申诉的请求、理由和事实经过、相关证据;

　　4.申诉的日期。

**（六）基本流程**

　　案件办理流程：投诉举报→受理→分发→承办→反馈。

　　1.投诉举报

　　拨打12315电话进行投诉举报。

　　2.受理

　　通过电话以及来访等方式收到的投诉、举报、咨询信息，实行集中统一受理,并填写市场监督管理局“12315”投诉举报受理单;不符合受理条件的，不予受理，并及时告知当事人。

　　3.分发

　　按照打假举报、质量申诉、业务咨询等具体情况分别设立电子化信息登记簿，对案件进行分类登记后将案件分发至相应的承办单位。

　　4.承办

　　内容可当场答复的，工作人员当场予以答复;不能当场答复的，按业务类型及流程分别批转相关业务处室办理，投诉办理期限为七个工作日;不属于市场监管局工作职能的，经解释后，告知当事人找相关部门受理。

　　5.反馈

　　各投诉、举报案件处理后，案件办理结果集中向投诉、举报、咨询者回复。

**（七）办理时限**

　　应当在接到投诉举报后七日内作出处理、移送处理或者不予处理的决定，并告知申诉人。

　　**（八）收费依据及标准**不收费

　 **（九）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市市场监督管理局。

2.电话咨询：12315，0992-6687173。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

三、企业信用信息查询服务服务指南

**（一）办理依据**

1.《企业信息公示暂行条例》第六条:工商行政管理部门应当通过企业信用信息公示系统，公示其在履行职责过程中产生的下列企业信息：（一）注册登记、备案信息；（二）动产抵押登记信息；（三）股权出质登记信息；（四）行政处罚信息；（五）其他依法应当公示的信息。前款规定的企业信息应当自产生之日起20个工作日内予以公示。

2.国务院办公厅《关于政府部门涉企信息统一归集公示工作实施方案的复函》（国办函〔2016〕74号）“五、企业信息的应用（三）企业信息服务。以降低社会交易成本为目标，开放公示的企业信息资源。优化搜索引擎功能，开发便捷查询工具，实现多种条件模糊查询、跨地域数据关联查询；引导利益相关主体、消费者、新闻媒体查询使用企业信息，对失信者形成市场性、社会性约束。扩大企业信息在公共服务领域中的应用，鼓励社会各方运用公示数据开发合规的衍生产品。探索运用大数据、云计算等现代信息技术，整合形成社会各方对同一企业不同侧面的相关数据描述，为维护市场健康发展提供有效手段。”

**（二）受理单位**  第七师胡杨河市市场监督管理局。

**（三）服务对象**  个人、法人、社会组织。

**（四）服务条件** 无。

**（五）申报材料** 无。

**（六）服务流程**

无，登录全国企业信用信息公示系统即可查询，

**（七）收费依据和标准** 免费。

**（八）服务时限** 即办。

 九、咨询途径

**（九）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市市场监督管理局。

2.电话咨询：12315，0992-6687173。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

四、企业注册基本信息书式档案资料查询

**（一）办理依据**

1.《档案法》第二十条：机关、团体、企业事业单位和其他组织以及公民根据经济建设、国防建设、教学科研和其他各项工作的需要，可以按照有关规定，利用档案馆未开放的档案以及有关机关、团体、企业事业单位和其他组织保存的档案。利用未开放档案的办法，由国家档案行政管理部门和有关主管部门规定；《档案法》第二十二条，属于国家所有的档案，由国家授权的档案馆或者有关机关公布；未经档案馆或者有关机关同意，任何组织和个人无权公布。集体所有的和个人所有的档案，档案的所有者有权公布，但必须遵守国家有关规定，不得损害国家安全和利益，不得侵犯他人的合法权益。

2.《企业登记档案查询办法》第四条 工商行政管理机关依照管理权限办理企业登记档案资料查询。已经实现计算机联网的工商行政管理机关,可以对联网区域内企业登记档案资料开展异地查询。第五条 企业登记档案资料的查询,按照提供途径,可以分为机读档案资料查询和书式档案资料查询。书式档案资料的查询内容包括核准登记企业的全部原始登记档案资料。第七条 各级公安机关、检察机关、审判机关、国家安全机关、纪检监察机关,持有关公函,并出示查询人员有效证件，可以向各级工商行政管理机关进行书式档案资料查询。律师事务所代理诉讼活动，查询人员出示法院立案证明和律师证件，可以进行书式档案资料查询。书式档案资料中涉及的机密事项,须经工商行政管理机关批准方可查阅。工商行政管理机关内部审批文书,在办理涉及工商行政管理机关的案件时方可查阅。第八条 机读档案资料、书式档案资料查询，应查询人的要求，可以加盖工商行政管理机关档案资料查询专用章。

**（二）受理单位**  第七师胡杨河市市场监督管理局。

**（三）服务对象** 各级公安、检察、审判、国家安全、纪检监察机关、律师事务所。

**（四）服务条件**

各级公安机关、检察机关、审判机关、国家安全机关、纪检监察机关，持有关公函，并出示查询人员有效证件，可以向各级工商行政管理机关进行书式档案资料查询。律师事务所代理诉讼活动，查询人员出示法院立案证明和律师证件,可以进行书式档案资料查询。

**（五）申报材料**

基本材料：公函（单位出具的公函须加盖出处单位公章）、法院立案证明及查询人员有效证件（律师事务所代理的，出示律师证件）。

**（六）服务流程**

1.申请：申请人携带规定材料向盐山县市监局申请办理。

2.受理：档案管理人员对申请人材料审查，符合条件予以受理。

3.审核：档案管理负责人对受理材料审核，并做出是否批准查询决定。

4.办理：档案管理人员根据有关规定，查阅企业书式档案。并应查询人的要求，对查询的企业书式材料可以加盖市场监管局档案资料查询专用章。

备注：书式档案资料中涉及的机密事项,须经市场监管局批准方可查阅。市场监管局内部审批文书,在办理涉及市场监管局的案件时方可查阅。

**（七）收费依据及标准**

依据：《企业登记档案查询办法》第十条第一款：查询、复制企业登记档案资料，查询人应当交纳查询费、复制费。公、检、法、国家安全、纪检监察、审计机关查询档案资料不收费。

**（八）服务时限** 当场予以办理。

**（九）、咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市市场监督管理局。

2.电话咨询：12315，0992-6687173。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

五、计量测试所计量器具检定、校准、检测服务指南

**（一）事项名称**

计量检定、校准、检测

**（二）办理依据**

《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国强制检定的工作计量器具检定管理办法》、《中华人民共和国计量法实施细则》。

　　**（三）受理单位及办理地点**

　　乌苏市晨光精准衡器计量服务部

　　**（四）申请条件**

　　社会公用计量标准器具、部门和企业、事业单位的最高计量标准器具，用于贸易结算、安全防护、医疗卫生、环境监测方面的列入《中华人民共和国强制检定的工作计量器具目录》的工作计量器具，用于行政执法监督用的工作计量器具。

　　**（五）申请材料** 《计量器具检定申请单》

　　**（六）基本流程**

　　1.申请：(1)使用属于强制检定的计量标准的单位或个人，向主持考核该项计量标准的计量行政部门申请周期检定;(2)使用属于强制检定的工作计量器具的单位或者个人，将其登记造册，报第七师胡杨河市市场监督管理局备案，并向指定的计量检定机构申请周期检定。当地不能检定的，向上一级计量行政部门指定的计量检定机构申请周期检定;

  2.受理：第七师胡杨河市市场监督管理局指定实施检定的计量检定机构;

3.检定：执行检定的计量检定机构根据国家或者部门、地方计量检定规程在规定期限内按时完成检定工作。检定合格的，发给检定合格证书。对检定不合格的，发给检定结果通知书。

　　**（七）办理时限**

十五个工作日(大批量双方协议规定)

**（八）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市市场监督管理局。

2.电话咨询：12315，0992-6687173。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

六、有限责任公司设立登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《公司登记(备案)申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.全体股东签署的公司股东会决议和章程；

4.股东的主体资格证明或者自然人身份证件复印件；

5.董事、监事和经理的任职文件；

6.法定代表人任职文件；

7.住所使用证明；

8.相关前置许可证。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

七、有限责任公司变更登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《公司登记(备案)申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3、关于修改公司章程的决议、决定；

4.修改后公司章程或公司章程修正案(公司法定代表人签署)；

5.变更事项相关证明文件；

6.公司营业执照副本；

7.相关前置许可证。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

八、有限责任公司注销登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《公司注销登记申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.人民法院的破产裁定、解散裁判文书，公司依照《公司法》做出解散的决议或者决定，行政机关责令关闭或者公司被撤销的文件；

4.股东会、股东大会、一人有限责任公司的股东或者人民法院、公司批准机关备案、确认清算报告的确认文件；

5.经确认的清算报告；

6.清算组成员《备案通知书》；

7.法律、行政法规规定应当提交的其他文件；

8.营业执照正副本。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

九、有限责任公司分公司设立登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《分公司登记申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.公司章程复印件(加盖公司公章)；

4.公司营业执照复印件；

5.分公司营业场所使用证明；

6、分公司负责人的任职文件及身份证件复印件；

7.相关前置许可证。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

十、有限责任公司分公司变更登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《分公司登记申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.变更事项相关证明文件；

4.分公司营业执照复印件；

5.相关前置许可证。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

十一、有限责任公司分公司注销登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《分公司登记申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.分公司被依法责令关闭的，提交责令关闭的文件，被吊销营业执照的，提交公司登记机关吊销营业执照的决定；

4.分公司营业执照正、副本。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

十二、非公司企业法人设立登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《非公司企业法人登记(备案)申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.企业法人组织章程(主管部门(出资人)加盖公章)；

4.主管部门(出资人)的主体资格证明；

5.主管部门(出资人)的出资证明；

6.企业法定代表人的任职文件和身份证件复印件；

7.住所使用证明；

8.相关前置许可证。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

十三、非公司企业法人变更登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《非公司企业法人登记(备案)申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.变更事项相关证明文件；

4.企业法人营业执照副本；

5.相关前置许可证。

**（三）咨询途径：**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034

十四、非公司企业法人注销登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.《非公司企业法人注销登记申请书》；

2.《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件；

3.企业法人的主管部门(出资人)批准企业法人注销的文件，或者政府依法责令企业法人关闭的文件，或者人民法院对企业法人破产的裁定；

4.企业法人的主管部门(出资人)或者清算组织出具的负责清理债权债务的文件或者清理债务完结的证明；

5.营业执照本副本。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

十五、个体工商户设立登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.申请人签署的个体工商户开业登记申请书；

2.申请人身份证明；

3.经营场所证明；

4.国家总局规定提交的其他文件。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

十六、个体工商户变更登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

 1.申请人签署的个体工商户变更登记申请书；

 2.申请经营场所变更的，应当提交新经营场所证明；

 3.国家工商行政管理总局规定提交的其他文件。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。

十七、个体工商户注销登记

**（一）办理部门：**第七师胡杨河市市场监督管理局

**（二）办理要件：**

1.申请人签署的个体工商户注销登记申请书；

 2.个体工商户营业执照正本及所有副本；

 3.国家工商行政管理总局规定提交的其他文件。

**（三）咨询途径**

1.现场咨询：第七师胡杨河市行政服务大厅。

2.电话咨询：12315，0992-3235315。

3.信函咨询：胡杨河市车排子路147号，邮编：834034。