广州创投小镇海珠政务服务驿站

便民手册

目 录

一、广州创投小镇海珠政务服务驿站简介

二、广州创投小镇海珠政务服务驿站工作制度

三、广州创投小镇海珠政务服务驿站工作人员服务规范

四、广州创投小镇海珠政务服务驿站投诉处理办法

五、服务流程图

六、服务事项目录

广州创投小镇海珠政务服务驿站

简介

广州创投小镇位于三平方公里环海珠湖创新带的核心区，总建筑面积约20万平方米，规划建设风投集聚区、科技及时尚产业集聚区、综合配套服务区三个功能区。广州创投小镇海珠政务服务驿站坐落于创投小镇综合配套服务区内，是海珠区政务办、南洲街道办事处、广州洋湾投资有限公司联合打造的服务小镇企业的政务服务平台，旨在通过“政府推动、企业互动”双管齐下，致力将小镇建成广州市传统批发市场转型升级的示范区、产融结合的创投集聚区、产业创新优选区，助力广州加快建设风险投资之都。

一、服务理念

广州创投小镇海珠政务服务驿站秉持“让服务对象少跑一趟路、少跨一个门槛、少走一道程序”的服务理念，通过整合政务服务资源，下移服务重心，规范完善驿站服务规范、服务内容、服务模式，着力创建多渠道、多形式的政务服务平台，提高政务服务的便捷性、透明度和亲和力，助力海珠“双创”工作。

二、服务内容

1、企业审批代办服务：由驿站工作人员按照相关要求收集创投小镇企业办事材料，统一收集后送至区政务服务中心与区政务办相关工作人员进行对接，部门审批出件后由驿站工作人员统一领取后发放。

2、自助服务：协调相关部门进驻自助服务终端。由企业在驿站进行事项办理自主填报后，将资料统一交至驿站工作人员处，由工作人员前往区政务服务中心跟进相关收件、审批、出件工作后统一发放证件。

3、绿色通道服务：由区科工商信局会同区政务办向广州创投小镇管理方——广州洋湾投资有限公司颁发绿色通道电子服务卡，凭绿色通道电子服务卡可以直接在网上预约绿色通道优先号到区政务服务中心及琶洲分中心，享受“绿色通道”审批时限减半、优先办理等服务。

4、政企对接服务：根据小镇企业办证需求，区政务办通过不定期组织审批部门开展政企服务对接会，搭建政企对接桥梁，为小镇企业提供各类证照办理政策的贴身辅导和详细解答，以优质高效便捷的服务解决企业办证困惑，进一步推动市场化国际化法治化营商环境建设。

5、业务培训服务：区政务办、南洲街道办定期组织审批部门或区、街政务服务中心窗口人员到驿站开展业务培训工作，通过组织驿站管理方及前台工作人员学习各类工作制度、服务规范及业务知识，提高驿站工作人员的管理水平、服务质量和服务水平。

三、服务机制和运作流程

1、建立“定时+及时”服务机制。一是开展“定时”服务。由驿站工作人员收集小镇内企业资料后，定时到区政务中心进行办理。二是提供“及时”辅导，区政务服务中心可通过“海珠政务”微信和服务热线实时为镇内企业提供答疑，节约企业办事成本，提高行政效能。

2、运作流程：驿站实行“统一收件→递件→取件→驿站发件”的服务模式。

广州创投小镇海珠政务服务驿站

工作制度

**第一条** 为规范广州创投小镇海珠政务服务驿站（以下简称驿站）的政务服务代办服务，强化驿站工作人员服务意识，更好地服务小镇企业，特制定本工作制度。

**第二条** 工作原则。代办服务应遵循公开、公平、依法、高效和自愿的原则。在服务中，工作人员要掌握政策、坚持原则、实事求是、廉洁高效、业务熟练、热情礼貌、全心全意做好服务。

**第三条** 代办人员及服务范围。驿站提供政务服务代办服务，代办员由驿站工作人员担任，服务范围为小镇企业。

**第四条** 代办项目。驿站代办项目主要为企业注册登记业务，后续驿站将根据工作实际和小镇企业的具体需求适时拓展业务范围。

**第五条** 代办流程。工作人员按照相关要求收集创投小镇企业办事材料，统一收集并在做好登记后送至区政务服务中心与区政务办相关工作人员进行对接。区政务办窗口部门按照“绿色通道”企业给予办理，即按：申请人提交代办事项材料→驿站统一收件→递件→取件→驿站发件的服务流程服务。

**第六条** 代办人员管理。驿站所有的政务服务代办服务均实行无偿免费服务，所有服务项目一律按照公开的办理程序进行办理，广州洋湾投资有限公司要加强对驿站代办工作人员的管理，定期组织代办工作人员参与相关业务培训，不断提高代办工作人员的业务素质。

**第七条** 服务时间。驿站服务时间为工作日的星期一至五：9：00—12：00，14：00—18：00。原则上，驿站在工作时间每周星期一集中收取相关企业办事材料，每周星期二上午统一送至区政务服务中心与政务办相关工作人员进行对接，由区政务办窗口部门按照“绿色通道”企业给予办理。业务办结后，驿站工作人员统一取件并在驿站发件。

**第八条** 意见收集。广州洋湾投资有限公司在驿站设立服务监督意见箱及监督电话，收集小镇企业对驿站、部门和街道办事的投诉、意见和建议并及时反馈区政务办。

**第九条** 本办法自公布之日起实施。

广州创投小镇海珠政务服务驿站

工作人员服务规范

**第一条** 为规范广州创投小镇海珠政务服务驿站（以下简称驿站）工作人员的职业行为，强化服务意识，树立良好的办事形象，按照广州市政务服务规范的统一要求，特制定本规范。

**第二条** 服务意识。驿站工作人员要自觉遵守法律法规和驿站各项规章制度，认真履行工作职责，切实服务好小镇企业。

**第三条** 服务仪表。驿站工作人员要注重仪容仪表，文明礼貌。原则上要统一工作制服，着装应端装大方、干净整洁。女工作人员不得浓妆艳抹，男工作人员不得留长发长须。

**第四条** 服务行为。工作时应保持姿态端正，不应斜靠在椅子上或趴在工作台上。应轻拿轻放办事群众的资料，不应抛、丢给办事群众。杜绝一切不文明的行为。

**第五条** 服务语言。与办事群众交流时，应正视对方、态度和蔼。应答群众问话，语言表达应清晰、得当，不高声喧哗。提倡使用普通话，接待办事群众时，应使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语，严禁使用不文明或污辱性用语。

**第六条** 服务态度。对服务对象的诉求，应一次性明确答复；对服务对象问及自身不熟悉的业务和事项时，应在咨询其他工作人员或部门后予以解答；对服务对象来询问非本驿站范围业务时，应将其指引至相关的办事大厅或提供相关咨询电话；对不能解答或处理的问题，应积极引导及耐心解释，不应搪塞。当办事群众出现误解、语言过激时，不应与其争吵和争辩，解释无效时应及时向上级汇报。

**第七条** 服务设施。工作人员应在受理窗口放置工作牌。窗口及内设办公室的物品（包括但不限于桌、柜、电脑、电话等）应按要求统一摆放，不得擅自移动，一切个人物品（除水杯、笔筒外）均不得摆放在窗口及办公室桌面，以保持办公场所的整洁和统一。

**第八条** 服务纪律。工作人员工作时间不得擅自离岗串岗，聚众聊天，嘻笑打闹；不得在窗口看与工作无关的书报杂志；不得在办公时间收看电视、听录音和打电子游戏（包括电脑游戏），不得从事其他与工作无关的行为。

**第九条** 本办法自公布之日起实施。

广州创投小镇海珠政务服务驿站

投诉处理办法

**第一条** 为保护广州创投小镇海珠政务服务驿站（以下简称驿站）工作人员和办事企业的合法权益，及时、公正处理代办服务质量投诉，加强对政务服务代办业务的监督和管理，使当事人投诉有门，并能得到合理的答复，特制定本办法。
　  **第二条**  广州洋湾投资有限公司负责受理对驿站窗口服务及工作人员的投诉，包括现场投诉、电话投诉和信函投诉，具体负责受理当事人的投诉工作。

**第三条** 投诉处理人员在处理投诉中应做到服务热情，用语规范，表述清晰。

**第四条** 受理投诉时，投诉处理人员要遵循合法、合理、合情的工作原则，对投诉人和被投诉人双方的合法利益应当维护；对不属于驿站工作职责范围的投诉不予受理，并向当事人做好解释工作；对能够当场答复的，应当给予答复；对需要进一步调查和处理的，应明确告知当事人处理期限，并承诺限时反馈。

**第五条** 在受理投诉时，若发现重大突发事件、苗头性事件要及时向上级汇报，并向区政务办报备。

**第六条** 受理投诉后，广州洋湾投资有限公司应当详细登记备案，逐项记录投诉人、投诉时间、投诉方式、投诉内容、联系电话、通讯地址等，对投诉方和被投诉方反应的情况进行核实和处理投诉，及时将有关处理结果反馈给当事人并报区政务办备案。
**第七条** 投诉受理人受理当事人对有关工作人员违法违规的投诉，必须严格遵守有关投诉纪律，做好保密工作，未经投诉人同意不得公开其情况，切实维护当事人的合法权益，如违反投诉纪律导致投诉人受到打击报复的，一经查实，造成不良后果的，将按要求追究相关责任人法律责任。

**第八条** 本办法自公布之日起实施。

服务流程图

服务流程：申请人提交代办事项材料→驿站统一收件→递件→取件→驿站发件。

申请人向驿站窗口提交代办事项材料

驿站工作人员统一收件并向区政务中心窗口递件

不通过

窗口部门审批

驿站工作人员到政务中心取件

通过

驿站窗口发件、申请人取件

服务事项目录

1.个人独资企业变更登记

2.分公司变更登记

3.非公司企业法人备案登记

4.企业非法人分支机构（营业单位）变更登记

5.有限责任公司变更登记

6.非公司企业法人变更登记

7.合伙企业（仅限普通合伙）变更登记

8.合伙企业（仅限普通合伙）分支机构变更登记

9.个人独资企业分支机构设立登记

10.个人独资企业备案登记

11.合伙企业（仅限普通合伙）备案登记

12.有限责任公司设立登记

13.个人独资企业设立登记

14.合伙企业（仅限普通合伙）设立登记

15.个人独资企业分支机构变更登记

16.公司非法人分支机构（营业单位）设立登记

17.分公司设立登记

18.合伙企业（仅限普通合伙）分支机构设立登记

19.非公司企业法人设立登记

20.个人独资企业分支机构注销登记

21.非公司企业法人分支机构（营业单位）注销登记

22.非公司企业法人注销登记

23.合伙企业（仅限普通合伙）分支机构注销登记

24.有限责任公司注销登记

25.股权出质撤销登记

26.股权出质设立登记

27.分公司注销登记

28.合伙企业（仅限普通合伙）注销登记

29.股权出质注销登记

30.股权出质变更登记

31.外商投资的公司分公司注销登记

32.非公司企业法人按《公司法》改制登记

33.外商投资合伙企业变更登记

34.有限责任公司备案登记

35.增/减/补/换发营业执照

36.企业名称自主申报

37.外商投资合伙企业分支机构变更登记

38.外商投资合伙企业分支机构设立登记

39.外商投资合伙企业分支机构注销登记

40.外商投资合伙企业备案登记

41.外商投资合伙企业设立登记

42.外商投资合伙企业注销登记

43.外商投资的公司分公司变更登记

44.外商投资的公司分公司设立登记

45.外商投资的公司变更登记

46.外商投资的公司备案登记

47.外商投资的公司设立登记

48.外商投资的公司注销登记

49.动产抵押登记

50.企业法人主管部门变动备案

51.个人独资分支机构核准备案

52.区级登记注册企业的清算组成员、清算组负责人名

单备案

53.区级登记注册企业的董事、监事、经理变动的备案

54.商事主体章程、协议和经营范围备案

55.农民专业合作社注销登记

56.农民专业合作社分支机构变更登记

57.农民专业合作社备案登记

58.农民专业合作社分支机构设立登记

59.农民专业合作社变更登记

60.农民专业合作社设立登记

61.农民专业合作社分支机构注销登记

62.区级登记注册企业的公司未涉及登记事项的章程修改备案

63.个体工商户（港澳台居民）变更登记

64.个体工商户（仅限港澳台居民）名称预先核准

65.个体工商户（港澳台居民）设立登记

66.个体工商户（港澳台居民）注销登记

驿站地址：海珠区广州大道南1601号广州创投小镇内O2O创新实验室

服务电话：020—84217777

海珠政务 为您服务

海珠政务二维码图