

ICS 03.080.01  
CCS A 00

# DB3212

## 泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1083—2021

---

### 优化营商环境 个体工商户登记注册全生命周期服务规范

2021-11-12 发布

2021-11-12 实施

---

泰州市市场监督管理局 发布

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市姜堰区市场监督管理局提出。

本文件由泰州市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：泰州市姜堰区质量技术协会、泰州市姜堰区市场监督管理局，泰州市市场监督管理局。

本文件主要起草人：段慧明、罗重建、李晓燕、王莉、刘燕、姜玉山、李应明。

# 优化营商环境 个体工商户登记注册全生命周期服务规范

## 1 范围

本文件规定了个体工商户登记注册全生命周期服务的术语与定义、服务管辖、服务要求、全生命周期服务、服务评价与改进。

本文件适用于泰州市范围内登记机关从事个体工商户设立、变更、注销等登记服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19039 顾客满意测评通则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**个体工商户登记注册全生命周期服务** full life cycle service for the registration of individual industrial and commercial households

登记机关在开展个体工商户设立、变更、注销登记服务时，提供从申请到办结、从材料提交规范到流程规范等全方位、全周期的登记服务。

## 4 服务管辖

4.1.1 市场监督管理部门或市（区）人民政府指定的部门为个体工商户的登记机关（以下简称登记机关），负责本行政区域内的个体工商户登记。登记机关可以委托乡镇人民政府、街道办事处及其派出机构办理个体工商户登记。

4.1.2 实体店以实际经营场所所在地行政区域确定登记管区。

4.1.3 网店（仅通过网络开展经营活动）以经营者住所（经常居住地）所在地行政区域确定登记管区。

## 5 服务要求

### 5.1 信息公开

登记机关应依法在政务服务网站公示个体工商户登记注册全生命周期服务事项、受理范围及条件、办事流程、办事方式、材料要求、法定办结时限、承诺办结时限、窗口服务地址及时间、联系电话、监督电话等信息。

### 5.2 首问责任

首位接待群众前来办理个体工商户登记以及咨询业务的登记机关工作人员，应负责给予办事或咨询群众必要的指引、介绍、答疑等服务。在业务办理和咨询过程中，如果发生拒绝、推诿或态度粗暴等现象，一经查实，应对责任部门和责任人进行必要的教育，情节严重的应给予批评和必要的处理。

### 5.3 一次性告知

登记机关工作人员答复登记个体工商登记业务咨询时,应一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、材料、手续等全部内容,不予办理的也应一次性告知。

#### 5.4 延时服务

登记机关对办事群众因政府采购、合同签订等特殊情况提出延时服务需求的,可启动延时服务机制,采取中午不间断、早晚加班、周末不休息等延时措施,满足群众办事需求。

#### 5.5 限时办结

登记机关对前来窗口现场办理个体工商户登记业务的,在服务对象提交材料齐全、符合法定形式的情况下,应当场受理,三个工作日内予以办结;对通过全程电子化网上申请登记的,三个工作日内通知办事群众前来窗口办结登记业务。

### 6 全生命周期服务

#### 6.1 设立登记

##### 6.1.1 登记材料

登记机关应指导申请人提交以下设立登记材料:

- a) 经营者签署的《个体工商户开业登记申请书》;组成形式选择家庭经营的,全体参加经营家庭成员在经营者签名栏中签署的《个体工商户开业登记申请书》;
- b) 经营者的身份证复印件;
- c) 市场主体住所登记信用承诺书;自有房屋信息说明材料或租房协议或无偿使用证明等住所使用材料;
- d) 申请登记经营范围涉及法律、行政法规和国务院决定规定必须在登记前报经批准的项目,提交有关许可证书或批准文件复印件;经营范围涉及后置许可的,应提交市场主体依法经营承诺书;
- e) 委托代理人办理的,还应提交经营者签署的《授权委托书》以及委托代理人身份证复印件。

##### 6.1.2 登记途径

###### 6.1.2.1 线上申请登记途径

6.1.2.1.1 手机端下载“江苏市场监管”APP→“个体工商户登记”。

6.1.2.1.2 电脑端“江苏政务服务”→“江苏市场监管局旗舰店”→“企业网上登记”→“名称申报”→“新设名称申报”(名称申报成功后)→“个体工商户”→“开业”。

###### 6.1.2.2 线下申请登记途径

6.1.2.2.1 直接到经营场所所在地登记机关或其派出机构申请登记。

6.1.2.2.2 通过邮寄、传真、电子数据交换、电子邮件等方式向经营场所所在地登记机关或其派出机构提交申请。

##### 6.1.3 受理核准

6.1.3.1 对于申请材料存在可以当场更正的错误的,允许申请人当场更正。

6.1.3.2 对于申请材料不齐全或不符法定形式的,应当场或在三个工作日内一次性告知申请需要补正的全部内容。

6.1.3.3 对于申请材料齐全、符合法定形式的,应受理、核准、发放营业执照。

6.1.3.4 对于申请事项不属于登记机关职权范围的,应即时决定不予受理,并告知申请人向有关行政机关申请。

#### 6.2 变更登记

##### 6.2.1 登记材料

登记机关应指导申请人提交以下变更登记材料:

- a) 经营者签署的《个体工商户变更登记申请书》；
- b) 个体工商户变更经营者的，限在已备案的参与经营的家庭成员范围内，应由全体参加经营家庭成员在《个体工商户变更登记申请书》经营者签名栏中签字予以确认。原经营者和变更后的经营者都应在经营者签名栏中签字予以确认；
- c) 经营者本人姓名、住所发生变更的，应提交姓名、住所变更后的新的身份证复印件或公安机关出具的证明；
- d) 个体工商户变更组成形式的，应由全体参加经营家庭成员在《个体工商户变更登记申请书》经营者签名栏中签字予以确认。其中：由个人经营变更为家庭经营的，应提交居民户口簿或结婚证复印件作为家庭成员亲属关系证明，同时提交其他参加经营家庭成员的身份证复印件，对其姓名及身份证号予以备案。家庭经营的个体工商户备案内容发生变化的，应向登记机关申请办理备案变更，参照变更登记程序办理；
- e) 申请变更的经营范围内有法律、行政法规和国务院决定规定必须在登记前报经批准的项目，应提交有关许可证书或批准文件复印件；涉及后置许可的，应提交市场主体依法经营承诺书；
- f) 申请经营场所变更的，限在同一登记机关行政区域范围内，并提交新的市场主体住所登记信用承诺及使用材料；
- g) 个体工商户营业执照正本以及所有副本；营业执照遗失的，提交国家企业信用信息公示系统遗失公告截图或公开发行的报刊上遗失公告页面；
- h) 委托代理人办理的，还应提交经营者签署的《授权委托书》以及委托代理人身份证复印件。

## 6.2.2 登记途径

### 6.2.2.1 线上申请登记途径

电脑端“江苏政务服务”→“江苏市场监管局旗舰店”→“企业网上登记”→“名称申报”（进入“在业名称变更”，不需要变更名称的直接进入下一步）→“个体工商户”→“变更（备案）”。

### 6.2.2.2 线下申请登记途径

6.2.2.2.1 直接到经营场所所在地登记机关或其派出机构申请登记；

6.2.2.2.2 通过邮寄、传真、电子数据交换、电子邮件等方式向经营场所所在地登记机关或其派出机构提交申请。

## 6.2.3 受理核准

6.2.3.1 对于申请材料存在可以当场更正的错误的，允许申请人当场更正。

6.2.3.2 对于申请材料不齐全或不符法定形式的，应当场或在三个工作日内一次告知申请需要补正的全部内容。

6.2.3.3 对于申请材料齐全、符合法定形式的，应受理、核准、发放营业执照。

6.2.3.4 对于申请事项不属于登记机关职权范围的，应即时决定不予受理，并告知申请人向有关行政机关申请。

## 6.3 注销登记

### 6.3.1 登记材料

登记机关应指导申请人提交以下注销登记材料：

- a) 经营者签署的《个体工商户注销登记申请书》；家庭经营的个体工商户申请注销登记的，应由全体参加经营家庭成员在《个体工商户注销登记申请书》经营者签名栏中签字予以确认；
- b) 个体工商户营业执照正本及所有副本；营业执照遗失的，提交国家企业信用信息公示系统营业执照作废声明公告截图或公开发行的报刊上营业执照作废声明公告页面；
- c) 已取得加载统一社会信用代码营业执照且在税务机关办理涉税事项的个体工商户申请注销登记，应先到税务机关办理清税申报，清税完毕后到登记机关办理注销登记，在《个体工商户注销登记申请书》上填写统一社会信用代码及清税证明文号；其他个体工商户申请注销登记，填写统一社会信用代码或注册号，无需填写清税证明文号；
- d) 委托代理人办理的，还应提交经营者签署的《授权委托书》以及委托代理人身份证复印件。

## 6.3.2 登记途径

### 6.3.2.1 线上申请登记途径

6.3.2.1.1 手机端下载“江苏市场监管”APP→“个体工商户注销登记”。

6.3.2.1.2 电脑端“江苏政务服务”→“江苏市场监管局旗舰店”→“企业网上登记”→“个体工商户”→“注销”。

### 6.3.2.2 线下申请登记途径

6.3.2.2.1 直接到经营场所所在地登记机关或其派出机构申请登记。

6.3.2.2.2 通过邮寄、传真、电子数据交换、电子邮件等方式向经营场所所在地登记机关或其派出机构提交申请。

## 6.3.3 受理核准

6.3.3.1 对于申请材料存在可以当场更正的错误的，允许申请人当场更正。

6.3.3.2 对于申请材料不齐全或不符法定形式的，应当场或在三个工作日内一次告知申请需要补正的全部内容。

6.3.3.3 对于申请材料齐全、符合法定形式的，应受理、核准。

## 7 服务监督、评价与改进

### 7.1 服务评价

7.1.1 登记机关应主动向社会公示自主服务内容、服务依据、服务流程、服务要求、投诉渠道等信息，维护服务对象的知情权和监督权。

7.1.2 登记机关应对服务实施内部监督和审核，接受行政监督和社会监督。

7.1.3 登记机关应根据监督和审核结果，实施纠正或预防措施，提高社会满意度。

7.1.4 登记机关应采取内部评价和外部评价相结合，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。对服务对象的满意度测评按照 GB/T 19039 实施。

### 7.2 服务改进

7.2.1 登记机关应根据服务评价对服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。

7.2.2 登记机关应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续提高服务质量。

附 录 A  
(规范性)  
个体工商户登记服务满意度评价

个体工商户登记服务满意度评价表见表 A. 1。

表 A.1 个体工商户登记服务满意度评价

服 务 内 容 (请在本次服务内容□内用√进行选择)		
<input type="checkbox"/> 设立登记 <input type="checkbox"/> 变更登记 <input type="checkbox"/> 注销登记 <input type="checkbox"/> 登记咨询		
服 务 评 价		
序号	评价内容	满意度 (请在您认为的选项□内用√进行选择)
1	总体评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
2	窗口工作人员服务态度是否热情	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
3	窗口工作人员是否做到一次性告知	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
4	窗口工作人员办事效率是否高效	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
服 务 建 议		
您认为还存在哪些问题		
您有哪些优化和改进建议		

## 参 考 文 献

- [1] 《个体工商户条例》（中华人民共和国国务院令 第 596 号）
  - [2] 《个体工商户登记管理办法》（国家市场监督管理总局令 第 14 号）
  - [3] 《国家工商总局关于印发〈个体工商户登记文书格式规范〉的通知》（工商个字〔2011〕第 201 号）
-