

大兴安岭地区行政公署市场监督管理局

大市监函〔2025〕198号

大兴安岭地区行政公署市场监督管理局 关于实行《“预审+二退必联”机制》的通知

各县（市、区）市场监督管理局：

为进一步优化营商环境，提升政务服务效能，构建全方位、全流程的主动服务模式，实现登记注册服务由“单一告知”向“全程服务”的转型。大兴安岭地区市监局推行“预审+二退必联”机制，通过将服务端口前移，主动对接企业和群众需求，确保其在材料准备阶段即可获得专业指导，切实优化办事体验，有力推动全区经济社会高质量发展。

一、全面强化服务意识

（一）强化思想。全区各级登记机关要牢固树立“以人民为中心”的服务理念，树立“服务优先、效率至上”的工作意识。对申请人提交的材料做到即收即审、及时响应，坚决杜绝“拖延受理”“消极回应”等情况。

（二）强化管理。针对材料审核未通过需退回的，登记人员需履行“详尽解释、明确指引”责任，对于退回的材料，登记人员需向申请人进行详尽的解释说明，明确告知需补充或修改的具体内容及具体要求，从源头减少因信息不对称导致的材料重复错误，降低申请人办

事成本。

（三）强化服务。各级登记机关要积极推行预约办理、延时服务等便民举措。针对有特殊时间需求的申请人，可通过预约方式为其开辟绿色通道，安排专人提供服务；必要时适当延长工作时间，确保申请人当日业务当日办结，切实解决群众“急难愁盼”问题。

二、大力加强能力建设

全区各级登记注册窗口工作人员要持续加强对登记注册相关法律法规、政策文件的学习，将理论知识与日常工作实践紧密结合，做到学用结合、知行合一。在实际办理各类登记注册业务时，准确运用法律法规及政策规定，严格把控业务流程与标准，确保登记工作全程合法、操作规范、结果准确。

三、建立健全主动服务机制

（一）主动倾听。针对同一申请人第二次提交的材料仍不符合要求的情况，登记人员须严格按照规定时间，主动通过电话与申请人取得联系。

（二）主动解决。在沟通时，要耐心倾听申请人的疑问和诉求，以通俗易懂的语言向申请人解释材料存在的问题，确保申请人清晰知晓整改方向和要求。同时，做好沟通记录，以备后续查询和跟踪。

（三）主动服务。当电话沟通无法有效解决问题时，登记人员可根据申请人的实际需求，灵活运用远程桌面共享、视频指导等“屏对屏”方式，实时且直观地为申请人提供修改指导。

四、及时总结反馈

全区各级登记机关要即时梳理并总结各类经营主体在登记注册过

程中频繁出现的问题及疑难杂症，深入剖析问题根源。制定科学、高效的解决策略，编制详尽的问题清单与配套解决方案。定期举办内部交流研讨会，分享典型案例及宝贵工作经验，持续推动登记注册服务水平的稳步提升。

五、监督与考核

地局将定期对各县（市、区）局“预审+二退必联”机制的执行情况进行监督检查，通过查阅资料、现场走访等方式，全面了解机制落实情况及群众满意度。对于工作落实不到位、服务态度欠佳、群众投诉频发的单位和个人，将予以通报批评，并责成其限期整改。

附件：“预审+二退必联”机制

大兴安岭地区行政公署市场监督管理局

2025年8月28日



附件

“预审+二退必联”机制

为深入贯彻落实党中央、省委和地委关于优化营商环境的决策部署，进一步提升登记注册服务效能，切实解决企业和群众在登记注册过程中遇到的痛点、难点问题，降低经营主体制度性交易成本，增强企业和群众办事的满意度与获得感，特制定“预审+二退必联”机制。

一、预审机制

第一条 在原有“一次告知”服务基础上，新增预审通道。在各登记注册窗口安排专业工作人员，为申请人提供面对面的材料审核服务。

第二条 工作人员按照相关法律法规和登记注册要求，对申请人提交的材料进行提前审核。重点审核材料的完整性、准确性和合规性，包括企业名称、经营范围、股东信息、注册资本等关键内容。

对于审核中发现的问题，及时与申请人沟通，指导其进行修改完善，确保材料无误后再正式提交，从源头减少退件，让企业少折腾、一次过。

二、“二退必联”机制

第三条 首次退件处理。当申请人首次提交的登记注册材料不符合法定形式时，登记人员需以清晰、准确、详细的表述反馈驳回原因及修改方向，并同步提供有效的咨询电话，方便申请人随时咨询沟通。

第四条 二次退件启动机制。若申请人第二次提交的材料依然不符合法定形式，登记人员须立即启动“二退必联”机制。在确认材料不符合法定形式后的0.5个工作日内，主动通过电话方式联系申请人。

深入了解申请人在材料准备过程中遇到的实际困难，如法律法规理解不准确、材料格式不规范、信息填写错误等。

第五条 针对性指导服务。根据申请人遇到的实际问题，针对性地提供专业指导。对于法律法规理解问题，详细解释相关规定和要求；对于材料格式问题，提供规范的模板和示例；对于信息填写错误，指导申请人进行正确修改。

必要时，可通过远程桌面共享、视频指导等“屏对屏”的方式，实时、直观地为申请人提供修改指导，帮助申请人准确完成材料修改。

三、特殊群体帮扶机制

第六条 针对老年人、行动不便或不熟悉电子设备的群众，以及涉及股东众多、法定代表人签字困难等复杂情况的申请人，提供“一对一”专人精准服务。

安排专人负责与特殊群体申请人沟通联系，了解其需求和困难，全程帮办代办登记注册相关事宜，包括材料准备、网上申报、系统操作等环节。