

工商行政管理所 工作规程

GONGSHANG XINGZHENG GUANLISUO GONGZUO GUICHENG

安徽省工商行政管理局 编著



中國工商出版社

工商行政管理所 工作规程

GONGSHANG XINGZHENG GUANLISUO GONGZUO GUICHENG

安徽省工商行政管理局 编著

中国工商出版社

责任编辑 江 林

封面设计 王春敬 卫 琳

图例设计 卫 琳

图书在版编目(CIP)数据

工商行政管理所工作规程/安徽省工商行政管理局编著. —北京:中国工商出版社,
2006.7

ISBN 7—80215—094—9

I. 工… II. 安… III. 工商行政管理—工作—规章—中国 IV. F203.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 073911 号

书名/工商行政管理所工作规程

编著者/安徽省工商行政管理局

出版·发行/中国工商出版社

经销/新华书店

印制/北京翌新工商印制公司

开本/787 毫米×1092 毫米 1/16 印张/10 字数/170 千字

版本/2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

印数/01—20000 册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号 (100070)

电话/(010) 63730074, 83670785 电子邮箱/zggscbs@263.net

出版声明/版权所有, 侵权必究

书号: ISBN 7—80215—094—9/F·555

定价: 16.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

《工商行政管理所工作规程》

编委会名单

编委会主任：严桂夫

编委会副主任：韩培刚 王春敬 刘昭玉 朱兴全 黄家华

孔凡杰 徐瑞成

编委会委员：(按姓氏笔画排列)

丁祖权 万德玉 王 彬 王 斌 王心灵

王四弟 王启鹏 王林波 王朝忠 王登山

仇多胜 方向东 邢云峰 庄文德 刘国建

江广水 纪庆标 李永祥 李全胜 李志田

何 源 汪宗富 张 纯 张 翔 张立民

张国泰 张胜利 张梅修 陈乔连 杭 飞

周家金 郑舒玉 赵有周 耿锦昌 徐洪军

郭江涛 章荣鑫 蒋月和 程 胤 檀向群

编著指导：严桂夫 王春敬

编著执笔：卫 琳 李志田 杨 伟 莫 洛

序

安徽省工商行政管理局编著的《县级工商行政管理局工作规程》和《工商行政管理所工作规程》(以下简称《规程》)正式出版了。这是全省工商行政管理系统适应新形势、完成新任务的迫切需要,是实现全省工商行政管理系统规范化、现代化的一项重大基础工程。我相信,《规程》的实施,对全省工商行政管理工作必将产生直接和深远的积极影响。

温家宝总理指出:“加强市场监管,是政府的重要职责。工商行政管理部门承担着规范、监管和维护市场秩序的任务,责任重大。”随着社会主义市场经济的发展,工商行政管理部门的社会地位和作用愈加重要,所肩负的任务也越来越重。全省工商行政管理系统的广大干部职工务必要站在时代的高度,确立神圣的使命感和责任心,恪尽职守,清正廉洁,依法行政,做出更加突出的成绩。

过去,工商行政管理部门依法行政的依据见于众多的法律、法规之中,基层工作人员感到不便掌握。《规程》编著者在现行法律、法规、规章的框架下,认真调研,借鉴了全省工商行政管理工作的经验,查阅了大量档案文献,听取了社会各界的意见和建议,对县级工商行政管理局、基层工商行政管理所以及工商行政管理人员的工作职责、事项、原则、方法和管理的依据、程序、标准,以及岗位职责等方面都作出了规定。从此,全省县级工商行政管理局、工商行政管理所的工作各有了一个系统的、可操作性的规范和程序。

在《规程》付诸实施之际,我希望,全省各级工商行政管理机关要做好

普及工作。对广大工商行政管理人员开展《规程》的宣传、教育和培训,使每一位工商行政管理工作人员了解《规程》,掌握《规程》,按《规程》办事,还要在实践中不断完善《规程》。通过一个时期的运用,总结经验,应该适时组织对《规程》进行修订,使之更加科学合理,符合实际。同时,希望全省工商行政管理系统的广大干部职工,要以“三个代表”重要思想为指导,与时俱进,锐意进取,不断提升依法行政的能力和水平,不断提升工商行政管理的效能,真正做到把握时代性,体现规律性,富于创造性,为加快发展、富民强省、全面建设小康社会做出更大的贡献。是为序。

安徽省人民政府副省长

文海英

2005年10月

图 例 说 明

本规程图例设计分为系统图、控制图、流程控制图、信息控制图和指示牌。

一、系统图

系统图是表示某项工作主要事项内容的组成。其制图规则是:把某项工作作为一个系统,将其名称方框置于图的最上方,工作包括的主要事项作为若干子系统,并列置于其下,构成某项工作主要事项系统图。

二、控制图

控制图是表示开展某项工作应当控制的相关要素。其制图规则是:某项工作名称的方框置于图的上方或左边,其应当控制的相关要素方框按序按层置于下方或右边,构成某项工作的控制图。

三、流程控制图

流程控制图是表示开展某项工作的流程和各个流程中应当控制的相关要素。其制图规则是:该图由左右两部分构成,左边排列该项业务工作的流程,自上而下用箭头连接,表明先后秩序,右边排列各个流程应当控制的要素,构成开展某项工作的流程控制图。工作流程中出现的返回、转移、中止操作均在右边的控制要素中加以说明,以确保流程图中工作程序的顺利执行。

四、信息控制图

信息控制图是表示开展某项工作或活动并实行信息动态跟踪监管时,应当控制的相关信息。其制图规则是:某项工作或活动名称的方框置于图的上方或左边,对其实行信息动态跟踪监管时,应当控制的相关信息方框按序按层置于下方或右边,构成开展某项工作或活动并实行信息动态跟踪监管的信息控制图。

五、指示牌

指示牌用于工商所导引。

本规程共制图 29 幅。其中系统图 16 幅,控制图 2 幅,流程控制图 8 幅,信息控制图 2 幅,指示牌 1 幅。

目 录

图例说明	[1]
第一章 总则	[1]
第二章 工商所主要职责	[2]
第三章 工商所建设标准	[4]
第一节 建设指导原则	[4]
第二节 建设标准	[4]
第三节 建设主要任务	[5]
第四节 党支部建设	[5]
第四章 工商所基本标识与设施配置	[7]
第一节 基本标识	[7]
第二节 设施配置	[8]
第五章 工商所工作岗位设置与系统组成	[11]
第一节 工作岗位设置	[11]
第二节 工作岗位系统组成	[11]
第六章 工商所人员行为规范	[12]
第一节 宣誓	[13]
第二节 着装	[14]
第三节 行为举止与礼仪	[15]
第七章 工商所人员职业道德规范和领导职责	[16]
第一节 职业道德规范	[16]
第二节 领导职责	[17]

第八章 工商所工作基本原则和方法	[18]
第一节 工作基本原则	[18]
第二节 工作基本方法	[19]
第九章 工商所基本工作制度	[21]
第一节 考勤制度	[22]
第二节 请示报告制度	[22]
第三节 学习制度	[23]
第四节 会议制度	[24]
第五节 保密制度	[25]
第六节 内务管理制度	[25]
第七节 后勤保障管理制度	[28]
第八节 党支部工作制度	[30]
第九节 行政执法管理制度	[32]
第十节 首问负责制度	[33]
第十一节 一次性告知制度	[34]
第十二节 政务公开制度	[35]
第十三节 六项禁令	[36]
第十四节 信访工作制度	[37]
第十五节 文明服务管理制度	[38]
第十六节 廉政制度	[39]
第十七节 责任追究制度	[40]
第十章 内勤综合工作规程	[43]
第一节 主要工作职责	[43]
第二节 工作主要事项内容、程序及图例	[43]
第三节 内勤综合工作人员岗位职责	[47]
第四节 内勤综合工作基本制度	[48]
第十一章 注册登记管理工作规程	[50]
第一节 主要工作职责	[50]
第二节 工作主要事项内容、程序及图例	[51]

第三节	注册登记管理工作人员岗位职责	[65]
第四节	注册登记管理工作基本制度	[65]
第十二章	市场行为监管工作规程	[66]
第一节	主要工作职责	[66]
第二节	工作主要事项内容、程序及图例	[66]
第三节	市场行为监管工作人员岗位职责	[96]
第四节	市场行为监管工作基本制度	[97]
第十三章	12315 消费者申诉举报受理工作规程	[100]
第一节	主要工作职责	[100]
第二节	工作主要事项内容、程序及图例	[100]
第三节	12315 消费者申诉举报受理工作人员岗位职责	[107]
第四节	12315 消费者申诉举报受理工作基本制度	[108]
第十四章	信用管理工作规程	[110]
第一节	主要工作职责	[110]
第二节	工作主要事项内容、程序及图例	[110]
第十五章	查处经济违法行为执法工作规程	[115]
第一节	工作主要事项内容、程序及图例	[115]
第二节	工作基本制度	[128]
第十六章	目标管理与年度考核	[130]
第一节	目标管理	[130]
第二节	年度考核	[131]
附录一:	工作用语释义	[132]
附录二:	工作规范台账	[135]
附录三:	参考文献	[141]
附录四:	参考网站	[144]
后记		[145]

第一章 总 则

第一条 为加强工商行政管理所（以下简称工商所）的规范化、现代化建设，增强依法行政的能力和水平，依据有关法律、法规和规章的规定，结合实际，制定本规程。

第二条 安徽省行政区域内工商所（包括工商行政管理专业所、队）适用本规程。

第三条 工商行政管理人员必须公正、公开地行使法律、法规、规章赋予的行政职权。依法行政，秉公执法；严格规程，尽职尽责。

第四条 县级工商行政管理局（以下简称县级工商局）负责本规程实施的指导和监督。

第五条 本规程引用法律、法规和规章的截止日期为 2006 年 5 月 1 日。具体应用中的问题由安徽省工商行政管理局负责解释。

第二章 工商所主要职责

工商所是县级工商局的派出机构，依据《工商行政管理所条例》和相关法律、法规的授权或接受上级工商局的委托，履行以下主要职责：

第一条 宣传、贯彻、落实工商行政管理法律、法规和规章等。

第二条 进行个体工商户设立、变更、注销登记，并依据委托行使登记机关的登记管理职权，履行相关登记服务职能。

第三条 负责对辖区内的个体工商户进行信用分类监管，建立经济户口，促进信用体系建设。

第四条 查验与核实辖区内由县级以上工商局登记管理的企业注册登记材料。

第五条 对辖区内各类企业和个体工商户登记备案事项进行监督管理，办理企业年检（受委托办理外商投资企业催检）和开展企业回访。

第六条 负责对辖区流通环节食品安全的监督管理，维护辖区食品市场交易秩序。

第七条 对辖区内的各类市场主体的经营活动依法进行监督管理，依法查处经济违章违法行为。

第八条 在本辖区开展合同指导工作，宣传并发放合同示范文本，行政调解合同争议，推荐上报“守合同重信用”单位，查处利用合同违法行为等。

第九条 对注册商标、未注册商标的使用进行管理，负责对商标印制单位管理，指导规范使用商标许可合同，依法查处商标侵权案件。

第十条 对辖区内设置、张贴、发布的户外广告、印刷品广告、新闻媒体广告进行监督管理，查处违法违规广告案件。

第十一条 受理消费者的申诉和举报，依法开展辖区内消费者权益保护工作。

第十二条 发挥工商服务职能，开展帮扶活动，支持地方经济发展。

第十三条 按规定征收、上缴各项工商规费及罚没款物。

第十四条 履行法律、法规规定和上级授权或委托的其他工商行政管理职责。

工商所工作主要事项分为：综合工作规程和业务工作规程。综合工作规程系统包括 8 个子系统；业务工作规程系统包括 6 个子系统。见图 2.1。

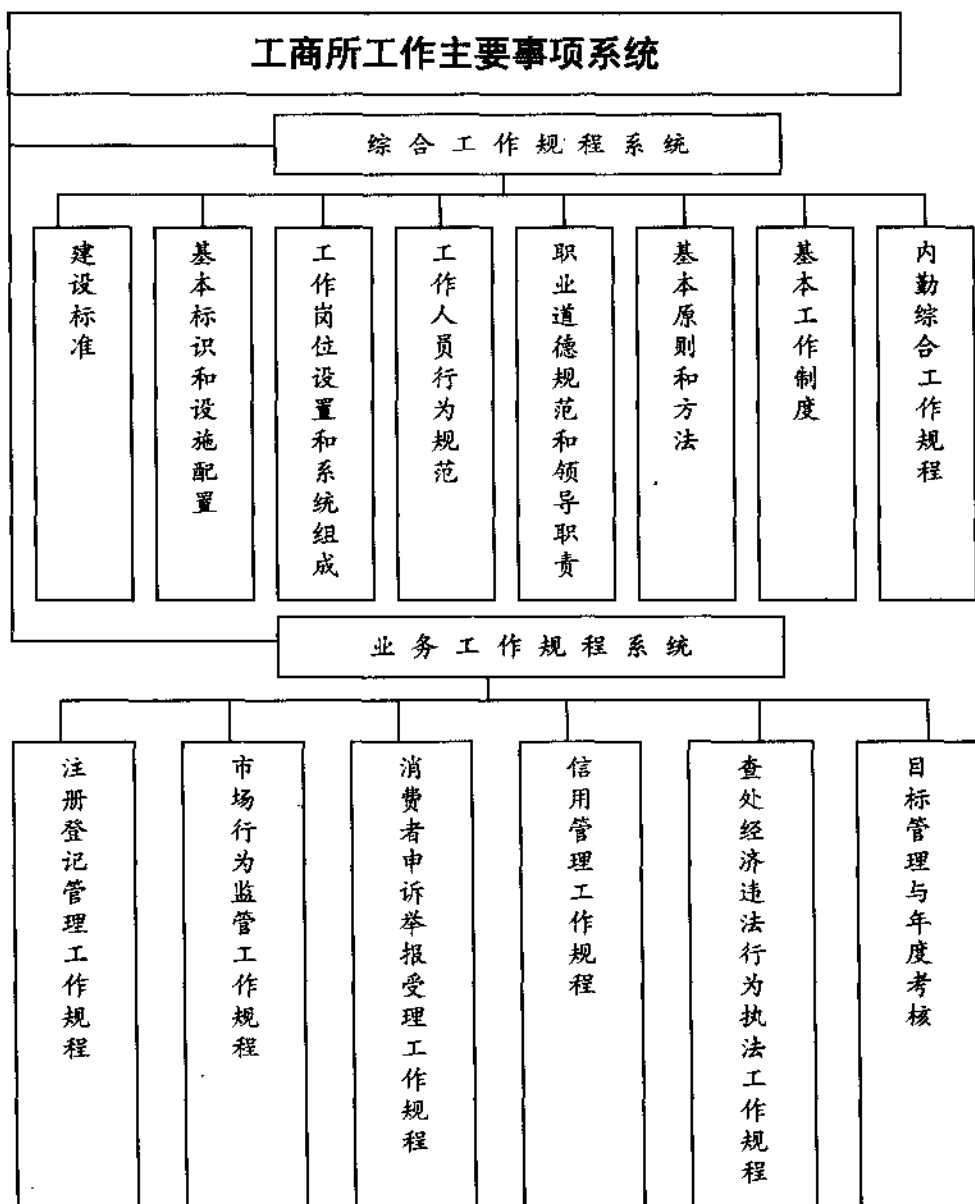


图 2.1 工商所工作主要事项系统图

第三章 工商所建设标准

第一节 建设指导原则

第一条 着眼于提高监管效能。监管效能是监管效率与监管质量的统一，工商所履行监管职能的效率与质量都要通过监管效能来检验与衡量。

第二条 注重提高队伍整体素质。政治素质、业务素质、作风素质等，是一切凝聚力、战斗力、创造力的源泉，基层建设的重点是抓队伍，队伍建设的重点是抓素质。

第三条 坚持从实际出发。工商所所处环境、条件不同，情况各有差别，基层建设要从实际情况出发，实事求是，区别对待，分类指导，注重实效。

第四条 树立长期建设的思想。基层建设任务繁重、艰巨，要持之以恒，常抓不懈，要从基础工作做起，从日常点滴抓起，坚持标准，严格要求，埋头苦干，确保各项任务落到实处。

第二节 建设标准

第一条 政治思想坚定。坚持正确的政治立场和政治方向，认真执行党的路线、方针、政策，讲学习、讲政治、讲正气，贯彻落实“三个代表”重要思想。全心全意为人民服务，忠于职守，勤奋敬业，奉公守法，具有良好的精神风貌，党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用显著。

第二条 监管职能到位。依据法律、法规和规章的规定，对辖区内的市场经营活动实施有效的监督管理，查处经济违法行为及时、准确、有力，无失职和越权行为，充分发挥职能作用，圆满完成工作目标和上级赋予的各项任务。

第三条 业务素质优良。文化、业务学习经常化、制度化，掌握必备的现代管理、现代科技等常识，熟练地使用配备的现代设备。胜任本岗位工作，年度业务考核良好以上。

第四条 组织纪律严明。廉洁奉公，艰苦奋斗，团结协作，高效务实，行为规范，仪表端庄，文明管理。执行上级指示坚决，纪律严明，各项规章制度落实。

第五条 行政保障有力。管理方式和管理手段适应管理工作的需要，办公环境整洁，生活基本设施配套，文体活动丰富，工作人员安居乐业，内部、外部关系协调、融洽。

第三节 建设主要任务

第一条 抓好思想政治教育，坚定正确的政治方向。

第二条 增强勤政廉政意识，培养优良作风。

第三条 规范行政行为，严格依法行政。

第四条 强化市场监管，促进职能到位。

第五条 加强业务培训，提高监管水平，

第六条 严格内部管理，建立良好工作秩序。

第七条 提高所长素质，建设一流队伍。

第八条 加强党支部建设，充分发挥战斗堡垒作用。

第九条 加大科技投入，实现管理方式和管理手段现代化。

第十条 巩固规范化建设成果，不断提高基层建设水平。

第四节 党支部建设

第一条 党的基层组织是党的全部工作和战斗力的基础。要按照围绕中心、服务大局、拓宽领域、深化功能的要求，采取有力措施，加强工商所党支部建设，使党支部成为工商所贯彻“三个代表”重要思想的组织者、推动者和实践者。

第二条 建立健全工商所党支部。凡是有3名以上正式党员的工商所，都要

按照党章的规定，建立党支部，一般由工商所所长兼任党支部书记，实行党政一肩挑，确保党支部战斗堡垒作用的发挥。

第三条 严格党内生活制度。结合形势和任务，针对干部的思想实际，做好思想政治工作，进一步改进思想政治工作的方式方法，在增强实效上下功夫。定期分析党员、干部在党性党风方面存在的突出问题，自觉运用批评和自我批评的武器，开展积极健康的思想斗争，不断提高党员、干部的党性修养和思想政治觉悟，增强工商所党组织的凝聚力和战斗力。

第四条 按照“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的要求，积极做好发展新党员工作。注重在监管执法工作一线锻炼、考验和培养争取入党的积极分子，坚持积极慎重，成熟一个发展一个的原则，不断壮大基层党员队伍。

第五条 实行党建目标责任制。把基层党支部建设工作作为年度考核的一项重要内容，与业务工作同部署、同检查、同考核。凡是基层党支部建设工作薄弱的工商所，不能参加各类创先争优评比。

党的建设是基层建设的根本。通过抓党的建设带班子，抓党员带队伍，把立党为公、执政为民落实到工商所各项具体工作中，保证基层建设各项目标的实现。

第四章 工商所基本标识与设施配置

第一节 基本标识

第一条 工商所办公场所应设显著标识。

一、工商所（按经济区划进行设置）名称统一为：XX 县（市）工商行政管理局 XX 工商所或 XX 区工商分局 XX 工商所。

二、工商所名称牌匾用长 210cm、宽 30cm、厚 4cm（也可根据建筑物大小按比例调整）的白底黑字（加粗宋体字）木牌制作。

第二条 工商所办公场所应设有醒目的红盾标识。

主体建筑物外墙面有“工商行政管理”标记。新建工商所要使用省工商局统一确定的工商行政管理标识字和盾牌。做到安装整齐、美观。标识分大、中、小三种规格，具体数据标准如下：

标识字标高：	盾牌标高：
大号：1 米 × 6 个	1.5 米
中号：0.8 米 × 6 个	1.2 米
小号：0.6 米 × 6 个	0.8 米

可以按比例加大字间距，但不能缩小。因字体为特殊字体，所提供标识要严格“上下左右”尺寸，不能随意调整（字样及图样见图 4.1、图 4.2、图 4.4）。

第三条 工商所办公场所应设有醒目的指示牌。

工商所指示牌应由省工商局统一确定。

工商所指示牌为长方体灯箱，外包不锈钢边框，长 1.5 米，宽 1 米，厚 0.3 米。灯箱底色为橙红色（图样见图 4.3）。

第四条 12315 消费者申诉举报服务网络统一标识。