附件3

从事小微型客车租赁经营者备案办事指南

**业务办理项一：小微型客车租赁经营者申请备案**

**一、受理范围**

1.企业。

2.从事小微型客车（9座及以下的小微型客车）租赁经营（利用租赁小微型客车从事网约车经营除外）的，应当依法到市场监督管理部门办理经营范围为“小微车客车租赁经营服务”的登记手续，并根据《营业执照》登记的“住所（或经营场所）”镇（街道、园区）所在地，向属地交通运输分局办理备案手续，并符合下列条件：

（一）取得企业法人资格；
　　（二）投入经营的小微型客车应当经检验合格且登记的使用性质为租赁（以下称租赁小微型客车）；
　　（三）有与租赁业务相适应的经营场所、管理人员；
　　（四）在经营所在地有相应服务机构及服务能力；
　　（五）有健全的经营管理制度、服务规程、安全管理制度和应急救援预案。
　　 从事分时租赁经营的，还应当具备以下服务能力：
　　（一）有与开展分时租赁业务相适应的信息数据交互及处理能力，保证服务平台运行可靠；
　　（二）有相应服务人员负责调配租赁小微型客车。

**二、设立依据**

 《小微型客车租赁经营服务管理办法》 第六条、第七条。

**三、实施机关**

各镇（街道、园区）交通运输分局。

**四、申请材料**

申请材料的形式为电子版材料。申请材料加盖的公章须与其申请单位名称完全一致。

审核办公场所时收取企业上传电子版材料的纸质版（盖章）。申请材料采用A4纸，统一在纸张的左侧装订，复印件及有关制度文本均应加盖申请人公章。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **材料名称** | **要求** | **原件****份数（份/套）** | **复印件****份数（份/套）** | **纸质/电子版** |
| 营业执照 | 经营范围须包含“汽车租赁”或“小微型客车租赁”，企业为法人或法人的分支机构。 | 0 | 1 | 电子化 |
| 经营场地证明 | 场地为自有的，提供产权证明。场地为租赁的，合同期限不少于一年。 | 0 | 1 | 电子化 |
| 管理人员材料 | 企业法人（或分支机构负责人）身份证复印件、管理人员列表（姓名、身份证号、身份证地址、学历、籍贯、户籍地、政治面貌、职务、联系电话）。 | 0 | 1 | 电子化 |
| 经营所在地服务机构及服务能力证明 | 办公场所示意图并标明各自区域实用建筑面积。组织架构图、岗位职责、经营服务承诺书。经营场所以显著方式明示服务项目、租赁流程、租赁车辆类型、收费标准、押金收取与退还、客服与监督电话、“不挪用用户押金，依法合规管理用户资金”承诺公示等事项的相关相片。 | 0 | 1 | 电子化 |
| 经营管理制度 | 工作人员管理和绩效考核制度、服务规范要求、数据安全和个人信息保护制度、档案管理制度、押金和预付资金标准及管理制度、押金和预付资金退还应急保障制度、用户资金风险管控措施、资金清算处置方案和用户权益保护措施、车辆准入及使用管理制度、备案事项办理及变更管理制度、租赁合同或协议等。 | 0 | 1 | 电子化 |
| 服务规程 | 预订、接待、合同签订、车辆交付、服务支持、车辆收回、费用结算、车辆整备、服务评价、投诉处理等具体流程和要求。 | 0 | 1 | 电子化 |
| 安全管理制度 | 安全生产机构人员、安全生产责任制、安全工作会议制度、车辆维护保养制度、车辆动态监控管理制度、车辆安全检查制度、车辆卫生状况检查制度、用户身份查验制度、用户义务事项告知制度、承租期间的安全提示和督促制度、车辆违章查询和处理制度等 | 0 | 1 | 电子化 |
| 应急救援预案 | 应急救援预案：车辆故障或事故时的救援、换车等服务方案、赔偿费用及租金支付约定等 | 0 | 1 | 电子化 |
| **从事分时租赁经营的，还应提交以下材料** |
| 调配租赁小微型客车服务人员有关资料 | 列表（姓名、身份证地址、身份证号、学历、籍贯、户籍地、政治面貌、职务、联系电话）和身份证复印件、服务关系证明 | 0 | 1 | 电子化 |
| 信息数据交互及处理能力证明材料 | 提供《[中华人民共和国电信与信息服务业务经营许可证](https://baike.so.com/doc/3294463-3470396.html)》（ICP备案号截图）、APP应用的截图 | 0 | 1 | 电子化 |

**五、办理时限**

法定办理时限：20个工作日。根据《中华人民共和国行政许可法》第四十二条，除可以当场作出行政许可决定的外，行政机关应当自受理行政许可申请之日起二十日内作出行政许可决定。二十日内不能作出决定的，经本行政机关负责人批准，可以延长十日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

承诺办理时限:5个工作日。自提交备案申请之日起5个工作日内完成备案决定。

**六、收费**

不收费

**七、办理流程**

**网上办理流程：**

1.申请。小微型客车租赁备案工作实行全程网上办理，由企业登录“广东省小微型客车租赁备案信息服务系统”（ 网址：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/）在线注册、填报申请材料。企业首次申办业务时在首页“企业备案申请”栏目中凭“经营企业名称”和“统一社会信用代码”登录，登录成功后填写企业信息、上传相关资料、提交申请，属地分局审核备案成功后，业务管理系统自动开通企业账号，用户名为统一社会信用代码，初始密码为企业联系人手机号，系统在登录成功时强制要求更新密码。

2.受理：受理人员审核电子申请材料，申请人符合申请资格，材料齐全、格式规范、符合法定形式的，予以受理；申请人不符合申请资格或材料不齐全、不符合法定形式的，受理人员不予受理，出具《不予备案凭证》。发现材料需补正的，应当在五日内出具《材料补正通知》，一次告知申请人需要补正的全部内容，申请人按要求补正后重新登录提交全部申请材料再次受理审查。

3.审核：受理后，审查人员对电子材料进行审查，提出审查意见，作出审查结论。

4.决定：决定人员在所有审查环节完成后作出备案决定。

5.办结：符合备案条件的，予以通过，出具《备案凭证》；不予通过的，出具《不予备案凭证》，并告知申请人具体理由和权利。

6.送达：申请人按约定的方式到交通运输分局行政服务窗口或授权委托邮寄代为领取的方式领取办理结果。

本事项的网上办理流程见下图：

**八、办理结果**

《小微型客车租赁企业备案凭证》或《小微型客车租赁企业备案不予备案凭证》

**九、咨询、投诉、行政复议或行政诉讼**

**1.咨询**

（1）电话咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上咨询：[http://www.dg.gov.cn/12345](http://www.dg.gov.cn/12345/201801/page/order/pact.html)；

（4）窗口咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（3）咨询回复时间及形式：

电话咨询的，能当场回复的，当场回复。不能当场回复的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

网上、信函咨询的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

**2.查询**

（1）电话查询办事办事进度：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上查询办事办事进度：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/。

**3.投诉**

（1）电话投诉：0769-12345；

（2）网上投诉：http://www.dg.gov.cn/12345；

（3）窗口投诉：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（4）信函投诉：镇（街道、园区）交通运输分局。

（5）投诉回复时限及形式：

来电、来信、来访按《广东省信访条例》有关规定60天内回复；东莞市12345政府服务热线中咨询、表扬类工单2个工作日回复，求助类工单4个工作日内回复；投诉、建议类工单10个工作日内回复。回复形式包括书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人。

**4、行政复议和诉讼：**

申请人对本备案事项的办理结果有异议的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

行政复议部门:东莞市人民政府

行政复议地址:东莞市莞城街道东城西路189号东莞市司法局行政复议科

行政复议部门电话:东莞市人民政府：0769-22831362、0769-22831370

行政复议网址: http://www.dg.gov.cn/

行政诉讼部门：东莞市第一人民法院

行政诉讼地址：东莞市东城区东宝路（华南国际酒店对面）东莞市第一人民法院东城法庭

行政诉讼部门电话：0769-86101029

行政诉讼网址:http://dyfy.dg.gov.cn/

**业务办理项二：小微型客车租赁经营者备案事项变更**

**一、受理范围**

1.已备案的小微车客车租赁经营者。

2.除企业备案凭证编号和统一社会信用代码外的其他信息。

3.在变更之日起15日内到原备案机构办理变更备案。

**二、设立依据**

《小微型客车租赁经营服务管理办法》 第九条。

**三、实施机关**

各镇（街道、园区）交通运输分局。

**四、申请材料**

申请材料的形式为电子版材料。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **材料名称** | **要求** | **原件****份数（份/套）** | **复印件****份数（份/套）** | **纸质/电子版** |
| 变更原因 | 录入填写 | 0 | 0 | 电子化 |
| 原因说明附件 | 上传、已加盖公章； | 0 | 1 | 电子化 |

**五、办理时限**

法定办理时限：20工作日。根据《中华人民共和国行政许可法》第四十二条，除可以当场作出行政许可决定的外，行政机关应当自受理行政许可申请之日起二十日内作出行政许可决定。二十日内不能作出决定的，经本行政机关负责人批准，可以延长十日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

承诺办理时限:1工作日。自受理许可申请之日起1个工作日内作出许可决定。

**六、许可收费**

不收费

**七、办理流程**

**网上办理流程：**

1.申请。小微型客车租赁备案工作实行全程网上办理，由企业登录“广东省小微型客车租赁备案信息服务系统”（ 网址：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/）在线填报申请材料。

2.受理：受理人员审核电子申请材料，申请人符合申请资格，材料齐全、格式规范、符合法定形式的，予以受理；申请人不符合申请资格或材料不齐全、不符合法定形式的，通知申请人更正或补正。

3.审核：受理后，审查人员对电子材料进行审查，提出审查意见，作出审查结论。

4.决定：决定人员在所有审查环节完成后作出备案决定。

5.办结：符合备案条件的，予以通过；不予通过的，告知申请人具体理由和权利。

6.送达：审核通过，自动在系统更新，备案凭证二维码扫码显示内容和企业端查内容自动更新。

本事项的网上办理流程见下图：



**八办理结果**

变更到系统企业备案资料

**九、咨询、投诉、行政复议或行政诉讼**

**1.咨询**

（1）电话咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上咨询：[http://www.dg.gov.cn/12345](http://www.dg.gov.cn/12345/201801/page/order/pact.html)；

（4）窗口咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（3）咨询回复时间及形式：

电话咨询的，能当场回复的，当场回复。不能当场回复的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

网上、信函咨询的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

**2.查询**

（1）电话查询办事办事进度：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上查询办事办事进度：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/。

**3.投诉**

（1）电话投诉：0769-12345；

（2）网上投诉：http://www.dg.gov.cn/12345；

（3）窗口投诉：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（4）信函投诉：镇（街道、园区）交通运输分局。

（5）投诉回复时限及形式：

来电、来信、来访按《广东省信访条例》有关规定60天内回复；东莞市12345政府服务热线中咨询、表扬类工单2个工作日回复，求助类工单4个工作日内回复；投诉、建议类工单10个工作日内回复。回复形式包括书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人。

**4、行政复议和诉讼：**

申请人对本备案事项的办理结果有异议的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

行政复议部门:东莞市人民政府

行政复议地址:东莞市莞城街道东城西路189号东莞市司法局行政复议科

行政复议部门电话:东莞市人民政府：0769-22831362、0769-22831370

行政复议网址: http://www.dg.gov.cn/

行政诉讼部门：东莞市第一人民法院

行政诉讼地址：东莞市东城区东宝路（华南国际酒店对面）东莞市第一人民法院东城法庭

行政诉讼部门电话：0769-86101029

行政诉讼网址:http://dyfy.dg.gov.cn/

**业务办理项三：小微型客车租赁经营者暂停经营**

**一、受理范围**

1.已备案的小微型客车租赁经营者

2.在暂停经营之日起15天内向原备案机构书面报告，有分时租赁经营的，应提前30天向社会公告，并向原备案机构书面报告。

**二、设立依据**

《小微型客车租赁经营服务管理办法》 第九条。

**三、实施机关**

各镇（街道、园区）交通运输分局。

**四、申请材料**

申请材料的形式为电子版材料，材料加盖的公章须与其申请单位名称完全一致。申请材料采用A4纸，统一在纸张的左侧装订，复印件均应加盖申请人公章。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **材料名称** | **要求** | **原件****份数（份/套）** | **复印件****份数（份/套）** | **纸质/电子版** |
| 暂停经营原因 | 录入填写 | 0 | 0 | 电子化 |
| 暂停经营报告（原因说明附件） | 上传，已加盖公章； | 0 | 1 | 电子化 |
|  **有分时租赁的：** 社会公告 | 公告途径及相关证明图片；  | 0 | 1 | 电子化 |

**五、办理时限**

法定办理时限：20工作日。根据《中华人民共和国行政许可法》第四十二条，除可以当场作出行政许可决定的外，行政机关应当自受理行政许可申请之日起二十日内作出行政许可决定。二十日内不能作出决定的，经本行政机关负责人批准，可以延长十日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

承诺办理时限:1工作日。自受理许可申请之日起1个工作日内作出许可决定。

**六、许可收费**

不收费

**七、办理流程**

**网上办理流程：**

1.申请。小微型客车租赁备案工作实行全程网上办理，由企业登录“广东省小微型客车租赁备案信息服务系统”（ 网址：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/）在线填报申请材料。

2.受理：受理人员审核电子申请材料，申请人符合申请资格，材料齐全、格式规范、符合法定形式的，予以受理；申请人不符合申请资格或材料不齐全、不符合法定形式的，通知申请人更正或补正。

3.审核：受理后，审查人员对电子材料进行审查，提出审查意见，作出审查结论。

4.决定：决定人员在所有审查环节完成后作出备案决定。

5.办结：符合备案条件的，予以通过；不予通过的，告知申请人具体理由和权利。

6.送达：审核通过，自动在系统更新，备案凭证二维码扫码显示内容和企业端查内容自动更新。

本事项的网上办理流程见下图：



**八、办理结果**

变更到系统企业备案资料

**九、咨询、投诉、行政复议或行政诉讼**

**1.咨询**

（1）电话咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上咨询：[http://www.dg.gov.cn/12345](http://www.dg.gov.cn/12345/201801/page/order/pact.html)；

（4）窗口咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（3）咨询回复时间及形式：

电话咨询的，能当场回复的，当场回复。不能当场回复的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

网上、信函咨询的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

**2.查询**

（1）电话查询办事办事进度：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上查询办事办事进度：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/。

**3.投诉**

（1）电话投诉：0769-12345；

（2）网上投诉：http://www.dg.gov.cn/12345；

（3）窗口投诉：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（4）信函投诉：镇（街道、园区）交通运输分局。

（5）投诉回复时限及形式：

来电、来信、来访按《广东省信访条例》有关规定60天内回复；东莞市12345政府服务热线中咨询、表扬类工单2个工作日回复，求助类工单4个工作日内回复；投诉、建议类工单10个工作日内回复。回复形式包括书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人。

**4、行政诉讼：**

申请人对本备案事项的办理结果有异议的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

行政复议部门: 东莞市人民政府

行政复议地址:东莞市人民政府地址：东莞市南城区鸿福路99号行政办事中心北楼1楼信访接访大厅

行政复议部门电话:东莞市人民政府：0769-22831362、0769-22831370

行政复议网址: http://www.dg.gov.cn/

行政诉讼部门：东莞市第一人民法院

行政诉讼地址：东莞市东城区东宝路（华南国际酒店对面）东莞市第一人民法院东城法庭

行政诉讼部门电话：0769-86101029

行政诉讼网址:http://dyfy.dg.gov.cn/

**业务办理项四：小微型客车租赁经营者恢复经营**

**一、受理范围**

已备案暂停经营的小微型客车租赁经营者

**二、设立依据**

《小微型客车租赁经营服务管理办法》 第九条。

**三、实施机关**

各镇（街道、园区）交通运输分局。

**四、申请材料**

申请材料的形式为电子版材料，材料加盖的公章须与其申请单位名称完全一致。申请材料采用A4纸，统一在纸张的左侧装订，复印件均应加盖申请人公章。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **材料名称** | **要求** | **原件****份数（份/套）** | **复印件****份数（份/套）** | **纸质/电子版** |
| 恢复经营原因 | 录入填写 | 0 | 0 | 电子化 |
| 原因说明附件 | 上传，已加盖公章； | 0 | 1 | 电子化 |

**五、办理时限**

法定办理时限：20工作日。根据《中华人民共和国行政许可法》第四十二条，除可以当场作出行政许可决定的外，行政机关应当自受理行政许可申请之日起二十日内作出行政许可决定。二十日内不能作出决定的，经本行政机关负责人批准，可以延长十日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

承诺办理时限:1工作日。自受理许可申请之日起1个工作日内作出许可决定。

**六、许可收费**

不收费

**七、办理流程**

**网上办理流程：**

1.申请。小微型客车租赁备案工作实行全程网上办理，由企业登录“广东省小微型客车租赁备案信息服务系统”（ 网址：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/）在线填报申请材料。

2.受理：受理人员审核电子申请材料，申请人符合申请资格，材料齐全、格式规范、符合法定形式的，予以受理；申请人不符合申请资格或材料不齐全、不符合法定形式的，通知申请人更正或补正。

3.审核：受理后，审查人员对电子材料进行审查，提出审查意见，作出审查结论。

4.决定：决定人员在所有审查环节完成后作出备案决定。

5.办结：符合备案条件的，予以通过；不予通过的，告知申请人具体理由和权利。

6.送达：审核通过，自动在系统更新，备案凭证二维码扫码显示内容和企业端查内容自动更新。

本事项的网上办理流程见下图：



**八、办理结果**

变更到系统企业备案资料

**九、咨询、投诉、行政复议或行政诉讼**

**1.咨询**

（1）电话咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上咨询：[http://www.dg.gov.cn/12345](http://www.dg.gov.cn/12345/201801/page/order/pact.html)；

（4）窗口咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（3）咨询回复时间及形式：

电话咨询的，能当场回复的，当场回复。不能当场回复的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

网上、信函咨询的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

**2.查询**

（1）电话查询办事办事进度：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上查询办事办事进度：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/。

**3.投诉**

（1）电话投诉：0769-12345；

（2）网上投诉：http://www.dg.gov.cn/12345；

（3）窗口投诉：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（4）信函投诉：镇（街道、园区）交通运输分局。

（5）投诉回复时限及形式：

来电、来信、来访按《广东省信访条例》有关规定60天内回复；东莞市12345政府服务热线中咨询、表扬类工单2个工作日回复，求助类工单4个工作日内回复；投诉、建议类工单10个工作日内回复。回复形式包括书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人。

**4、行政复议和诉讼：**

申请人对本备案事项的办理结果有异议的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

行政复议部门:东莞市人民政府

行政复议地址:东莞市莞城街道东城西路189号东莞市司法局行政复议科

行政复议部门电话:东莞市人民政府：0769-22831362、0769-22831370

行政复议网址: http://www.dg.gov.cn/

行政诉讼部门：东莞市第一人民法院

行政诉讼地址：东莞市东城区东宝路（华南国际酒店对面）东莞市第一人民法院东城法庭

行政诉讼部门电话：0769-86101029

行政诉讼网址:http://dyfy.dg.gov.cn/

**业务办理项五：小微型客车租赁经营者终止经营**

**一、受理范围**

1.已备案的小微型客车租赁经营者

2.在终止经营之日起15天内向原备案机构书面报告，有分时租赁经营的，应提前30天向社会公告，并向原备案机构书面报告。

**二、设立依据**

《小微型客车租赁经营服务管理办法》 第九条。

**三、实施机关**

各镇（街道、园区）交通运输分局。

**四、申请材料**

申请材料的形式为电子版材料，材料加盖的公章须与其申请单位名称完全一致。申请材料采用A4纸，统一在纸张的左侧装订，复印件均应加盖申请人公章。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **材料名称** | **要求** | **原件****份数（份/套）** | **复印件****份数（份/套）** | **纸质/电子版** |
| 终止经营原因 | 录入填写 | 0 | 0 | 电子化 |
| 暂停经营报告（原因说明附件） | 上传，已加盖公章； | 0 | 1 | 电子化 |
|  **有分时租赁的：** 社会公告 | 公告途径及相关证明图片；  | 0 | 1 | 电子化 |

**五、办理时限**

法定办理时限：20工作日。根据《中华人民共和国行政许可法》第四十二条，除可以当场作出行政许可决定的外，行政机关应当自受理行政许可申请之日起二十日内作出行政许可决定。二十日内不能作出决定的，经本行政机关负责人批准，可以延长十日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

承诺办理时限:1工作日。自受理许可申请之日起1个工作日内作出许可决定。

**六、许可收费**

不收费

**七、办理流程**

**网上办理流程：**

1.申请。小微型客车租赁备案工作实行全程网上办理，由企业登录“广东省小微型客车租赁备案信息服务系统”（ 网址：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/）在线填报申请材料。

2.受理：受理人员审核电子申请材料，申请人符合申请资格，材料齐全、格式规范、符合法定形式的，予以受理；申请人不符合申请资格或材料不齐全、不符合法定形式的，通知申请人更正或补正。

3.审核：受理后，审查人员对电子材料进行审查，提出审查意见，作出审查结论。

4.决定：决定人员在所有审查环节完成后作出备案决定。

5.办结：符合备案条件的，予以通过；不予通过的，告知申请人具体理由和权利。

6.送达：审核通过，自动在系统更新，备案凭证二维码扫码显示内容和企业端查内容自动更新。

本事项的网上办理流程见下图：



**八、办理结果**

变更到系统企业备案资料

**九、咨询、投诉、行政复议或行政诉讼**

**1.咨询**

（1）电话咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上咨询：[http://www.dg.gov.cn/12345](http://www.dg.gov.cn/12345/201801/page/order/pact.html)；

（4）窗口咨询：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（3）咨询回复时间及形式：

电话咨询的，能当场回复的，当场回复。不能当场回复的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

网上、信函咨询的，简单咨询类的（根据部门业务知识、政策、法规等可以直接解答的）在2个工作日内答复；复杂咨询类的（需要部门进行调查、核实、查证或会同其他单位一起办理的）在5个工作日内答复。

**2.查询**

（1）电话查询办事办事进度：各镇（街道、园区）交通运输分局；

（2）网上查询办事办事进度：<http://121.33.200.107:16004/mini-owner>/a/login/。

**3.投诉**

（1）电话投诉：0769-12345；

（2）网上投诉：http://www.dg.gov.cn/12345；

（3）窗口投诉：各镇（街道、园区）交通运输分局行政服务窗口；

（4）信函投诉：镇（街道、园区）交通运输分局。

（5）投诉回复时限及形式：

来电、来信、来访按《广东省信访条例》有关规定60天内回复；东莞市12345政府服务热线中咨询、表扬类工单2个工作日回复，求助类工单4个工作日内回复；投诉、建议类工单10个工作日内回复。回复形式包括书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人。

**4、行政复议和诉讼：**

申请人对本备案事项的办理结果有异议的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

行政复议部门:东莞市人民政府

行政复议地址:东莞市莞城街道东城西路189号东莞市司法局行政复议科

行政复议部门电话:东莞市人民政府：0769-22831362、0769-22831370

行政复议网址: http://www.dg.gov.cn/

行政诉讼部门：东莞市第一人民法院

行政诉讼地址：东莞市东城区东宝路（华南国际酒店对面）东莞市第一人民法院东城法庭

行政诉讼部门电话：0769-86101029

行政诉讼网址:http://dyfy.dg.gov.cn/