

中华人民共和国国家标准

GB/T 36114—2018

政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

Specifications for service items guideline of administrative service centre

2018-03-15 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 编制职责	2
5 指南编制	2
6 指南管理	2
附录 A (规范性附录) 服务指南的要素设置及编写要求	3
附录 B (资料性附录) 服务指南的编制示例	5
参考文献	14



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本标准起草单位:福建省厦门市标准化研究院、福建省厦门市行政服务中心管理委员会、山东省新泰市政务服务中心管理办公室、山东省德州市政务服务中心管理办公室、福建省龙岩市行政服务中心管理委员会、天津市滨海新区行政审批局、天津市卫生和计划生育委员会、海南省人民政府政务服务中心、安徽工匠质量标准研究院有限公司。

本标准主要起草人:李振良、洪丽君、王少武、徐西延、蔡婧、张铁军、黄爱勤、田伟、张琼寒、宋涛、王遵锐、姚旭东。



政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

1 范围

本标准规定了政务服务中心(以下简称“中心”)进驻事项服务指南编制的编制职责、指南编制和管理。

本标准适用于各级中心进驻事项服务指南的编制和管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 32168—2015 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.2—2015 政务服务中心运行规范 第2部分:进驻要求

GB/T 32170.1—2005 政务服务中心标准化工作指南 第1部分:基本要求

GB/T 32170.2—2015 政务服务中心标准化工作指南 第2部分:标准体系

3 术语和定义

GB/T 32168—2015、GB/T 32169.2—2015、GB/T 32170.1—2015 和 GB/T 32170.2—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务中心 **administrative service centre**

行政服务中心

地方各级人民政府设立的,集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

[GB/T 32170.1,定义 3.1]

3.2

进驻部门 **government department stationed**

进驻政务服务中心,为自然人、法人和其他组织提供行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的政府部门和相关服务单位。

[GB/T 32170.2,定义 3.2]

3.3

事项 **item**

进驻政务服务中心办理的行政许可、行政确认、行政给付、行政征收及其他服务项目。

[GB/T 32170.2,定义 3.3]

3.4

服务指南 **guideline for service**

为服务对象申办相关事项提供指引,明确事项办理要求的规范性文件。

4 编制职责

4.1 中心负责组织、协调、指导服务指南的编制、公开、实施和监督检查等工作。

4.2 进驻部门应就进驻事项编制服务指南，涉外服务事项可增加双语标注或印制外语版本，并对服务指南内容的合法性、真实性、准确性、完整性负责。

5 指南编制

5.1 编制原则

指南的编制应遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则。

5.2 要素设置

5.2.1 指南的要素应按附录 A 的规定设置和排序，其中可选要素可根据具体进驻事项的实际情况选择。

5.2.2 指南的编制示例参见附录 B。

5.3 编制程序

5.3.1 指南的初稿由进驻部门负责起草，并向社会公众征求意见。

5.3.2 中心会同相关部门对服务指南进行审定后正式公开实施。

6 指南管理

6.1 指南公开

6.1.1 指南应编制完整版，可根据实际情况编制简版。

6.1.2 指南完整版应置于政务服务网站的显著位置，供服务对象查阅、下载。

6.1.3 指南完整版可支持手机 APP、二维码等方式快速浏览和查询。

6.1.4 指南简版宜印制纸质活页、宣传折页，按要求定位摆放、方便索取，并及时补充。

6.2 指南修订

指南的编制机构应根据法律法规和相关政策变动、社会公众意见、服务指南实施情况，按照 5.3 的规定进行修订。

附 录 A
(规范性附录)

服务指南的要素设置及编写要求

服务指南的要素设置及编写要求见表 A.1。

表 A.1 服务指南的要素设置及编写要求

框架	序号	要素名称	表述要求	类型
封面	1	服务指南编号	根据相关文件编号规则进行编号管理	可选
	2	事项名称	应与公布实施的事项名称一致	必备
	3	发布日期	用于说明该版本服务指南的发布时间,格式为 yyyy-mm-dd	必备
	4	实施日期	用于说明该版本服务指南的实施时间,格式为 yyyy-mm-dd	必备
	5	发布机构	指公布的具体进驻事项的实施机构	必备
正文	6	正文标题	与事项名称一致	可选
	7	事项编码	按照相关编码规则统一赋码	必备
	8	适用范围	明确该服务指南所涉及的内容以及所适用的对象	必备
	9	事项类别	按照进驻事项的性质,包括但不限于: ——行政许可; ——行政确认; ——行政征收; ——行政给付; ——其他服务	必备
	10	设立依据	事项设立的法律、法规、规章和相关政策等规定,注明详细出处	必备
	11	受理机构	受理该事项的具体机构名称	必备
	12	决定机构	决定该事项的具体机构名称	必备
	13	办理条件	应注明相关法律法规所规定的申请人需具备的条件;如有数量限制的,句末注明“有数量限制”,并写明具体限制情况;如无注明,默认为“无数量限制”;如有明确不予办理的情形,应注明	必备
	14	申办材料	依法依规列出办理该事项所需的全部材料目录,不应有模糊性表述和兜底性条款,包括但不限于: ——材料名称; ——性质:原件/复印件,复印件是否需要加盖公章或核验原件等; ——数量; ——介质:纸质或电子材料; ——对材料的特殊格式要求	必备

表 A.1 (续)

框架	序号	要素名称	表述要求	类型
正文	15	办理方式	窗口办理、网上办理、网上预审后窗口办理	必备
	16	办理流程	根据事项办理的有关规定,逐条列出从申请到办结全过程必经的程序和环节,内容应详细、真实。运用简单的文字、连线和具有确定含义的符号绘制直观清晰的流程图	必备
	17	办理时限	法定时限:法律规定办结该事项所需的时间;承诺时限:承诺办结该事项所需的时间	必备
	18	收费依据及标准	应注明收费(税)的法定依据,标明收费(税)项目及标准。无需收费(税)的,应注明“无”或“不收费(税)”	必备
	19	结果送达	明确送达时限以及送达方式。当场能够做出决定的,应注明“当场送达”	必备
	20	行政救济途径与方式	行政许可事项应列出服务对象的行政救济权利,包括行政复议和行政诉讼,其他应列出法律救济的部门名称、地点、联系方式等相关信息	必备
	21	咨询方式	列明电话咨询、网上咨询等途径	必备
	22	监督投诉渠道	列明现场监督投诉、电话监督投诉、网上监督投诉等途径	必备
	23	办理地址和时间	事项办理的具体地址(可提示乘车路线)、窗口位置及对外服务时间,时间格式为周×一周×,上午:hh:mm—hh:mm 下午:hh:mm—hh:mm	必备
	24	办理进程和结果查询	应注明事项办理进程和结果的查询方式和途径	必备
附录	25	申请表单及其填写说明	参见附录 B	必备
	26	示范文本	参见附录 B	必备
	27	常见错误示例	参见附录 B	可选
	28	常见问题解答	参见附录 B	可选

附录 B
(资料性附录)
服务指南的编制示例

FWZN-XXXXX-XXXXX/XX



特种设备使用登记(电梯) 服务指南

201×-××-××发布

201×-××-××实施

××市质量技术监督局 发布

特种设备使用登记(电梯)服务指南

一、事项编码

00-568401747-A-05-04-00

二、适用范围

特种设备(电梯)的使用单位,含自然人、法人和其他组织。

三、事项类别

行政许可



四、设立依据

《中华人民共和国特种设备安全法》(中华人民共和国主席令第四号);《特种设备安全监察条例》(国务院令 第 549 号);《电梯使用管理与维护保养规则》(TSG T5001—2009);《特种设备注册登记与使用管理规则》(质技监局锅发〔2001〕57 号)。

五、受理机构

××市特种设备检验检测院

六、决定机构

××市质量技术监督局

七、办理条件

(一) 准予批准的条件:

1. 特种设备的使用单位具有合法的身份(自然人出示身份证,法人和其他组织出示登记证件);
2. 特种设备由取得许可单位设计、制造、安装,并经监督检验安全性能符合安全技术规范的要求;
3. 使用单位有与特种设备使用相适应的管理人员、技术人员、持证的特种设备作业人员;
4. 有维护保养能力,或者与专业维护保养单位建立了合同关系,能够及时对特种设备进行维护保养;
5. 使用单位建立了各项管理制度、应急处理措施,并能有效运转;
6. 使用单位建立了特种设备安全技术档案;
7. 使用单位能够保证特种设备使用符合特种设备安全技术规范的基本要求。

(二) 不予批准的情形:

1. 特种设备的使用单位不具有合法的身份;
2. 特种设备经检验不符合安全技术规范的要求。

(三) 其他需要说明的情形:

无审批数量限制。

八、申办材料

申请人把下列申请资料(文件、物品)送交办理窗口：

序号	提交材料名称	原件/复印件	份数	纸质/电子版	特定要求
1	《特种设备使用登记申请表》	原件	2	纸质	需加盖使用单位公章,一式二份,一份存档
2	《机电类特种设备注册登记表》	原件	2	纸质	需要加盖使用单位公章,一式二份,一份存档
3	安装监督检验报告	原件	1	纸质	原件核验,不存档
...

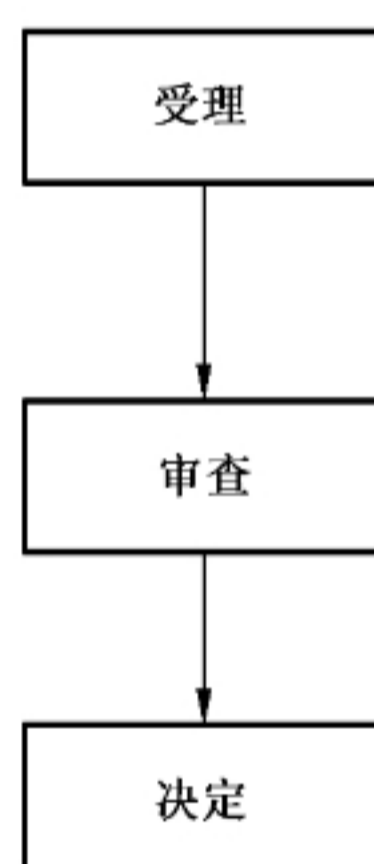
九、办理方式

(一) 窗口受理:直接到××行政服务中心××楼××厅××号窗口提交申请材料。特种设备使用单位或其委托代理人填写《特种设备使用登记申请表》和《机电类特种设备注册登记表》,向登记机关提出申请,并带齐本办法规定的相应资料一并提交。

(二) 网上申报:进入××质监局综合业务系统(<http://www.××××××.×××>)或×××网上办事大厅(<http://www.××××××.×××>)进行网上申报,经××市质监局网上预审并通过初审后,将纸质材料送到××行政服务中心××楼××厅××号窗口提交申请。

十、办理流程

(一) 流程图



(二) 办理程序

特种设备使用登记包括受理、审查、决定程序：

1. 受理

登记机关对申请材料进行审查,能当场予以确认的,应当场出具受理通知书;数量较多不能当场确认的,自收到申请材料之日起五个工作日内作出是否受理的决定;不符合规定的,向申请单位出具不予受理通知书。

2. 审查

登记机关依据审批材料进行审查,履行审批程序;符合条件的,打印《特种设备使用登记发证审批表》报上级审批。不符合条件的,不予办理使用登记,并书面说明理由。

3. 决定

颁发《特种设备使用登记证》。

十一、办理时限

(一) 法定时限

自受理之日起 20 个工作日×24 小时内。

(二) 承诺时限

自受理之日起 7 个工作日×24 小时内。

十二、收费依据及标准

(一) 收费项目

无

(二) 收费依据

无

(三) 收费标准

无

十三、结果送达

自受理之日起 7 个工作日×24 小时内经由现场取件或邮寄方式送达。

十四、行政救济途径与方式

(一) 申请人在申请行政审批过程中,依法享有陈述权、申辩权;

(二) 申请人的行政许可申请被驳回的有权要求说明理由;

(三) 申请人不服行政许可决定的,有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

十五、咨询方式

(一) 现场咨询

××行政服务中心××楼××厅××号××市质监局窗口

(二) 电话咨询

××××-××××××××

(三) 网上咨询

<http://www.××××××.×××>

十六、监督投诉渠道

(一) 现场监督投诉

××行政服务中心××楼××厅××号××市质监局窗口

(二) 电话监督投诉

1. 窗口:××××-××××××××

2. ××行政服务中心总投诉台电话:××××-××××××××

(三) 网上监督投诉

<http://www.××××××.×××>

十七、办理地址和时间

地址:××市××区××路××号,××行政服务中心××楼××厅××号××市质监局窗口

时间:周一至周五 上午 9:00-12:00 下午 13:00-17:00

十八、办理进程和结果查询

(一) 办理进程查询方式

1. 现场查询

××行政服务中心×楼大厅电子公告显示屏

2. 电话查询

××××-××××××××

3. 网上查询

<http://www.××××××.×××>

(二) 结果公开查询方式

1. 现场查询

××行政服务中心×楼大厅电子公告显示屏

2. 电话查询

××××-××××××××

3. 网上查询

<http://www.××××××.×××>



表 1 特种设备使用登记申请表

使用单位					统一社会信用代码			
法人代表			联系电话			邮政编码		
安全管理 部门	部门全称					传 真		
	详细地址							
	所在区				所在街道(镇)			
	主管负责人			移动电话			联系电话	
	联系人/经办人			移动电话			联系电话	
序号	设备型号 (或名称)	型号参数	单位内部 编号	出厂编号	出厂日期	投用日期	安装单位	
<p>申请单位申明:本单位保证该申请所填写的共_____台设备填报内容真实、完整。</p> <p style="text-align: center;">使用单位:(盖章) 年 月 日</p>								

- 说明: 1. 本表由使用单位按设备逐台填写,并在声明栏使用单位处盖公章;如属自然人情况则在“使用单位”栏填上姓名,在“统一社会信用代码”栏填身份证号码,声明栏由其本人签名。
2. 使用单位地址:应填写使用单位的详细地址,应填写到××路××号或××镇××村××组。
3. 设备较多时可另附表并加盖公章。
4. 除填写本申请表外,使用单位应逐台设备填写注册登记表(卡)。

表 2 特种设备使用登记申请表(填写示范文本)

使用单位	××××××××公司			统一社会信用代码	123456789		
法人代表	×××	联系电话	××××-×××× ××××	邮政编码	××××××		
安全管理 部门	部门全称	××部			传 真	××××-×××× ××××	
	详细地址	××市××区××路××号					
	所在区	××区	所在街道(镇)	××街道			
	主管负责人	×××	移动电话	13××××××××××	联系电话	××××××	
	联系人/经办人	×××	移动电话	13××××××××××	联系电话	××××××	
序号	设备型号 (或名称)	型号参数	单位内部 编号	出厂编号	出厂日期	投用日期	安装单位
1	蒸汽锅炉	WNS3-1.0-Y.Q	××号	×××	2009-01-01	2010-02-01	××××锅炉安装公司
2							
3							
<p>申请单位申明:本单位保证该申请所填写的共 1 台设备填报内容真实、完整。</p> <p style="text-align: center;">使用单位:(盖章) 20××年 ××月 ××日</p>							

说明:

1. 本表由使用单位按设备逐台填写,并在声明栏使用单位处盖公章;如属自然人情况则在“使用单位”栏填上姓名,在“统一社会信用代码”栏填身份证号码,声明栏由其本人签名。
2. 使用单位地址:应填写使用单位的详细地址,应填写到××路××号或××镇××村××组。
3. 设备较多时可另附表并加盖公章。
4. 除填写本申请表外,使用单位应逐台设备填写注册登记表(卡)。

常见错误示例

1. 《特种设备变更登记申请表》未加盖公章,未按要求提供一式两份文件。
2. 未按要求与维修保养单位签订维修保养合同或是制造企业未对新增特种设备提供免费维修保养的证明文件。
3. 安装监督检验报只提供复印件,未提供原件核验。

.....



常见问题解答

1. 问:一般多长时间可以办完审批手续?

答:承诺5个工作日办完。

2. 问:收费标准及依据是什么?

答:办理此事项不用收费。

3. 问:特种设备使用登记证件遗失该如何处理?

答:需要补证,流程如下:

- 1) 填写《特种设备使用登记证补证申请表》(需要加盖使用单位公章,一份存档);
- 2) 使用单位工商营业执照复印件并加盖使用单位公章,如属自然人需提供身份证复印件并经本人签名,一份存档);
- 3) 发表遗失声明在当地纸质媒体予以公告(整张报纸,勿裁剪,公告内容包括持证单位名称、证书颁发机关及证书名称、设备注册代码等);
- 4) 有效期内的特种设备定期检验报告;
- 5) 《特种设备作业人员证》(需要加盖使用单位公章的复印件一份存档);
- 6) 使用安全管理制度;
- 7) 特种设备补证申请委托书;
- 8) 经办人身份证原件及复印件(一份)。

.....

参 考 文 献

- [1] 国务院审改办 国家标准委《关于推进行政许可标准化的通知》(审改办发〔2016〕4号)
 - [2] 国务院办公厅《关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》(国办函〔2016〕108号)
-