

## 政务服务事项标准化 总则

Standardization of government service item General rules

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 政务服务事项标准框架 .....	2
5 政务服务事项办事指南 .....	2
6 政务服务审批部门 .....	2
7 业务主管部门 .....	2
8 政务服务事项名称 .....	2
8.1 主项 .....	2
8.2 子项 .....	2
8.3 业务办理项 .....	2
8.4 规范简称 .....	2
9 设定依据 .....	3
10 事项类型 .....	3
11 办理程序 .....	3
11.1 政务服务事项审批（服务）流程 .....	3
11.2 实施权限 .....	5
11.3 受理条件 .....	5
11.4 申请材料 .....	6
11.5 申请 .....	6
11.6 受理 .....	7
11.7 审查 .....	7
11.8 特别规定 .....	7
11.9 决定 .....	11
11.10 制证/文 .....	12
11.11 出件 .....	12
11.12 行政许可效力 .....	12
12 办结时限 .....	12
12.1 法定办结时限 .....	12
12.2 承诺办结时限 .....	13
12.3 实际办结时限 .....	13
12.4 即时办结情形 .....	13
13 事项的数字化管理 .....	13
13.1 基本管理要求 .....	13

13.2	事项动态调整	13
13.3	部门专网	14
13.4	数据共享	14
13.5	实时推送	14
14	审批与监管联动	15
14.1	职责划分	15
14.2	权责到岗	15
14.3	信息互推	15
14.4	信用应用	15
14.5	审管联动	15
14.6	过程监督	15
15	年度核验	15
15.1	年检	15
15.2	年审	15
15.3	年报	16
16	收费及收费依据	16
17	投诉与评价	16
17.1	投诉方式	16
17.2	评价方式	16
附录 A (资料性)	政务服务事项办事指南编制规范示例	17
附录 B (资料性)	政务服务事项要素填报表格示例	26
附录 C (资料性)	接收材料凭证示例	32
附录 D (资料性)	告知承诺书示例	34
附录 E (资料性)	委托书示例	35
附录 F (资料性)	一次告知补正通知书示例	36
附录 G (资料性)	受理通知书示例	37
附录 H (资料性)	不予受理通知书示例	38
附录 I (资料性)	行政许可(审批)决定书示例	39
附录 J (资料性)	不予行政许可(审批)决定书示例	40
	参考文献	41

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由海南省营商环境建设厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省营商环境建设厅、深圳市万人市场调查股份有限公司（深圳市数智大数据技术研究院）。

本文件主要起草人：桂一文、廖罗喜、张文羽、李宁、廖理华、聂海波、韦岳峰、王譞、吴钟茂、余水森、谢祖敏、符祥煜、黄显荣、何明龙、贾琤、刘巧艳、廖润佳、杨志林。

# 政务服务事项标准化 总则

## 1 范围

本文件规定了政务服务事项标准框架、政务服务事项办事指南、政务服务审批部门、业务主管部门、政务服务事项名称、设定依据、事项类型、办理程序、办结时限、事项的数字化管理、审批与监管联动、年度核验、收费及收费依据、投诉与评价。

本文件适用于省、市县（区）、乡镇（街道）、村（社区）、重点园区实施的政务服务事项，对全省的政务服务事项进行指导、动态管理、监督检查和标准化建设。国家垂直管理的政务服务事项，按照国家有关部门的规定执行。法律、法规另有规定或者涉及国家秘密的情形，按照国家有关部门的规定执行。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 政务服务事项 *government service item*

政府部门及其授权或委托的其他组织行使依申请办理的行政权力和公共服务事项过程中提供的服务事项。

[来源：GB/T 39554.1—2020, 3.3]

### 3.2

#### 基本目录 *basic category*

基本目录含有事项名称、事项类型、基本编码、设定依据、行使层级等基本属性要素。基本目录包括国家基本目录和地方基本目录。国家基本目录是国务院部门依据国家法律、行政法规、部门规章及政策编制的政务服务事项的基本目录。地方基本目录是国家法律、行政法规、部门规章及政策未设定的，地方通过地方性法规、自治条例、单行条例或地方政府规章创设的政务服务事项的基本目录。

[来源：GB/T 39554.1—2020, 3.4, 有修改]

### 3.3

#### 实施清单 *implementation list*

由政务服务管理机构根据国家基本目录和海南省基本目录、政务服务实施主体“三定”职责分工，对基本目录中确定实施的政务服务事项进行细化梳理和标准化设定而形成的事项目录。

### 3.4

#### 政务服务管理机构 *government service management agency*

承担政务服务管理职能的机构，进行政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作的机构。

[来源：GB/T 40756—2021, 3.2]

## 4 政务服务事项标准框架

按照政务服务事项标准框架，各级政务服务管理机构应统一政务服务事项的办事指南编制标准，明确政务服务审批部门、业务主管部门，统一事项名称命名规则，统一设定依据及填写规则，统一事项类型，统一办理程序，统一办结时限，统一事项的数字化管理，统一审批与监管联动标准，统一年度核验标准，统一收费及收费依据标准，统一投诉与评价方式和相关内容的标准。

## 5 政务服务事项办事指南

统一全省实施的同一政务服务事项的要素标准，包括编码、名称、类型、权力来源、行使层级、办理材料、办理流程、法定时限、承诺时限、办理部门、政策依据、收费标准和依据、办理时间、办理地点、咨询联系方式、监督投诉联系方式、办理结果、常见问题等。政务服务事项办事指南编制规范示例见附录A，政务服务事项要素填报表格示例见附录B。

## 6 政务服务审批部门

依据法律、法规和部门“三定”职责，明确实施政务服务事项审批的部门。

## 7 业务主管部门

省、市县（区）依据实施的政务服务事项，明确省级业务主管部门。

## 8 政务服务事项名称

### 8.1 主项

依照设定政务服务事项的法律、法规表述，确定政务服务事项的名称，对于省、市县（区）分级审批的同一个事项，需要统一主项名称。

### 8.2 子项

依照设定政务服务事项及子项的法律、法规表述，确定政务服务事项子项名称，对于省、市县（区）分级审批的同一个事项，需要统一子项名称。同一主项下的子项之间，具有关联性或相似性。

### 8.3 业务办理项

统一规范全省同一政务服务事项的拆分标准，按照办事情形设置业务办理项，一般情况下不作拆分。属于国家基本目录的事项，且国家业务主管部门已拆分为业务办理项的，按照国家基本目录执行。国家业务主管部门和其他属于海南省设立的政务服务事项未拆分为业务办理项的，根据业务需要设置不同业务情形替代事项拆分，且名称中不能含有地名、数字、实施主体和特殊符号。

### 8.4 规范简称

各级政务服务管理机构宜使用在政务服务事项管理系统中的事项“规范简称”管理模块，维护全省事项的“规范简称”，在保持政务服务事项省级现行标准名称不变的情况下实现全省事项名称的规范与统一。

## 9 设定依据

9.1 设定依据分为事项设定依据、受理条件设定依据、法定办结时限说明、申请材料设定依据、政务服务事项审批（服务）流程、收费项目设定依据与监管实施依据等。

9.2 事项设定依据包含“排序”“法律、法规名称”“依据文号”“制定机关”“条款号”与“条款内容”，法律、法规需要提供在线全文浏览或下载服务，根据法律、法规、规章的立改废释情况及时对政务服务事项进行动态调整。事项设定依据的填写要求如下：

- a) 排序：事项涉及多个设定依据的，按照法律效力位阶从高到低依次排列，分别是法律、法规、规章；
- b) 法律、法规名称：使用法律、法规全称加书名号，如《中华人民共和国行政许可法》；
- c) 依据文号：注明依据文件最新版本的令号、文号；
- d) 制定机关：使用全称，制定机关已经撤销的，使用文件颁布时的原制定机关名称，依据文件经修订、修正的，依次载明修订、修正机关；
- e) 条款号：条、款的序号使用中文数字依次表述，项的序号使用中文数字加括号依次表述，目的序号使用阿拉伯数字依次表述；
- f) 条款内容：标明与事项设定相关的具体条、款、项、目，避免全文引用。

9.3 受理条件设定依据、法定办结时限说明、申请材料设定依据、政务服务事项审批（服务）流程、收费项目设定依据与监管实施依据等的填写要求参照事项设定依据。

## 10 事项类型

10.1 政务服务事项类型与国家基本目录对应事项类型保持一致。

10.2 国家基本目录无对应事项的，事项类型与权责清单对应事项类型保持一致。

10.3 各市县（区）权责清单对应事项类型不一致的，由省级政务服务管理机构会同各市县（区）研究商定。

10.4 同一主项下的不同子项、业务办理项，事项类型与主项保持一致。

10.5 同一政务服务事项的事项类型需要全省统一。

## 11 办理程序

### 11.1 政务服务事项审批（服务）流程

#### 11.1.1 通用流程

通用流程见图1。

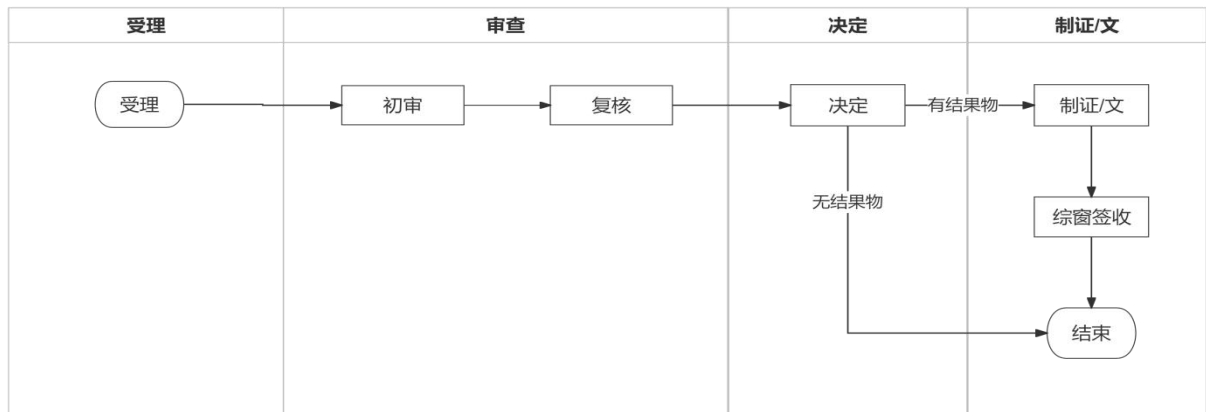


图 1 通用流程图

### 11.1.2 含特殊环节流程

含特殊环节流程见图2。

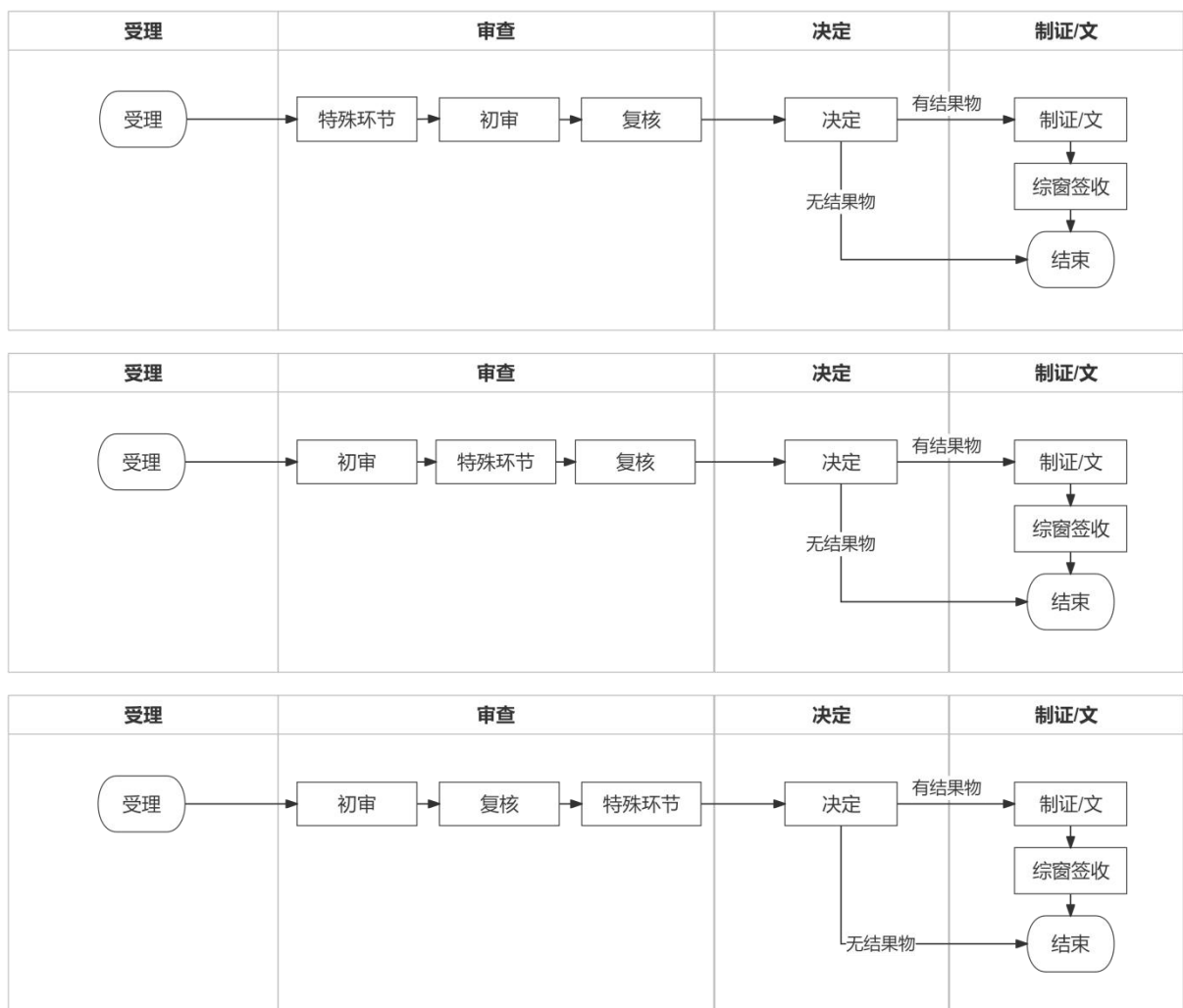


图 2 含特殊环节流程图



### 11.1.3 即办件流程

即办件流程见图3。

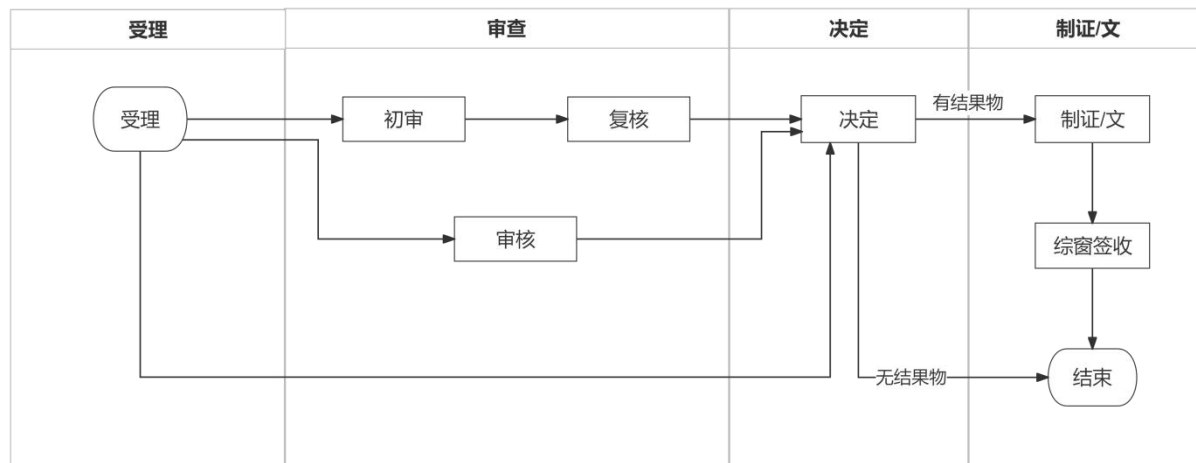


图 3 即办件流程图

### 11.1.4 秒批流程

秒批流程见图4。



图 4 秒批流程图

## 11.2 实施权限

依据法律、法规，确定省、市县（区）政务服务事项的实施权限。对于省、市县（区）分级实施的事项，需要划分审批权限，明确审批权限的边界。

## 11.3 受理条件

11.3.1 依据设定受理条件现行的全部法律、法规、规章，确定受理条件。

11.3.2 可在法定范围内简化、诠释，不宜增加。

## 11.4 申请材料

### 11.4.1 材料明细

申请材料宜表格化，并持续简化和整合。

### 11.4.2 材料必要性

按照材料的必要性，明确划分必要材料和非必要材料。

### 11.4.3 材料类型

按照材料的类型，明确划分为原件、复印件、原件和复印件。

### 11.4.4 材料形式

按照材料的形式，明确划分为纸质、电子、纸质和电子。

### 11.4.5 材料来源

按照材料的来源，明确划分为服务对象自备、政府部门核发、中介机构取得和其他。

### 11.4.6 材料依据

明确申请材料的依据来源，内容包含“法律、法规名称”“依据文号”“制定机关”“条款号”，不宜增加无依据材料。

### 11.4.7 材料准备要点

11.4.7.1 需要明确每一项申请材料的内容和准备要点。

11.4.7.2 政务服务审批部门要求服务对象自行提供的材料，政务服务审批部门需要提供材料模板和说明。

## 11.5 申请

### 11.5.1 现场申请

11.5.1.1 需要明确现场申请需提交的纸质材料。

11.5.1.2 接收材料后出具《中心综合受理窗口接收材料凭证》，见附录 C。

11.5.1.3 对实行容缺受理、告知承诺的政务服务事项，服务对象宜签订《告知承诺书》，见附录 D。

11.5.1.4 如服务对象通过委托代理人提出申请，宜提交《委托书》，见附录 E。

### 11.5.2 网上申请

凡实现网上审批的，服务对象可通过“海易办”平台上传政务服务事项申请材料，文件格式包括DOC、DOCX、XLS、XLTX、PPT、PPTX、PDF、压缩文件、常用图片格式等。

### 11.5.3 材料补正

11.5.3.1 通过现场申请的，申请材料不齐全或者不符合法定形式的，窗口工作人员需要现场一次性告知服务对象需补正的全部内容和标准，并同步发放《一次告知补正通知书》，见附录 F。

11.5.3.2 通过网上申请的，申请材料不齐全或者不符合法定形式的，窗口工作人员或后台审批人员宜通过“海易办”平台，一次性告知服务对象需要补正的全部内容和标准，并同步发放电子版《一次告知补正通知书》。

## 11.6 受理

11.6.1 申请材料齐全、符合法定形式，或者服务对象按照政务服务审批部门的要求提交全部补正申请材料的，宜在“海易办”平台上接件及受理，并出具加盖专用印章的《受理通知书》，见附录 G。

11.6.2 必要材料齐全、符合法定形式，且服务对象向政务服务审批部门作出了补齐非必要材料和守法经营、接受监管意思表示的书面承诺后，宜在“海易办”平台上，先接件及受理，并出具加盖专用印章的《受理通知书》。

11.6.3 申请材料不齐全、不符合法定形式，或者服务对象未按照政务服务审批部门的要求在规定期限内提交全部补正申请材料的，宜在“海易办”平台上，做出不予受理决定，并出具加盖受理专用章的《不予受理通知书》，见附录 H。

## 11.7 审查

### 11.7.1 审查内容

11.7.1.1 宜对所有申请材料设置审查要点。

11.7.1.2 每项申请材料可含多条审查要点，每条审查要点仅设置一项审查内容。

11.7.1.3 不宜设置兜底性条款。

11.7.1.4 审查要点以“是”或“否”的问答方式呈现。各审查要点之间属于并列关系的，当所有审查要点为“是”，即材料符合要求。对于审查要点为“否”的申请材料，若存在补正措施，需要在办理情形中予以明确。

### 11.7.2 纸质审查

对申请人提交的申请材料，宜明确审查内容和标准，并按标准进行全面、整体、深入、细致的审查，涉及特别规定的事项，需要进行听证，招标，拍卖，检验、检测、检疫，鉴定，专家评审，现场踏勘，考试，缴费，公示。

### 11.7.3 数量限制

法律、法规、规章及省级以上人民政府或行业主管部门规定的有效期限内的规范性文件明确规定的审批结果有数量限制的，严格执行数量限制的规定，并通过“海易办”平台、政务服务场所等渠道进行公示。

## 11.8 特别规定

### 11.8.1 基本内容

11.8.1.1 审查流程中涉及特别规定的环节称为特殊环节，包括听证，招标，拍卖，检验、检测、检疫，鉴定，专家评审，现场踏勘，考试，缴费，公示等。

11.8.1.2 宜明确特别规定的法定办理时限、工作流程等，并通过“海易办”平台、政务服务场所等渠道向社会公开，并同步发放《特殊环节通知书》，见附录 I。法律、法规未明确特别规定办理时限的，宜明确承诺办理时限。

### 11.8.2 听证

依据《中华人民共和国行政许可法》，听证环节必须符合以下要求：

- a) 法律、法规、规章规定实施行政许可听证的事项，或者省级政务服务审批部门认为需要听证的其他涉及公共利益的重大行政许可事项，政务服务审批部门宜向社会公告，并举行听证；
- b) 行政许可直接涉及申请人与他人之间重大利益关系的，政务服务审批部门在作出行政许可决定前，宜告知申请人、利害关系人享有要求听证的权利；申请人、利害关系人在被告知听证权利之日起五日内提出听证申请的，政务服务审批部门宜在二十日内组织听证；
- c) 申请人、利害关系人不承担政务服务审批部门组织听证的费用；
- d) 听证环节符合以下要求：
  - 1) 政务服务审批部门于举行听证的七日前将举行听证的时间、地点通知申请人、利害关系人，必要时予以公告；
  - 2) 听证需要公开举行；
  - 3) 政务服务审批部门指定审查该行政许可申请的工作人员以外的人员为听证主持人，申请人、利害关系人认为主持人与该行政许可事项有直接利害关系的，有权申请回避；
  - 4) 举行听证时，审查该行政许可申请的工作人员提供审查意见的证据、理由，申请人、利害关系人可以提出证据，并进行申辩和质证；
  - 5) 听证需要制作笔录，听证笔录交听证参加人确认无误后签字或者盖章，政务服务审批部门根据听证笔录，作出行政许可决定。

### 11.8.3 招标

11.8.3.1 通过招标方式作出的行政许可事项中，招标人一般为作出行政许可决定的政务服务审批部门，政务服务审批部门有权自行选择招标代理机构，委托办理招标事宜。

11.8.3.2 开标、评标和中标宜在海南省公共资源交易服务平台、“海易办”平台、政务服务场所公示的招标文件中确定的时间、地点公开进行，由招标人主持，邀请所有投标人参加。

11.8.3.3 评标由行政机关组建的评标委员会负责，评标委员会按照招标文件确定的评标标准和方法，对投标文件进行评审。

11.8.3.4 宜在确定中标人后发出中标通知书，并将中标结果通知所有未中标的投标人。

11.8.3.5 宜依法对中标结果进行公示，如无相关规定则无需公示。

11.8.3.6 宜按照招标文件和中标人的投标文件签订书面协议，并依法向中标人颁发行政许可证件。

### 11.8.4 拍卖

11.8.4.1 指通过拍卖方式作出行政许可决定的具体程序，主要过程参与者包括拍卖人、委托人、竞买人和买受人。

11.8.4.2 拍卖人是指依照拍卖法和公司法设立的从事拍卖活动的企业法人。

11.8.4.3 委托人是指委托拍卖人拍卖因行政许可产生的财产权利的行政许可机关。

11.8.4.4 竞买人是指参加竞购拍卖标的的公民、法人和其他组织。

11.8.4.5 买受人是指以最高应价购得拍卖标的的竞买人。

11.8.4.6 拍卖会宜按照以下程序进行：

- a) 拍卖公告：拍卖人于拍卖日前的一定期限内发布拍卖公告，并明确拍卖的时间、地点、标的、标的展示时间和地点、参与竞买的办理手续，公告通过新闻媒介发布；
- b) 拍卖会：拍卖会的一般程序主要包括拍卖师点算竞买人、拍卖师介绍拍卖标的的简要情况、宣布拍卖规则和注意事项、拍卖师报出起叫价，竞买人应价。

11.8.4.7 行政许可机关依据《中华人民共和国行政许可法》规定的期限，作出行政许可决定，并依法向买受人颁发行政许可证件。

### 11.8.5 检验、检测、检疫

依据《中华人民共和国行政许可法》，检验、检测、检疫环节必须符合以下要求：

- a) 需要按照技术标准、技术规范依法进行检验、检测、检疫的，政务服务审批部门根据检验、检测、检疫的结果作出行政许可决定；
- b) 需要实施检验、检测、检疫的，自受理申请之日起五日内指派两名以上工作人员按照技术标准、技术规范进行检验、检测、检疫；
- c) 不需要对检验、检测、检疫结果做进一步技术分析即可认定设备、设施、产品、物品是否符合技术标准、技术规范的，政务服务审批部门宜当场作出行政许可决定；
- d) 政务服务审批部门根据检验、检测、检疫结果，作出不予行政许可决定的，宜书面说明不予行政许可所依据的技术标准、技术规范。

### 11.8.6 鉴定

11.8.6.1 依法确认行政许可事项申请人是否符合要求以及是否具备相应资质。

11.8.6.2 鉴定评审需要对申请人的资格、技术能力、相关经验进行评估，并通过实地考察、专家咨询的方式进行综合评价。

11.8.6.3 评审结束后宜将评审结果告知申请人，包括是否通过评审、是否需完善申请材料、提供补充材料等内容。

11.8.6.4 如评审结果通过，宜向申请人颁发许可证书，并依法向社会进行公示。

### 11.8.7 专家评审

11.8.7.1 依照法律、法规、规章规定进行政务服务事项专家评审程序的环节，不包含委托第三方机构开展的技术评估活动。

11.8.7.2 业务主管部门依法明确相关条件，包括技术规范、技术标准、专家评审要点；专家评审要点内容需要做到明晰、合法、无歧义。

11.8.7.3 专家评审目录清单和专家评审要点宜实行动态管理。

11.8.7.4 依法区分不同业务领域，统一组建规模合理的配套专家库。

11.8.7.5 政务服务审批部门依据政务服务事项的要求和条件，填写提交特别规定申请材料，按照所需专家类型及数量随机抽取专家；如无相应专业类别的评审专家，相关部门可推荐具备相应专业职称的专家，经主管领导同意后，可参加评审活动。

11.8.7.6 评审工作按照以下程序进行：

- a) 准备工作：按照勘查勘验标准做好评审前的准备工作；
- b) 集体讨论：专家组在对项目进行评审前，推选出评审专家组组长，提出合理建议，阐明观点，由专家组组长组织对项目进行充分讨论，明确评审工作具体要求及注意事项；
- c) 独立评审：评审专家对评审意见承担相关责任，对需要共同认定的事项存在争议的，在集体讨论结束后，按照少数服从多数的原则做出结论；
- d) 形成评审意见：评审专家集体会商，形成评审意见，申请单位、利害关系人宜回避。评审结束后，出具评审意见，评审专家填写评审结论确认表并署名确认。评审意见分三类：同意、否定、整改并进一步核实情况后再形成评审意见。其中，对出具否定意见的要说明理由；提出整改意见的要明确指出整改的原因和具体量化标准，由政务服务审批部门汇总整理相关情况，提交专家出具评审意见；
- e) 归档：政务服务审批部门需要将专家评审意见原件归档。

### 11.8.8 现场踏勘

11.8.8.1 现场踏勘指对申请人提出的政务服务事项申请，依法进行现场核查的行为。

11.8.8.2 以申请材料与实际状况的一致性为主要审查内容，法律、法规、规章和规范、标准对现场踏勘有规定的，从其规定。

11.8.8.3 政务服务事项需进行现场踏勘的，列入《政务服务事项现场踏勘目录清单》，并在“海易办”平台进行公示。

11.8.8.4 现场踏勘主要分为工作人员自行踏勘、委托踏勘和联合踏勘；联合踏勘指涉及两个及以上政务服务审批部门或市级及以上的政府部门的踏勘。

11.8.8.5 工作人员自行踏勘宜按照以下程序进行：

- a) 接收踏勘任务：当申请事项需要进行现场踏勘时，由政务服务审批部门在初审完成后按法定条件提出的踏勘需求，填写《现场踏勘任务单》，提供需现场核实的材料原件及复印件，并提交给勘查勘验部门。对现场踏勘有细化要求的，一并填入《现场踏勘任务单》；
- b) 分派踏勘任务：勘查勘验部门根据踏勘事项办理时限、地点、内容等，统筹分派任务到踏勘小组；
- c) 核对踏勘内容：踏勘小组对踏勘内容进行核对，《现场踏勘任务单》标注事项不明的，及时反馈政务服务审批部门进行补充；
- d) 确定踏勘时间：踏勘任务明确后，踏勘小组确定踏勘时间，通知政务服务事项申请人；
- e) 依法现场踏勘：踏勘人员抵达现场，按照《现场踏勘任务单》，对申请材料的实质内容进行核实，并以文字、音像等形式记录现场踏勘情况；
- f) 汇总反馈踏勘情况：踏勘结束后，现场踏勘人员依据《现场踏勘任务单》内容，出具踏勘结论（记录），签字后反馈政务服务审批部门。政务服务审批部门人员结合材料审批情况和踏勘意见进行审核；
- g) 踏勘需复核情况：对于踏勘未通过检查的事项，没有行政违法行为且能够改正的，出具《整改通知书》。告知申请人需要整改的内容，申请人在一定时限完成整改并向勘查勘验部门提交整改报告，勘查勘验部门及时对整改情况进行复核。

11.8.8.6 委托踏勘宜在工作人员自行踏勘程序基础上，增加抽取专家或委托第三方机构程序，确定专家踏勘时间和踏勘事项，并由勘查勘验部门统一组织专家开展工作，审批部门和监管部门需参加现场踏勘的，宜以观察员身份参加现场踏勘工作。

11.8.8.7 联合踏勘宜按照以下程序进行：

- a) 确定踏勘时间和人员：踏勘任务明确后，勘查勘验部门及时与政务服务事项申请人确定踏勘时间，协调组织各相关单位，确定参加联合踏勘人员名单，下发踏勘通知；
- b) 组织联合踏勘：勘查勘验部门组织各相关部门踏勘人员按照确定的时间到达项目现场，各相关部门依次向项目单位介绍踏勘目的、依据、内容、工作程序及工作安排等。踏勘人员采取核查现场、查阅文件、核对材料及询问相关人员等方法依法现场踏勘；
- c) 签署踏勘意见：联合踏勘结束后，勘查勘验部门组织参加踏勘的有关人员在《现场踏勘结论（记录）确认表》上签署踏勘意见。

### 11.8.9 考试

11.8.9.1 涉及赋予公民特定资格，依照法律、法规需举行国家考试的，政务服务审批部门根据考试成绩和其他法定条件作出行政许可决定。

11.8.9.2 涉及赋予法人或者其他组织特定的资格、资质的，政务服务审批部门根据申请人的专业人员构成、技术条件、经营业绩和管理水平等的考核结果作出行政许可决定。

11.8.9.3 法律、法规另有规定的考试环节，政务服务审批部门参照执行并作出行政许可决定。

11.8.9.4 公民特定资格的考试依照法律、法规由行政机关或者行业组织实施，公开举行，并事先公布资格考试的报名条件、报考办法、考试科目以及考试大纲。不宜组织强制性的资格考试培训，不宜指定教材或者其他助考材料。

11.8.9.5 法律、法规另有规定的，需要考试前进行缴费的行政许可事项，明确缴费依据并进行公示。

11.8.9.6 行政许可事项审查过程中涉及考试相关资格、资质核验的，明确特别规定里的法定办结时限，宜明确告知办理人办结环节和办结时间将会暂停，直至考试相关资格、资质材料提交后重新开始审批并进入法定办结时限计时。

#### 11.8.10 缴费

11.8.10.1 专业性强且类别较多的考试、注册等收费，省级以上政府价格、财政部门可以制定缴费标准的上限，由业务主管部门在上限范围内确定具体收费标准。

11.8.10.2 除法律、法规和省级以上人民政府另有规定外，收费单位申请制定或者调整缴费标准，按照管理权限向国务院价格、财政部门或者省级政府价格、财政部门提出书面申请。

11.8.10.3 申请制定或者调整收费标准宜提供以下材料：

- a) 申请制定或者调整的缴费标准方案、依据和理由，预计年度缴费额或者近3年年度缴费额、调整后的收费增减额；
- b) 申请制定或者调整缴费标准的成本测算材料；
- c) 相关的法律法规、规章和政策规定；
- d) 收费单位的有关情况，包括收费单位性质、职能设置、人员配备、经费来源等；
- e) 对缴费对象及相关行业的影响；
- f) 价格、财政部门认为需提供的其他相关材料。

11.8.10.4 申请人对提供材料的真实性、完整性、合法性负责。

11.8.10.5 具有下列情形之一的申请，不予以受理：

- a) 申请依据与现行法律法规、规章和政策相抵触的；
- b) 制定或者调整缴费标准的理由不充分或者明显不合理的；
- c) 提供虚假材料的；
- d) 超出价格、财政部门审批权限的；
- e) 对不予受理的申请，宜在接到申请之日起15个工作日内书面通知申请单位，并说明理由。

#### 11.8.11 公示

依法明确政务服务事项是否公示、公示标准、公示地点、公示时间、公示形式、公示范围、公示期限，如依法需要公示的政务服务事项没有进行公示则不宜进入下一步程序。

#### 11.9 决定

11.9.1 服务对象提交的申请材料齐全、符合法定形式，宜在法定办结时限内作出决定，发放审批通过相关的告知材料和通知。

11.9.2 服务对象在受理时只提交了必要材料的，经审查必要材料合格，待服务对象补齐非必要材料后，立即发放审批通过相关的告知材料和通知。

11.9.3 网上审批事项申请材料齐全、符合法定形式的，宜在网上作出行政审批决定，如需服务对象持纸质申请材料到政务服务场所办理窗口取件，工作人员宜现场核验纸质材料与电子材料，核验无误后，发放审批通过相关的告知材料和通知；如无现场核验或其他特殊核验情形的，宜线上发放审批通过的通知材料并告知服务对象线上线下的取件渠道。

11.9.4 依法作出准予受理行政许可事项的决定时，签发《行政许可（审批）决定书》及相关材料，见附录 J。

11.9.5 依法作出不予受理行政许可事项的决定时，宜说明理由，并签发《不予行政许可（审批）决定书》，见附录 K，并告知服务对象享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

## 11.10 制证/文

宜明确证件类型、名称和内容、制证工作人员岗位职责和权限、制作规范、制作时限、文书、材料归档的内容等。

## 11.11 出件

11.11.1 需要明确决定出件的方式。

11.11.2 对于并联审批的情况，统一由综合窗口或牵头实施机构出件，或者由并联审批各实施机构分别出件。

11.11.3 宜公开告知行政许可决定的效力范围及后续环节。

## 11.12 行政许可效力

### 11.12.1 有效期限

明确行政许可的有效期限，没有规定的，有效期宜明确为长期有效。

### 11.12.2 适用范围

行政许可适用范围有地域限制的，宜明确适用范围。没有地域限制的，行政许可在全国范围内有效。

### 11.12.3 撤销

11.12.3.1 依据《中华人民共和国行政许可法》，政务服务审批部门根据利害关系人的请求或者依据职权，对下列行为实施撤销行政许可，必须告知服务对象并公示撤销决定：

- a) 对行政机关工作人员滥用职权、玩忽职守作出准予行政许可决定的；
- b) 超越法定职权作出准予行政许可决定的；
- c) 违反法定程序作出准予行政许可决定的；
- d) 对不具备申请资格或者不符合法定条件的服务对象准予行政许可的。

11.12.3.2 行政许可依法被撤销的，作出行政许可决定的政务服务审批部门需要办理行政许可的注销手续。注销行政许可的，政务服务审批部门宜收回行政许可证件或者公告行政许可证件作废。

## 12 办结时限

### 12.1 法定办结时限

按照法律、法规、规章确定的办理时限，确定法定办结时限。没有明确规定法定办结时限的，以《中华人民共和国行政许可法》规定的法定办结时限为准。法定办结时限作为行政诉讼的参照时限。法定办结时限不含听证，招标，拍卖，检验、检测、检疫，鉴定，专家评审，现场踏勘，考试，缴费，公示的时限。



## 12.2 承诺办结时限

政务服务审批部门在法定办结时限的基础上，压缩审批时限，提出承诺办结时限，承诺办结时限不含特别规定的时限，适用于“信用+”审批服务的政务服务事项办理时限参照具体规定执行。承诺办结时限不含听证，招标，拍卖，检验、检测、检疫，鉴定，专家评审，现场踏勘，考试，缴费，公示的时限。

## 12.3 实际办结时限

政务服务管理机构宜跟踪记录政务服务事项从提交申请到综窗签收各个环节的实际办结时间等相关数据作为优化政务服务，提升服务效能的依据。实际办结时限不作为考核的依据。

## 12.4 即时办结情形

### 12.4.1 即办即结情形如下：

- a) 申请材料相对简单；
- b) 审批流程没有包含特别环节的；
- c) 可系统出证。

### 12.4.2 当天办结情形如下：

- a) 申请材料相对简单；
- b) 审批流程没有包含特别环节的；
- c) 能在当日办结出结果。

## 13 事项的数字化管理

### 13.1 基本管理要求

13.1.1 省、市县（区）、乡镇（街道）、村（社区）、重点园区等有关部门宜通过“海易办”平台，围绕政务服务事项对标准化事项进行集成和发布。

13.1.2 全省的政务服务事项宜通过“海易办”平台进行同源发布、同步更新。

13.1.3 已发布事项的办事指南宜和相关部门保持一致。

13.1.4 宜对同一政务服务事项的各政务服务事项要素进行收集整理对比，如存在差异，由业务主管部门提交省、市政务服务管理机构进行统一。

13.1.5 由营商厅负责梳理“全省通办”和“跨省通办”政务服务事项清单，并通过“海易办”平台统一对外公开。省、市县（区）、乡镇（街道）、村（社区）、重点园区等有关部门根据清单及要求，统一政务服务事项线上线下办理标准。

13.1.6 由营商厅负责梳理“无证明”事项清单，通过“海易办”平台统一对外公开。建立“无证明”办事工作协调机制，全面梳理证明事项，编制形成省、市县（区）的《证明事项实施清单》，并对应调整规范政务服务事项审查要点、办事指南。

### 13.2 事项动态调整

13.2.1 市场准入负面清单、政务服务事项基本目录、投资项目审批事项清单、工程建设项目审批事项清单、“全省通办”事项清单、“跨省通办”事项清单等涉及的行政许可事项，宜严格与行政许可事项清单保持一致并做好衔接。

13.2.2 行政许可事项清单调整的，有关清单要适时作出相应调整。由政务服务管理机构与业务主管部门建立沟通协调机制，协同做好清单内容对接匹配。

13.2.3 依托“海易办”平台，实行清单的动态管理。“海易办”平台宜具备事项梳理、事项录入、事项审核、事项调整等基本功能。

13.2.4 省级政务服务事项的增加、变更或取消宜由业务主管部门正式发函给营商厅，由营商厅召开事项法庭，邀请相关部门对事项的调整进行审定，如调整有据可依，则予以批准，并交由“海易办”平台的第三方运维管理实施方在事项库中进行变更。各市县（区）可征求业务主管部门意见后向同级或上级政务服务管理机构提出政务服务事项的调整要求。

13.2.5 事项法庭负责研究审定政务服务事项的动态调整事宜。

13.2.6 动态调整依据包括但不限于：

- a) 事项设定依据的修订、调整、废止或失效；
- b) 中央及国家各部委和省委等的调整决定；
- c) 通过贯彻自贸港建设相关政策规定、加强事中事后监管等方式可达到管理目的，依法决定取消；
- d) 事项优化精简；
- e) 事项依法下放管理层级；
- f) 其他依法予以调整的情形。

### 13.3 部门专网

业务主管部门自主建设和开发的政务信息系统宜接入“海易办”平台，推进政务信息系统与“海易办”平台深度对接和数据双向共享，为服务对象提供材料递交、结果反馈等服务。

### 13.4 数据共享

13.4.1 对服务对象已经提交并且能够通过信息化手段调取的材料，或者能够通过数据互认共享手段获取的其他单位的证明材料，不宜要求服务对象重复提供。

13.4.2 围绕“高效办成一件事”为目标，由营商厅会商各级政务服务部门制定数据共享责任清单、拓展“跨域通办”急需的标准化共享数据，满足高频政务服务事项的数据共享需求。

13.4.3 宜统一电子档案库，采用电子签名（签章）技术，实现办理材料的数字化，包括在线提交、电子化归档、管理、查阅等功能。

13.4.4 宜围绕高频政务服务事项，通过直接取消、数据共享、告知承诺、部门核验等方式实现证明免提交。

### 13.5 实时推送

宜通过短信通知、网上查询、电话查询等多种渠道为服务对象推送政务服务事项状态信息：

- a) 宜即时更新并推送通知信息给服务对象，各渠道间宜保证信息的一致性；
- b) 状态信息宜简洁明了并包括服务对象姓名、办理事项名称、事项办理阶段、预计处理时间、咨询投诉渠道等基本内容；
- c) 办事流程包括政务服务事项的咨询、预约、申请、接件、受理、审查、决定、制证/文、出件、评价等环节；
- d) 涉及特别规定的政务服务事项，宜告知服务对象特别规定相关的信息、办理期限及咨询方式。

## 14 审批与监管联动

### 14.1 职责划分

政务服务审批部门在省政务服务事项目录管理系统中完成对政务服务事项的认领和维护，监管部门做好监管事项与行政许可事项的关联工作，综合行政执法部门做好事后查处，将行政处罚、行政强制决定及执行情况等信息，实时推送政务服务审批部门、业务主管部门，建立审批、监管、执法闭环联动的基础。

### 14.2 权责到岗

各级政务服务事项需要明确具体审批人员、具体审批职责、具体审批岗位等信息，并在“海易办”平台、政务服务场所进行公示。

### 14.3 信息互推

政务服务审批部门、监管部门、综合行政执法部门宜实现信息平台的互联互通和信息开放共享，涉及需要调整行政许可事项，包括暂停登记、撤销行政许可等情形的，监管部门、综合行政执法部门宜将结果信息及时推送至政务服务审批部门，审批人员据此做出注销行政许可决定的手续。

### 14.4 信用应用

政务服务审批部门、监管部门、综合行政执法部门宜将告知承诺事项的事中事后监管结果接入信用中国（海南），海南省个人诚信积分系统（金椰分）以及其他监管信息系统，将相关信用信息嵌入“海易办”平台并提供信用查询、校验功能，包括联合奖惩信息、履约失信信息、红黑名单信息等。

### 14.5 审管联动

政务服务审批部门、监管部门宜基于“海易办”平台，共同建立和完善监管事项目录、审管联动子系统。

### 14.6 过程监督

按照职责划分和权责到岗的相关要求，对审批、监管环节的所有工作人员作出决定行为的全过程进行监督，并设置预警点，对触犯预警点的违规行为进行提示预警，并及时纠正，防止执法不到位和过度执法损害服务对象的合法权益。

## 15 年度核验

### 15.1 年检

政务服务审批部门依法明确事项年检所需要填报的有关内容，包括材料清单和填报方式，不宜擅自扩大范围，增加内容，提高标准。

### 15.2 年审

政务服务审批部门依法明确事项许可期限内的年审内容、审查方式和审查地点，对市场主体主要生产经营情况进行实质性审查，不宜擅自扩大范围，增加内容，提高标准。

### 15.3 年报

政务服务审批部门及监管部门依法规定市场主体对生产经营情况进行规范报告,不得宜自扩大范围,增加内容,提高标准。

## 16 收费及收费依据

对于在办理政务服务事项过程中,涉及需要收费的,宜明确收费依据和标准。

## 17 投诉与评价

### 17.1 投诉方式

宜明确告知服务对象政务服务相关的投诉、反馈受理渠道、平台和其他相关信息。

### 17.2 评价方式

17.2.1 可采用自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展评价。

17.2.2 自我评价宜每季一评,服务对象满意度评价宜一事一评。

17.2.3 第三方评价宜由具有相关能力的专业机构承担,宜每年度进行一次评价,并向社会公布。

## 附录 A

(资料性)

## 政务服务事项办事指南编制规范示例

下面给出了政务服务事项办事指南编制规范的示例。

示例：

序号	要素名称	内容说明	备注
1	基本目录事项	对应国家基本目录（例如：000123018000）和省级基本目录（例如：460823030000）的名称，关联基本目录后，名称自动同步。关联基本目录即在基本目录事项中选择与业务办理项相符的事项名称，可在事项库内基本目录管理中查询，如若没有，则需提供新增基本目录申请表至梳理组。	—
2	基本目录编码	对应国家基本目录和省级基本目录的编码，关联基本目录后，每个基本目录对应一个编码。	—
3	事项类型	行政许可、行政给付、行政征收、行政奖励、行政确认、行政裁决、其他权力、行政处罚、行政强制、行政检查、公共服务 11 类，其中，行政许可、行政给付、行政奖励、行政确认、行政裁决、其他权力属于依申请类政务服务事项，即行政主体只有在服务对象申请的条件下方能作出行政行为，没有相对人的申请，行政主体便不能主动作出行政行为。关联正确的基本目录之后，事项类型自动生成。	海南“6+1”类： 行政许可、行政 给付、行政奖 励、行政确认、 行政裁决、其他 权力、公共服 务。
4	事项名称（业务办理项名称）	按照“国务院有关部门依据国家政务服务事项基本目录，明确主管行业领域的政务服务事项拆分标准”的相关规定，统一规范全省同一政务服务事项的拆分标准，原则上按照办事情形设置业务办理项，一般不作拆分。属于国家基本目录的事项，且国家行业主管部门已拆分为业务办理项的，按照国家基本目录直接领用。国家行业主管部门和其他属于我省设立的政务服务事项未拆分为业务办理项的，原则上根据业务需要以设置不同业务情形替代事项拆分。事项名称不宜含有地名、数字、实施主体和特殊符号。	—
5	实施主体编码	实施主体统一社会信用代码。	—
6	实施主体	办理具体政务服务事项的机构名称。选择实施主体编码之后，实施主体自动生成。	—
7	实施主体性质	有 3 种：法定机关、授权组织、受委托组织。如果是受委托组织，	—

		要填写相应的委托部门名称。	
8	实施权限	依据法律、法规、规章，明确省、市县（区）政务服务事项的实施权限。对于省、市县（区）分级实施的事项，需要划分审批权限，明确审批权限的边界。	
9	实施编码	系统自动生成	—
10	业务办件编码	系统自动生成。	—
11	数量限制	有数量限制的行政许可是指由于客观条件的限制，一个地区、在一段时期内，对于从事某种活动只能发放一定数量的行政许可。如果许可证服务对象取得该项许可后限额即满，那么其他的服务对象就不能再申请此项许可。若有数量限制的，需填写限制条件和具体数量。无审批数量限制的，需写明“无”。例如：事项按照季度进行限制，每个季度的申报数量限制 1000，超出该数量不允许申报。	—
12	权力来源	分为 6 类：法定本级行使、上级下放、上级授权、同级授权、上级委托、同级委托。 授权：是指法律、法规将某项行政审批事项或某一方面的行政审批职能的一部分或全部，通过法定方式授予某个组织实施的法律行为。 委托：是指政务服务审批部门在其法定职权范围内，依据法律、法规、规章、国务院决定的规定，将本部门实施的行政审批事项或行政审批职能，委托其他政务服务审批部门实施的法律行为。	—
13	行使层级	事项的行使层级，行使层级类型有：国家级、省级、市级、县级、镇（乡、街道）级和分级管理。选择实施主体编码之后，行使层级自动生成。	1. 基本目录行使层级有国家级、省级、市级、县级，可以多个层级组合，用符号“~”隔开。 2. 实施清单行使层级有国家级、省级、市级、县级、镇（乡、街道）级和分级管理，实施清单的行使层级为 1 个。

14	通办范围	填报服务事项的通办范围，通办范围有：全国、全省、全市、全县、全镇（乡、街道）、跨村（社区）。	—
15	办件类型	分为2种：承诺件、即办件。办件类型为即办件的，承诺办结时限不能超过1天，四办清单要勾选“马上办”“一次办”。	—
16	中介服务	填报法定涉及的中介服务名称，例如：项目可行性研究报告编制。	—
17	联办机构	同一事项有两个或两个以上同级实施主体联合办理时须填报联办机构，可以填写多个联办机构，用符号“^”隔开，如“多证合一”“多图联审”等。	—
18	是否进驻政务服务场所	填报该事项是否进驻政务服务场所与“办理地点”字段存在关联关系，如办理地点是政务服务场所，则该字段填写“是”。	—
19	是否支持网上支付	填报该事项是否支持网上支付。	—
20	是否支持物流快递	填报该事项是否支持申请材料、证照批文物流递送，与该事项是否可以网上办理存在关联关系。办理方式勾选了快递申请，是否支持物流快递需要选“是”。	—
21	办理形式	窗口办理、网上办理、快递申请，可以多种形式组合，用符号“^”隔开，此字段与“是否网办”“网上办理深度”“四办清单”都有逻辑关系。如“是否网办”填写的“是”，则此字段必选“网上办理”，“四办清单”必选“网上办”，“网上办理深度”必填。	—
22	受理条件	填报法规和文件列明的该事项的具体条件，不能出现兜底性条件，即不能出现模糊性词语，例如：相关法律、法规规定。	—
23	服务对象	填报服务对象的类型，服务对象类型包括：自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、政务服务审批部门、其他组织，可以多个对象组合，用符号“^”隔开。	—
24	面向自然人事项主题分类	填报该事项面向自然人的主题分类（共32项），可以多个组合，用符号“^”隔开，服务对象为自然人时，该项必填。	—
25	面向自然人事项地方特色主题分类	面向自然人事项主题分类代码选择“地方特色分类”时，填报地方特色主题分类中文名称，主题分类可以多个组合，用符号“^”隔开。	—
26	面向法人事项主题分类	填报该事项面向法人的主题分类（共35项），可以多个组合，用符号“^”隔开，服务对象为企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、政务服务审批部门、其他组织时，该项必填。	—
27	面向法人事项地方特色主题分类	面向法人事项主题分类代码选择“地方特色分类”时，填报地方特色主题分类中文名称，主题分类可以多个组合，用符号“^”隔开。	—

28	是否有特别规定	填报该事项的特别规定，无特别规定，填报“无”，有特别规定，填报特别规定说明。	—
29	特别规定	听证	存在多个特别规定情形的，用逗号隔开，并在办理流程说明处分类填报相关信息。
		招标	
		拍卖	
		检验、检测、检疫	
		鉴定	
		专家评审	
		现场踏勘	
		考试	
		缴费	
公示			
30	法定办结时限(工作日)	某一政务服务事项法规条款明确的具体办结时限，例如：10。	—
31	法定办结时限说明	填报法定办结时限说明。具体到XX文件XX条，如六类行政事项中，确实无法律、法规规定时限，则可建议部门是否可参照行政许可，填写《中华人民共和国行政许可法》第四十二条，相对应的法定办结时限填20或30，一般行政许可事项办结时限不超过30天。	—
32	承诺办结时限(工作日)	填报某一政务服务事项对外承诺的办结时限（承诺时限不得超过法定时限）。例如：5，办件类型勾选即办件时，承诺办结时限为1；如该事项为告知承诺制，则承诺办结事项也为1，特殊情况除外。	—
33	承诺办结时限说明	填报承诺办结时限说明。	—
34	办理时间	服务对象可办理的具体时间。如果不同季节接待时间不同的，要求详细描述。办理时间要根据实际情况选择上班时间，考虑冬夏差异，以及是否包含法定节假日。示例：周一至周五，上午8:00-12:00，下午14:30-17:30(周末及法定节假日除外)(海南无季节时令区分)。	时间描述中需采用英文冒号。示例：17:00，而不是17:00。
35	办理地点	填报具体承办单位所在地点。在政务服务场所集中办理的，填写政务服务场所地址；未进驻政务服务场所的，详细注明实际办理地点；多地点办理的，公布全部办理地点，地址要明确到街道名称、门牌号、房间号或窗口号，例如：海南省海口市美兰区五指山南路3号海南省政务服务场所1层1号窗口，综合窗口备注“无具体窗口号区分”。	—
36	办理流程说明	描述所涉及的办理程序和环节要求（如申请、受理、审查、特别环节、决定、制证/文、出件等），与办理流程中各环节名称、环节说	—



		<p>明一致，并附以完整详细的文字说明。例如：</p> <p>1. 申请：明确现场申请需提交的纸质材料，对实行告知承诺、委托的政务服务事项，应提供相应文件予以填写再接受申请转至受理环节。</p> <p>2. 受理：申请材料齐全，符合法定形式，或者服务对象按照政务服务审批部门的要求提交全部补正申请材料的，通过后转至审查环节。</p> <p>3. 审查：根据审查内容和材料标准，进行相关纸质审查，如不涉及特别环节的事项，审查通过后转至决定环节。</p> <p>4. 特别环节：听证，招标，拍卖，检验、检测、检疫，鉴定，专家评审，现场踏勘，考试，缴费，公示以及上报部门处理所需要的时限不计入事项办理承诺时限，但需明确填写特别规定法定办结期限，全部通过后转至决定环节。</p> <p>5. 决定：根据审查意见，对事项进行予以办结和不予办结，出具相应通知书和材料等。（应与上面的环节名称统一）</p> <p>6. 制证/文：根据事项需要，进行制证，制文，按规定时限内完成制证/文，完成后转至出件环节。</p> <p>7. 出件：明确出件方式和取件要求，根据事项要求通知申请人现场取件、邮寄或线上下载等形式取件。</p>	
37	是否支持自助终端	填报该事项是否支持自助终端办理。	—
38	到办事现场次数	<p>填报办事人至少需要到现场办事地点多少次，才能把事情办成。根据办理形式明确，窗口办理的，明确必须至窗口几次，网上办理的，是否需要核验人员身份等。</p> <p>到现场次数为0次，审批模式为不见面审批。到现场次数大于0次，审批模式为传统模式。</p>	—
39	必须现场办理原因说明	到现场次数大于0次的，办事人每次需要到现场办理的情况进行说明。	—
40	是否网办	选择“是”或“否”，“是否网办”填写的“是”，则办理方式必选“网上办理”，“四办清单”必选“网上办”，“网上办理深度”必填。	—
41	网办地址选择	选择“无、海南政务服务网（需附政务网网址）、其他网站（需提供链接地址）”。	—
42	网办地址	填报该事项的网办地址，是否网办为“是”时该项必填，需确认所输入地址无误并且跳转到相应的办事网页。	—

43	网上办理深度	当存在办理方式为：网上办理时，则该项必填。互联网咨询、互联网收件、互联网受理、互联网办理、互联网办理结果信息反馈、互联网电子证照反馈、其他。填写“√”，可以多个组合。	—
44	计算机端是否对接单点登录	计算机端是否对接了国家政务服务平台单点登录。	—
45	移动端是否对接单点登录	移动端是否对接了国家政务服务平台单点登录。	—
46	监督投诉方式	填报包括大厅窗口、网络、电话、信件、邮件等多种投诉方式（投诉电话、信件、邮件等信息不可以与咨询方式相同）。例如：投诉电话：0898-12345。	座机有区号，且需用短杠“-”连接。
47	咨询方式	填报包括大厅窗口、网络、电话、信件、邮件等多种咨询方式，如果是电话咨询，则该字段填电话号码，不能出现文字，咨询电话不能与投诉电话一样，咨询电话不能写0898-12345。例如：1. 咨询电话：0898-68505427；2. 网上咨询地址：海南政务服务网 <a href="https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/">https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/</a> 。	座机有区号，且需用短杠“-”连接。
48	审批结果类型	填报事项产生的审批结果类型，分为“证照、批文、其他、无”，可以多个组合。	—
49	审批结果名称	填报事项的审批结果名称。结果类型勾选“证照、批文、其他”，必须填写审批结果名称和上传结果样本。	—
50	审批结果样本	1. 填报事项产生的审批结果样本，证照、批文采用安全通用的文件格式，图片清晰美观，图片中涉及的企业、个人信息须隐藏；2. 结果名称与样本名称一致，即上传的审批结果样本名称，需与填写的审批结果名称一致。3. jpg 或 pdf 上传即可，不要在 word 中插入图片；涉及多个文件时，可上传文件压缩包。4. 建议上传已办件并脱敏处理后的结果样本。	—
51	业务分类	分为：投资项目、工程建设项目，根据实际进行单选。如该事项涉及工改，则必选《工程建设项目》，否则工改事项无法在工改系统办理。	—
52	通办区域	分为：国家平台、泛珠三角，主要针对跨省通办事项，根据实际情况勾选。	—
53	通办业务模式	分为：全程网办、异地代收，可以多个组合选择，主要针对跨省通办事项，根据实际情况勾选。	—
54	网上办理方式	分为：非特殊事项、企业固定资产投资项目备案、外商投资项目备	—

		案。		
55	是否告知承诺制	选择“是”或“否”，当该事项为告知承诺制事项时，则选“是”，反之选“否”。	—	
56	自定义表单类型	勾选自定义表单类型。	—	
57	审批模式	分2种：传统模式或不见面审批，如到现场次数为0次，为不见面审批；到现场次数不为0次，则为传统模式。	—	
58	是否网上公示	填报该事项是否要在海南政务服务网公示办事指南。	—	
59	是否结果公示	填报该事项是否要在海南政务服务网公示办理结果。	—	
60	四办清单	分4种：马上办、网上办、就近办、一次办，可以多种形式组合。 1. 即办件勾选马上办；2. 网上办理勾选网上办；3. 到现场次数1次或0次都要勾选一次办；4. 就近办根据实际情况勾选。	—	
61	在线表单地址	—	—	
62	办件分发地址	—	—	
63	是否支持预约办理	填报该事项是否支持预约办理。	—	
64	申请材料	关联标准材料	从标准材料库选择合适的标准材料进行关联。关联标准材料库后，原有的材料名称与关联的标准材料名称保持一致。证照类材料需关联电子证照库。	由事项梳理组根据部门需求在省库内添加
		材料名称	填报材料名称。例如：中国公民出入境证件申请表。 1. 名称表述清晰明确，不添加多余修饰词和模糊性文字，例如：“法律、法规证明的相关材料”“其他证明材料”“等”字眼。	—
			2. 拆分详细，不要冗杂汇总成一个材料。例如：“身份证和营业执照”不能作为一个材料名称，需拆分为身份证、营业执照两个材料，且有关身份证，营业执照等材料时需关联证照信息。	—
			3. 申请表附件必须有空表样表，空表样表必须与事项和材料名称相符，且表格内容不得含有地市信息。	—
		来源渠道	分为3类：服务对象自备（需要服务对象自己提供的材料，如上传到附件的空表等）、政府部门核发（该材料为政府相关部门出具的）、中介机构取得和其他（例如某银行、学校、公司出具的相关证明）。	—
来源渠道说明	如果来源渠道是政府部门核发，则填报核发部门全称。如果来源渠道是其他，则填报制发机构全称。例如，身份证属于政府部门核发，来源渠道说明是公安部门。如果是申请表等需要从政务网或者其他网站下载的材料，来源渠道说明建议写：服务对象在海南政务服务网（ <a href="https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/">https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/</a> ）（或者其他网站）上查找	—		

			到该事项办事指南材料名称处自行下载表格填写，或办事窗口领取。	
		材料类型	分为3类：原件、复印件、原件和复印件。	—
		材料形式	分为3类：纸质、电子、纸质和电子。	—
		纸质材料份数	填报需要提交的纸质材料份数。	—
		纸质材料规格	填报纸质材料的规格。例如：A4。	—
		要求提供材料的依据	要求提供申请材料，须有相应的法律、法规、规章及规范性文件（和11.4.6中申请材料的依据来源不同，需统一）作为依据，定位到法规的条、款、项。例如：《中华人民共和国婚姻法》第五条“办理结婚登记的内地居民需出具下列证件和证明材料：1. 本人的户口簿、身份证；……”。	—
		填报须知	填报服务对象填表须知。例如：1. 本表以自愿为原则……。2. 本表内容需真实反映……。3. 填写内容不准确的，依据…。	—
		受理标准	填报材料的受理标准，例如：1. 原件彩色扫描，申请表左上角需要加盖公章，PDF格式，图片清晰；2. 签订协议签名部分和日期须手写签署，字迹清晰可辨。	—
		材料必要性	分为2类：必要、非必要；根据材料必要性来选择，非必要材料必须在填报须知写清楚具体需要提交的情形。已配置情形的事项，所有材料都是必要材料。	—
		空白表格	上传填写该材料的空白表格与该材料目录信息材料名称一致。例如：中国公民出入境证件申请表（空白），且空表不得出现地市信息。	申请表必须上传空表样表。
		示例样表	上传已填写示例内容样表，与该材料目录信息的材料名称一致，若使用真实示例作为样表，需经过脱敏处理。例如：中国公民出入境证件申请表（样表）。	
65	办理流程	流程 ID	选择相应的流程 ID。	“环节类型” “办理时限” “环节说明”需要按要求填写。
		流程名称	勾选流程 ID，默认流程名称，根据实际办件流程选择对应的流程 ID。	—
		流程图	根据办理流程绘制的流程图。	—
66	收费项目	是否收费	选择“是”或“否”。	—
		收费项目	填报收费项目名称。例如：价格鉴定费。	—
		收费标准	填报物价部门核定的标准。例如：1. 普通护照申请，每本 160 元；	—

			2. 加注每个 20 元。	
		收费依据	填报事项的收费依据，需定位到条、款、项，忌全文引用。例如：《国家计委、财政部关于调整新版因私护照收费标准的通知》（计价格[2000]293 号）。在此处填写或在收费项目信息表中填写，若本要素有值，将忽略收费信息表中的收费依据内容。	—
		是否允许减免	填报该收费项能否减免。	—
		允许减免依据	若该收费项允许减免，填报减免依据，需定位到条、款、项，忌全文引用。	“是否允许减免”填“是”，此项必填。
		备注	填报收费事项的备注说明。例如：1. 对小微企业免征；2. 缴费的时间：每周一上午 9：00 到下午 5：00；3. 缴费环节：办事项审批通过后。	—
67	设定依据		政务服务事项的来源。基本目录的来源依据，填写依据需加入制定机关的全称，发布文号、令号，如有修改，还需填写修正令号，具体内容需定位到事项基本目录设定相关的条、款、项，避免全文引用，国家省市县四级同级别间相同事项设定依据需保持一致。关联基本目录后，设定依据自动生成。	—
68	常见问题	问题	尽量提出 3 个与实际办理业务相关且具有参考性的问题。不要提问“该事项可否网办”，“办理地点在哪”这种与办事指南内容重复的问题。	—
		解答	填报对应常见问题的解答。例如：1. 本受理点接受海南省内户籍居民（含单位已出具意见的登记备案国家工作人员，不包括现役军人）的申请……。	—

**附录 B**  
**(资料性)**  
**政务服务事项要素填报表格示例**

下面给出了政务服务事项要素填报表格的示例。

示例：

填报单位（盖章）：

责任科室：

联系电话：

单位负责人（签字）：

填报日期： 年 月 日

基本信息			
实施清单版本唯一标识			
行政区划代码		基本编码	
实施编码		事项名称（业务办理项名称）	
事项类型		事项状态	
事项版本		权力来源	
权力来源依据		权限划分	
法定办结时限		法定办结时限说明	
承诺办结时限		承诺办结时限说明	
是否支持容缺受理		是否支持信用审批	
行使地域		实施主体性质	
实施主体		实施主体编码	
行使层级		委托部门	
通办范围		办理方式	
面向自然人事项主题分类		面向自然人事项 地方特色主题分类	
面向法人事项主题分类		面向法人事项 地方特色主题分类	
办理时间段		到办事现场次数	
必须现场办理原因说明		是否网办	
网办地址选择		网办地址	

网上办理深度		计算机端是否对接单点登录	
移动端是否对接单点登录		监督投诉方式	
业务分类		通办区域	
通办业务模式		网上办理方式	
是否告知承诺制		审批模式	
是否网上公示		是否结果公示	
四办清单		在线表单地址	
办件分发地址		是否收费	
受理条件		目录版本	
目录创建时间			
设定依据			
序号	依据文号	法律、法规名称	颁布机关
条款内容			
法律、法规全文			
实施依据			
序号	依据文号	法律、法规名称	颁布机关
条款内容			
法律、法规全文			
是否跨部门行使		是否跨层级行使	

牵头部门		联办机构	
服务对象		服务对象范围	
主题分类		业务周期	
受理条件		数量限制	
中介服务		业务表单	
办理材料		办事结果	
实施权限	省级权限		
	市县（区）权限		
	重点园区权限		
办理形式			
窗口办理	办理机构名称		
	办理地点		
	办公电话		
	办公时间		
	位置指引		
	办理流程图		
	办理流程说明		
网上办理	在线申办 服务网址		
	进度查询 服务网址		
	网上办理 流程图		
	网上办理 流程说明		
是否支持自助终端办理			
移动端办理	移动端服务内容		
	移动端服务形式		
是否支持网上支付		是否支持快递物流	



办件类型		办理形式	
是否支持预约办理		是否进驻政务服务场所	
审查流程			
序号	名称	类型	审查流程说明
			提供附件
审查结果			
序号	名称	类型	审查流程图
			提供附件
是否支持物流快递		物流快递说明	
特别规定			
类型	总时限	总时限说明	特别规定说明
办理流程			
序号	流程	详细内容	
1	受理	环节名称	
		办理人（职务）	
		联系方式	
		办理时限（工作日）	
		审查标准	
		结果	
2	审查	环节名称	
		办理人（职务）	
		联系方式	
		办理时限（工作日）	
		审查标准	
		结果	
3	特殊环节	环节名称	
		办理人（职务）	

		联系方式	
		办理时限（工作日）	
		审查标准	
		结果	
4	决定	环节名称	
		办理人（职务）	
		联系方式	
		办理时限（工作日）	
		审查标准	
		结果	
办理（申请）材料			
办理结果			
序号	审批结果名称		审批结果样本
收费项目信息			
收费项目			
收费依据			
是否允许减免			
允许减免依据			
收费标准			
设定依据			
设立 依据	序号	法律、法规名称、依据文号、条款号	颁布机关
实施 依据	序号	法律、法规名称、依据文号、条款号	颁布机关
行政救济途径与方式			
行政复议		行政诉讼	
部门		部门	

地址		地址	
电话		电话	
网址		网址	
咨询监督			
咨询方式		监督投诉渠道	
现场咨询		现场监督投诉	
电话咨询		电话监督投诉	
网上咨询		网上监督投诉	
办理进程和结果查询			
办理进程查询方式		结果公开查询方式	
现场查询		现场查询	
电话查询		电话查询	
网上查询		网上查询	
常见问题			
序号	问题	解答	

备注：原则上需填写表格内所有信息，如无可填写“无”或“/”斜杠表示。

附 录 C  
(资料性)  
接收材料凭证示例

下面给出了材料接收凭证的示例。

示例：

## 中心综合受理窗口接收材料凭证

接收材料窗口：

项目阶段：

阶段实例编码：

项目名称：

工程代码：

申请单位：

申请人姓名：

申请人电话：

序号	事项名称	事项编码	审批部门

本窗口已收到您（单位）提交的以下材料，复印件与原件已核对一致。根据规定，审批部门将在本凭证出具之日起5个工作日内，作出受理或不予受理的决定，申请材料不齐全或者不符合法定形式的，将在5个工作日内一次告知需要补正的材料以及提交时间。如在5个工作日内未被告知需要补正材料的，则视为正式受理，本凭证即为受理凭证。您可通过扫描上方二维码的方式对办件进展情况进行跟踪了解。

序号	申请材料	原件	复印件

申请人确认（签字）：\_\_\_\_\_

收件机构章

自行取件 自行取件

综窗收件人：      审批办收件人：

物流寄送地址（到付）：

收件日期：

联系电话：

\_\_\_\_\_

接收人姓名： \_\_\_\_\_

接收人手机： \_\_\_\_\_

（本凭证一式三份，一份交予申请人，一份政务服务审批部门存档，一份政务服务审批部门签收后政务中心留存。）

附录 D  
(资料性)  
告知承诺书示例

下面给出了告知承诺书的示例。

示例：

## 告知承诺书

：

本单位（人）于\_\_年\_\_月\_\_日向贵部门申请办理\_\_\_\_\_政务服务事项，并按照规定要求递交了相关申请材料。现就有关事宜承诺如下：

- 1、本单位（人）已认真学习了相关法律、法规规章和规范性文件，了解了该项行政许可的有关要求，对有关规定的內容已经知晓和全面理解，承诺自身能够满足办理该事项的条件、标准和技术要求。
- 2、本单位（人）承诺完全按照贵部门公布的申请材料要求和标准，提交了全部申请材料。
- 3、本单位（人）承诺所提供的申请材料实质内容均真实、合法、有效。
- 4、本单位（人）承诺所提供的纸质申请材料和电子申请材料内容完全一致。
- 5、本单位（人）承诺主动接受有关监管部门的监督和管理。
- 6、本单位（人）承诺在不符合上述行政许可条件或未取得政务服务审批部门的许可时，不从事相关的活动。
- 7、本单位（人）承诺对违反上述承诺的行为或超越行政许可范围进行活动的行为，与审批机关无关，愿意承担相应的法律责任。因违反有关法律、法规及承诺，被撤销行政审批决定所造成的经济和法律后果，愿意自行承担。
- 8、（部门可根据事项情况，自行填写需要服务对象承诺的内容，例如：本单位（人）承诺在领取行政许可决定时补齐非主审材料（可具体写明材料名称），到期若不能提交，政务服务审批部门有权撤销该行政许可。）
- 9、本单位（人）承诺以上陈述真实、有效，是本单位（人）真实意思的表示。

（本承诺书一式两份，政务服务审批部门和申请人各执一份。）

承诺人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

承诺时间： 年 月 日



附 录 F  
(资料性)  
一次告知补正通知书示例

下面给出了一次性补正材料通知书的示例。

示例：

## 一次告知补正通知书

事项名称			
申请事项内容			
申请人（单位）		联系人	
		单位电话	
联系电话		办件编号	
<p>办理意见：</p> <p>你（单位）于      年    月    日申请的事项，经审查，需要补正以下材料内容。</p>          			
<p>以上材料请在__个工作日内提交，逾期将做不予受理处理。</p> <p>（政务服务管理机构受理专用章/审批专用章）</p> <p>年    月    日</p>			
承办人		签收人（签名）	
咨询电话		送达时间	
查询网址		投诉电话	

注：本单一式二份，一份由申请人保存，另一份由政务服务审批部门存查。



附 录 G  
(资料性)  
受理通知书示例

下面给出了受理通知书的示例。

示例：

## 受理通知书

事项名称			
申请事项内容			
申请人（单位）		联系人	
		单位电话	
联系电话		办件编号	
收到材料			
<p>办理意见：</p> <p>你（单位）于 ____年__月__日申请的事项，经审查，该申请事项符合法定受理条件，现决定予以受理，自受理之日起，承诺于__个工作日内办结。</p> <p style="text-align: right;">（政务服务管理机构受理专用章/部门受理专用章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			
承办人		签收人（签名）	
窗口电话		送达时间	
查询网址		投诉电话	

注：本单一式二份，一份由申请人保存，另一份由政务服务审批部门存查。

附 录 H  
(资料性)  
不予受理通知书示例

下面给出了不予受理通知书的示例。

示例：

## 不予受理通知书

事项名称			
申请事项内容			
申请人（单位）		联系人	
		单位电话	
联系电话		办件编号	
<p>办理意见：</p> <p>你（单位）于 ____年 __月 __日 申请的事项，经审查，因_____。</p> <p>故该申请事项不符合法定受理条件，现决定不予受理。</p> <p>如对本决定有异议，可向本行政机关陈述理由并进行申辩，也可在决定之日起_____日内向_____申请复议，或在决定之日起_____个月内向人民法院提起行政诉讼。</p> <p style="text-align: right;">（政务服务管理机构受理专用章/部门受理专用章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			
承办人		签收人（签名）	
窗口电话		送达时间	
查询网址		投诉电话	

注：本单一式二份，一份由申请人保存，另一份由政务服务审批部门存查。

附 录 I  
(资料性)  
行政许可（审批）决定书示例

下面给出了行政许可（审批）决定书的示例。

示例：

## 行政许可（审批）决定书

审批项目名称			
申请事项内容			
申请人（单位）		联系人	
		单位电话	
办件编号		移动电话	
<p><b>办理意见：</b></p> <p>经审查，你（单位）于_____年____月____日提出的申请事项符合该行政许可（审批）事项法定的条件和标准，现决定准予行政许可（审批）。</p> <p style="text-align: right;">（审批专用章）</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>			
承办人		签收人（签名）	
窗口电话		送达时间	
查询网址		投诉电话	

注：本单一式二份，一份由申请人保存，另一份由政务服务审批部门存查。

## 附录 J

(资料性)

## 不予行政许可（审批）决定书示例

下面给出了不予行政许可决定书的示例。

示例：

## 不予行政许可（审批）决定书

审批项目名称			
申请事项内容			
申请人（单位）		联系人	
		单位电话	
办件编号		移动电话	
<p><b>办理意见：</b></p> <p>经审查，你（单位）于_____年___月___日提出的申请事项不符合该行政许可（审批）事项的法定条件和标准，现决定不予行政许可（审批）。</p> <p>不予行政许可（审批）的理由如下：</p> <p>如对本决定不服，可以向本行政机关陈述理由并进行申辩，也可以在收到本决定书之日起___个工作日内向_____申请复议，或在收到本决定书之日起___个月内直接向人民法院提起行政诉讼。</p> <p style="text-align: right;">（审批专用章）</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>			
承办人		签收人（签名）	
窗口电话		送达时间	
查询网址		投诉电话	

注：本单一式二份，一份由申请人保存，另一份由政务服务审批部门存查。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 39554.1—2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求
  - [2] GB/T 40756—2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
  - [3] 《中华人民共和国行政许可法》
  - [4] 《国家计委、财政部关于调整新版因私护照收费标准的通知》（计价格[2000]293号）
-