

DB41

河南省地方标准

DB 41/T 1700.2—2018

政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次” 工作规范 第2部分：服务指南编制规则

2018-08-17 发布

2018-09-01 实施

河南省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务指南管理	1
5 结构与要素设置	2
6 要素的编写	3
7 格式编排	6
8 服务指南编制示例	8
附录A（资料性附录） 服务指南编制示例	9
参考文献	20

前 言

DB41/T 1700《政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

——第 1 部分：总则；

——第 2 部分：服务指南编制规则；

.....

本部分为DB41/T 1700的第2部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由河南省人民政府办公厅提出。

本部分起草单位：河南省质量技术监督局、河南省标准化研究院、郑州市政务服务中心、河南云政数据管理有限公司、河南省质量技术监督局信息中心、河南省标准化协会。

本部分主要起草人：葛伟三、王志豪、荆大勇、赵燕、刘强、杨涛、霍昱均。

政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范

第2部分：服务指南编制规则

1 范围

本部分规定了政务服务事项服务指南编制的术语和定义、服务指南管理、结构与要素设置、要素的编写、格式编排和服务指南编制示例。

本部分适用于全省政务服务事项服务指南的编制。

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 1526 信息处理数据流程图、程序流程图、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符号及约定

DB41/T 1700.1 政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

3 术语和定义

DB41/T 1700.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了DB41/T 1700.1中的某些术语和定义。

3.1

政务服务

行政机关、法律法规授权的组织（以下统称政务服务部门）依申请为自然人、法人和其他组织办理行政许可、行政确认等行政权力事项以及其他公共服务事项的行为。

3.2

服务对象

向政务服务部门申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

3.3

服务指南

为服务对象申办相关政务服务事项提供指引，明确事项办理要求的规范性文件。

3.4

政务服务中心

各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的政务服务事项的综合性管理服务机构。

4 服务指南管理

4.1 编制职责

4.1.1 行政审批制度改革领导部门或政务服务中心负责组织、协调、指导服务指南的编制、公开、实施和监督检查等工作。

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

4.2 编制原则

服务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。

4.3 编制程序

4.3.1 服务指南由政务服务部门起草，向社会公开征求意见后，按照规范性文件管理程序制定发布。

4.3.2 联审联办事项涉及到的政务服务部门应在流程再造的基础上，联合编制发布服务指南。

4.3.3 政务服务中心可统一发布服务指南。

4.3.4 政务服务部门应根据法律法规和相关政策变动、社会公众意见、服务指南实施情况及时对服务指南进行修订。

4.4 公开要求

4.4.1 服务指南应编制完整版，可根据实际情况编制简版。

4.4.2 服务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。

4.4.3 服务指南完整版可支持手机 APP、二维码等方式快速浏览和查询。

4.4.4 服务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。

5 结构与要素设置

服务指南的结构与要素设置见表1。

表1 服务指南的结构与要素设置

框架	序号	要素名称	类型
封面	1	服务指南编号	必备
	2	服务指南名称	必备
	3	发布日期	必备
	4	实施日期	必备
	5	发布机构	必备
正文	6	正文标题	必备
	7	事项编码	必备
	8	适用范围	必备
	9	事项类型	必备
	10	设立依据	必备
	11	受理机构	必备
	12	决定机构	必备
	13	办理条件	必备
	14	申办材料	必备
	15	受理方式	必备

表 1（续）

框架	序号	要素名称	类型
正文	16	办理流程	必备
	17	办理时限	必备
	18	收费依据及标准	必备
	19	结果送达	必备
	20	行政救济途径与方式	必备
	21	咨询方式	必备
	22	监督投诉渠道	必备
	23	办理地址和时间	必备
	24	办理进程和结果查询	必备
	25	办理结果样本	可选
附件	26	申请表及填写示范文本	必备
	27	事项流程图	必备
	28	常见错误示例	可选
	29	常见问题解答	可选

6 要素的编写

6.1 封面

6.1.1 服务指南编号

以“FWZN”和事项编码的组合列出。事项编码应根据6.2.2规定的编码规则进行编号。

6.1.2 服务指南名称

以事项名称和“服务指南”的组合列出，事项名称应与政务服务部门公布的审批服务事项目录的事项名称一致。

6.1.3 发布日期

注明该版本服务指南的发布时间，格式为yyyy-mm-dd。

6.1.4 实施日期

注明该版本服务指南的实施时间，格式为yyyy-mm-dd。

6.1.5 发布机构

应以发布机构全称和“发布”的组合列出。

6.2 正文

6.2.1 正文标题

应与服务指南名称一致。

6.2.2 事项编码

6.2.2.1 事项编码是政务服务事项的唯一标识代码，共 19 位。由 9 位统一社会信用代码的主体标识码（统一社会信用代码的第 9 位至第 17 位）、2 位事项类型代码、5 位主项代码、3 位子项代码组成。见图 1。

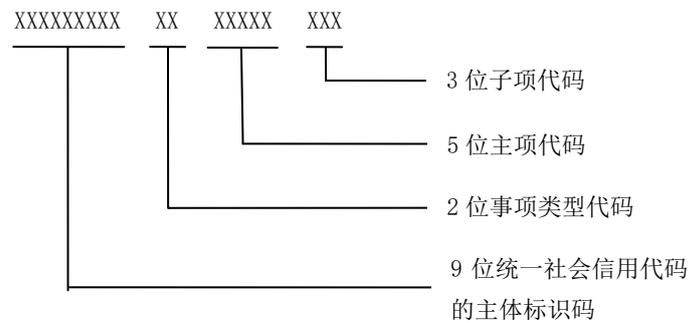


图1 政务服务事项编码

其中，2位事项类型代码见表2；5位主项代码为范围00001~99999的顺序码；3位子项代码为范围001~999的顺序码（若该事项无子项，则用000表示）。

表2 事项类型代码

序号	事项类型	代码
1	行政许可	XK
2	行政征收	ZS
3	行政确认	QR
4	行政给付	JF
5	行政裁决	CJ
6	行政奖励	JL
7	公共服务	FW
8	其他事项	QT

6.2.2.2 国家政务服务事项分类与编码规则标准发布后，应按照国家标准或者省行政审批制度改革领导部门的规定编码。

6.2.3 适用范围

应明确该服务指南所涉及的内容、所适用的对象和地域范围等。

6.2.4 事项类型

按照性质，事项划分为以下八类：

- 行政许可；
- 行政征收；
- 行政确认；
- 行政给付；
- 行政裁决；
- 行政奖励；

- 公共服务；
- 其他事项。

6.2.5 设立依据

列明事项设立所依据的法律、法规、规章、规范性文件和技术规范等规定。若有多个依据，按效力等级排列；必要时，法律、法规、规章具体到条、款、项；规范性文件、技术规范应注明发布机关、文号、日期等。

6.2.6 受理机构

受理该事项的政务服务部门名称。受理机构为受委托行政机关的，应在标明其名称的同时，注明委托机关。

6.2.7 决定机构

决定该事项的政务服务部门名称。同一服务事项需要两个以上机构分别决定的，应按照办事流程列出各个决定机构的全称及其审批权限。

6.2.8 办理条件

应注明相关法律法规所规定的办理服务事项需具备的条件。法律条款对审批条件和标准的规定原则性较强的，行政机关应结合实际加以明确和合理细化，确保同一事项无差别受理、同标准办理。

注：不同子项办理条件不同的，应分别列明。如有数量限制的，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。

6.2.9 申办材料

6.2.9.1 列出办理该事项所需的全部材料目录，包括但不限于：

- a) 材料名称；
- b) 性质：原件/复印件，复印件是否需要加盖公章或核验原件等；
- c) 数量；
- d) 介质：纸质或电子材料；
- e) 对材料的特殊格式要求。

6.2.9.2 不应有模糊性表述和兜底条款。下列材料不得要求提交：

- a) 无法律法规依据的；
- b) 能通过已有证照来证明的；
- c) 能采取申请人书面承诺方式解决的；
- d) 能被其他材料涵盖或替代的；
- e) 能通过政府部门内部核查和部门间核查、网络核验、合同凭证等办理的；
- f) 开具单位无法调查核实的证明；
- g) 上一个政务服务环节已收取的申办材料。

6.2.10 受理方式

包括但不限于：窗口受理、网上受理、网上预审后窗口受理。

6.2.11 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、准确。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。

6.2.12 办理时限

应注明从受理之日到作出决定的时间范围，以阿拉伯数字后跟“个工作日”的格式列出。包括：
——法定时限，指法律法规规定办结该事项所需的时间（依法进行听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等所需要的时间不包括在内，但应当注明所需时间）；
——承诺时限，指政务服务部门承诺办结该事项所需的时间，不应超过法定时限的一半。

6.2.13 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）”。

6.2.14 结果送达

明确送达时限及送达方式。当场能够做出决定的，应注明“直接送达”。

6.2.15 行政救济途径与方式

应列出服务对象实现行政救济权利（包括行政复议和行政诉讼）的途径、时限、方式。

6.2.16 咨询方式

列明电话咨询、网上咨询、现场咨询等途径。

6.2.17 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。

6.2.18 办理地址和时间

事项办理的具体地址（可提示乘车路线）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。

6.2.19 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。

6.2.20 办理结果样本

根据需要提供事项办理结果的样本，样本中涉及的企业、个人信息应隐藏。

6.3 附件

6.3.1 应给出以下内容

——申请表及填写示范样本；
——事项流程图。

6.3.2 根据情况可给出以下内容

——常见错误示例；

——常见问题解答。

7 格式编排

7.1 服务指南格式要求

服务指南格式宜符合以下要求：

- 采用 A4 纸（宽度 210 mm，高度 297 mm）；
- 页边距（上边距 37.0 mm，下边距 35.0 mm，左边距 28.0 mm，右边距 26.0 mm）；
- 纵向版式；
- 单倍行距；
- 字号和字体要求见表 3。

表3 字号和字体

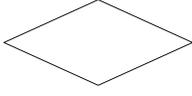
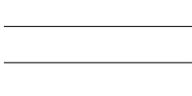
页别	文字内容	位置	字号和字体
封面	服务指南编号	右上第二行	四号黑体
	服务指南名称	封面居中	一号黑体
	发布日期	左下倒数第二行	四号黑体
	实施日期	右下倒数第二行	四号黑体
	发布机构	倒数第一行居中	四号黑体
正文	正文标题	第一行居中	三号黑体
	章、节标题	-	五号黑体
	正文内容	-	五号宋体
	标明注的“注”	-	小五号黑体
	标明示例的“示例”	-	小五号黑体
	图的编号、图题	-	五号黑体
	图中的数字和文字	-	六号宋体
	表的编号、表题	-	五号黑体
表中的数字和文字	-	小五号宋体	
附件	附件编号、标题	第一行居中	五号黑体
	章、节标题	-	五号黑体
	附件内容	-	五号宋体
	表的编号、表题	-	五号黑体
	表中的数字和文字	-	小五号宋体

7.2 服务事项流程图格式

7.2.1 基本要求

事项流程图应包含具有确定含义的符号、简单的说明性文字和各种连线，以简明直观地提供办理事项的操作顺序，所使用的符号及其名称应符合GB/T 1526的要求。常用的处理符号、流线和特殊符号见表4。

表4 常用的处理符号、流线和特殊符号

符号类别	符号	符号名称	用途
处理符号		处理	表示各种处理功能。
		既定处理	表示在别处已经详细说明的一个或多个程序步骤。
		判断	表述判断。该符号只有一个入口，但可以有若干个可选择的出口。
		并行方式	表示同步进行两个或两个以上的并行操作。
流线		流线	表示数据流或控制流，箭头的方向指示流向。
特殊符号		端点符	表示流程的起始或结束。
		连接符	表示转向流程图他处或自流程图他处转入。用来作为一条流线的断点，使该流线在别处继续下去。例如，为了避免出现流线交叉和使用长线，或者为了将图在另一页上继续，需使用连接符将流线截断。
		注解符	用来标识注解内容。注解符的虚线要连接在相关符号上或框住一组符号，注解的正文应靠近边线。

7.2.2 符号内的说明性文字

理解某个符号功能所需要的最低限度的说明性文字应置于符号内，应按从左至右和自上而下的方式来书写，而与流向无关。若说明性文字的篇幅很大而不便放进符号内时，可以使用注解符。

7.2.3 流线

流线应从符号的左边或顶端进入，从右边或底端离开，它们都应对准符号的中心。流线不宜交叉。

8 服务指南编制示例

参见附录A。

附录 A
(资料性附录)
服务指南编制示例

FWZN-××××××××××XK00001000

特种设备使用登记（电梯） 服务指南

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX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

××××××××××K00001000

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、事项类型

行政许可

四、设立依据

《中华人民共和国特种设备安全法》第三十三条：“特种设备使用单位应当在特种设备投入使用前或者投入使用后三十日内，向负责特种设备安全监督管理的部门办理使用登记，取得使用登记证书。登记标志应当置于该特种设备的显著位置。”

《特种设备安全监察条例》

《特种设备使用管理规则》（TSG 08-2017）

五、受理机构

××市政务服务中心

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. 申请材料齐全。

（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；
3. 材料不齐全。

（三）其他需说明的情形：

无数量限制。

八、申办材料

申办材料应符合以下要求：

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	特种设备使用登记表	原件	2	纸质	需加盖使用单位公章，一式二份，一份存档
2	含有使用单位统一社会信用代码的证明或个人身份证件	原件及复印件	各1	纸质	原件核验，不存档
3	产品合格证	原件及复印件	各1	纸质	原件核验，不存档
4	安装监督检验证明	原件及复印件	各1	纸质	原件核验，不存档

九、受理方式

(一) 窗口受理：直接到××市行政服务中心提交申办材料。

(二) 网上申报：进入河南政务服务网 (<http://www.××××××.×××>) 按照提示进行网上申报。

十、办理流程

(一) 受理

受理窗口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；不能当场确认的，自收到申请材料之日起3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。

(二) 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，予以登记；不符合条件的，不予办理使用登记，并书面说明理由。

(三) 决定

审查通过的，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。

(二) 承诺时限

自受理之日起7个工作日。

十二、收费依据及标准

无

十三、结果送达

自受理之日起7个工作日内直接送达或邮寄送达。

十四、行政救济途径与方式

(一) 申请人在申请行政许可过程中，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，有权在收到行政许可决定之日起60日内向××市人民政府或××省质量技术监督局申请行政复议，或者在6个月内向××市××区人民法院提起行政诉讼。

十五、咨询方式

(一) 现场咨询

××市政务服务中心综合窗口

(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

××市政务服务中心××科

(二) 电话监督投诉

1. 窗口：××××-××××××××

2. ××市政务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，××市政务服务中心

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

××市政务服务中心×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

××市政务服务中心×楼大厅电子公告显示屏

2. 电话查询

××××-××××××××

3. 网上查询

http://www.××××××.×××

十九、办理结果样本

<h2>特种设备使用登记证</h2>	
编号：	
按照《中华人民共和国特种设备安全法》的规定，依据特种设备安全技术规范要求，予以使用登记。	
使用单位名称：	
设备使用地点：	
设备种类：	设备类别：
设备品种：	单位内编号：
设备代码：	产品编号：
登记机关：	
发证日期： 年 月 日	
依据安全技术规范的要求，应当在定期检验确定的有效期和技术参数范围内使用。	

二十、附件

附件1：特种设备使用登记表

附件2：特种设备使用登记表示范文本

附件3：事项流程图

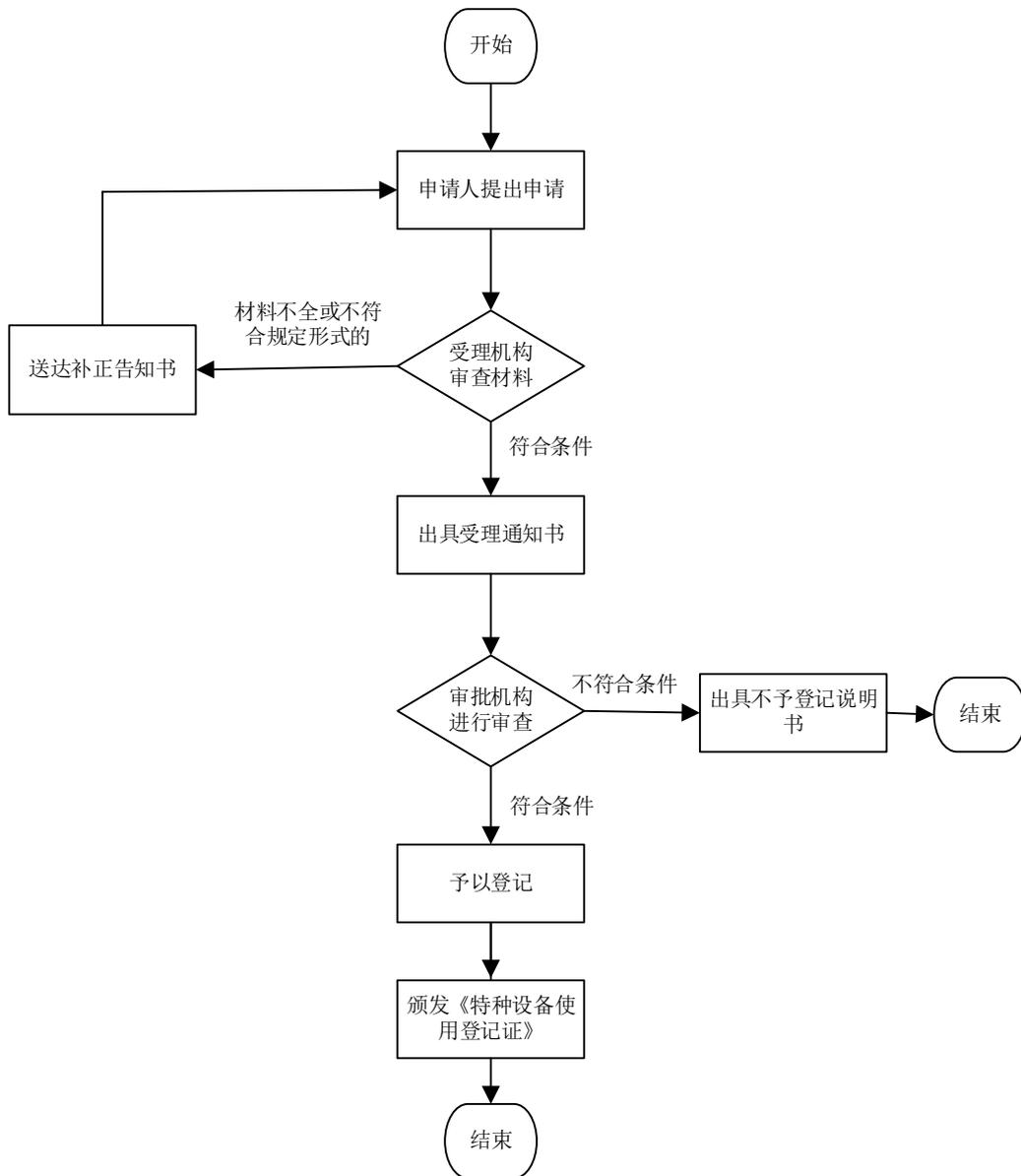
附件4：常见错误示例

附件5：常见问题解答

附件 2 特种设备使用登记表示范文本

设备基本情况	设备种类	电梯	设备类别	XXXXX 电梯
	设备品种	XXXXX 电梯	产品名称	XXXXXX
	设备代码	XXXX	型号（规格）	XXXXX
	设计使用年限	—	设计单位名称	XXXXX
	制造单位名称	XXXXXX 公司	施工单位名称	XX 电梯安装有限公司
	监督检验机构名称	XXX 特种设备安全检测研究院	型式试验机构名称	XXX 特种设备安全检测研究院
设备使用情况	使用单位名称	XXXXXXXXXXXX		
	使用单位地址	河南省 XX 市 XX 区 XX 路 XX 号		
	使用单位统一社会信用代码	XXXXXXXXXXXX	邮政编码	XXXXXX
	单位内编号	X 号梯	设备使用地点	XXXX
	投入使用日期	XX 年 XX 月 XX 日	单位固定电话	XXXX—XXXXXXXX
	安全管理员	XXX	移动电话	XXXXXXXXXXXX
	产权单位名称	XXXXXXXXXXXX		
	产权单位统一社会信用代码	XXXXXXXXXXXX	联系电话	XXXXXXXXXXXX
设备检验情况	检验机构名称	XXX 特种设备安全检测研究院		
	检验类别	监督检验	检验报告编号	Y1TJ180718XXXXX
	检验日期	XXXXXXXX	检验结论	合格
	下次检验日期	XXXXXX		
<p>在此申明：所申报的内容真实；在使用过程中，将严格执行《中华人民共和国特种设备安全法》及相关规定，并且接受特种设备安全管理部门的监督管理。</p> <p>附：产品数据表</p> <p>使用单位填表人员： XXX 日期： XXXXXXXX （使用单位公章）</p> <p>使用单位安全管理人员： XXX 日期： XXXXXXXX XXXX 年 XX 月 XX 日</p>				
<p>说明：</p> <p>登记机关登记人员： XXX 日期： XXXXXXXX （登记机关专用章）</p> <p>使用登记证编号： XXXXXXXX XXXX 年 XX 月 XX 日</p>				

附件3 事项流程图



附件 4 常见错误示例

1. 《特种设备使用登记表》未加盖公章，未按要求提供一式二份文件。
2. 安装监督检验证明只提供复印件，未提供原件。

... ..

附件5 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7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）；
- 3) 委托他人办理的，提供特种设备补证申请委托书和经办人身份证复印件。

……

参 考 文 献

- [1] GB 32100 法人和其他组织统一社会信用代码编码规则
 - [2] GB/T 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
 - [3] 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》的通知（厅字〔2018〕22号）
 - [4] 国务院办公厅《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》的通知（国办发〔2018〕45号）
 - [5] 《行政许可标准化指引》（2016版）
 - [6] 中共河南省委办公厅、河南省人民政府办公厅关于印发《深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案》的通知（厅文〔2018〕18号）
-