

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

湖南省“一件事一次办”服务规范



2020年7月

目 录

1. “一件事一次办”服务规范 第 1 部分：总则
2. “一件事一次办”服务规范 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则
3. “一件事一次办”服务规范 第 3 部分：“一次告知”服务规范
4. “一件事一次办”服务规范 第 4 部分：“一次表单”服务规范
5. “一件事一次办”服务规范 第 5 部分：“一次受理”服务规范
6. “一件事一次办”服务规范 第 6 部分：“一次联办”服务规范
7. “一件事一次办”服务规范 第 7 部分：“一次送达”服务规范
8. “一件事一次办”服务规范 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范
9. “一件事一次办”服务规范 第 9 部分：跨域通办规范
10. “一件事一次办”服务规范 第 10 部分：“一次导办”服务规范
11. “一件事一次办”服务规范 第 11 部分：服务指南编制与管理规范
12. “一件事一次办”服务规范 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范
13. “一件事一次办”服务规范 第 13 部分：窗口服务与管理规范
14. “一件事一次办”服务规范 第 14 部分：标志应用规范
15. “一件事一次办”服务规范 第 15 部分：服务评价规范

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.1—2020

“一件事一次办” 服务规范 第1部分：总则

Specification for service of "one thing done once"—

Part 1: General requirements

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

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 事项范围 2

5 总体要求 2

6 组织要求 2

7 事项管理 3

8 平台要求 3

9 服务要求 4

10 监督检查与评价改进 4

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 1 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

3.6

一次告知 **one-time notification**

把“一件事”的事项依据、受理条件、办理流程、办理时限、办理方式、所需材料以及服务对象提出的“一件事”相关咨询事宜等，通过线上或线下等方式一次性告知服务对象。

3.7

一次表单 **a form**

将服务对象办理“一件事”需要填报的申请表、申请书、申请报告、审批表等申请类材料精简、优化成可一次填报的表单。

3.8

一次联办 **one-time joint handling**

服务对象申请办理的“一件事”，由窗口统一受理，经相关部门依法联合审批、一次办结的过程。

3.9

一次送达 **one-time delivery**

将“一件事”办理的结果通过邮政寄递、线上传输、自取等方式一次性提供给服务对象。

3.10

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。

[GB/T 36114—2018，定义 3.4]

3.11

业务主管部门 **department of business management**

“一件事”涉及事项的行政权力和公共服务部门。

3.12

窗口 **window for comprehensive business**

提供“一件事一次办”导办、咨询、收件与受理、帮（代）办、资料流转、送达等相关服务的窗口。

4 事项范围

行政权力和公共服务事项目录中可纳入“一件事一次办”的政务服务事项。

5 总体要求

5.1 应落实“马上办、网上办、就近办、一次办”和“一网、一门、一次”政务服务要求，深化“最多跑一次”、“一网通办”政务服务改革要求。

5.2 应围绕“一件事”线上线下“一次办”，进一步建立健全标准、平台、组织体系，建立系统联动、协同共享机制，再造办事流程，实现事项全流程标准化办理、运行全过程标准化监管，推动政府公信力持续增强、营商环境持续优化、人民群众获得感及满意度持续提高。

5.3 应通过“一次告知、一次表单、一次受理、一次联办、一次送达”，实现“一件事一次办”。

6 组织要求

6.1 基本要求

各级政务管理服务部门应建立一窗受理、统筹协调、整体联动、线上线下融合的新型政务管理服务

体系、工作机制及配套制度，保障“一件事一次办”相关工作的有效运行。

6.2 政务管理服务部门

6.2.1 应加强“一件事一次办”的统筹、组织、协调、考核等相关工作。

6.2.2 应组织相关部门开展事项梳理、平台建设、运行机制建立、运行实施、监督考核与评价改进等工作。

6.2.3 应配备符合“一件事一次办”业务运行要求的相关设施设备及人员（含导询员、窗口工作人员、资料流转员等），合理设置和管理“一件事一次办”窗口。

6.2.4 应通过制定和完善相关标准，实现“一件事一次办”办理、运行、监管全流程标准化。

6.3 业务主管部门

6.3.1 应提供符合“一件事一次办”的政务服务事项清单，在政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门的组织、指导下开展事项梳理、流程再造。

6.3.2 应配合政务管理服务部门开展标准制定、实施，统一区域内的事项标准。

6.3.3 相关业务主管部门应对涉及政务服务事项的收件、受理、出件进行授权，并进行公开。

6.3.4 应根据“一件事一次办”事项办理需求，配备相关人员进驻实体政务大厅，开展审批服务。

6.3.5 应配合政务管理服务部门开展“一件事一次办”工作的监督检查与评价改进。

7 事项管理

7.1 建立事项梳理与动态管理机制，统一事项名称与编码，将“一件事一次办”全流程标准化。

7.2 事项梳理内容包括但不限于：事项目录梳理、事项要素梳理、要素整合优化、流程再造等。

7.3 根据事项梳理结果逐项编制服务指南和审查工作细则。

7.4 事项梳理应符合以下原则：

——按照“成熟一批、公布一批、实施一批”的要求，以行政权力和公共服务事项目录为基础，调整编制“一件事一次办”事项目录清单；

——按照“四级四同”和“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，全力推动业务整合优化和流程再造，全面推行集成服务。

注1：“四级”指省、市、县、乡四级。

注2：“四同”指事项名称、事项编码、事项类型、设定依据相同。

8 平台要求

8.1 实体政务大厅

8.1.1 应具备为服务对象提供咨询、导办、查询、办事、投诉、评价等功能为一体的全流程服务能力。

8.1.2 应合理设置相关功能区，包含但不限于：窗口服务区、审批区、资料流转区、自助办理区。合理配备自助办理和便民服务相关设施设备。

8.1.3 应按照“前台一次受理、后台联合审批、窗口统一出件”的工作模式，设置“一件事一次办”窗口。

8.1.4 应设置规范统一、导向清晰的标识标牌，相关标识标牌使用参照 DB43/T 1799.14 执行。

8.1.5 应加强与线上平台的集成融合，实行线上线下同一标准、同一流程、同质服务。

8.2 线上平台

- 8.2.1 “一件事一次办”线上服务平台应依托全国一体化政务服务平台建立。
- 8.2.2 应具备告知、导办、收件与受理、送达、投诉、评价、搜索功能，符合 GB/T 32168 的要求。
- 8.2.3 应建立线上统一身份认证系统、电子印章系统、统一支付系统和安全保障体系、运维管理体系。
- 8.2.4 应实现数据共享交换，并制定数据接口、数据采集、数据质量、目录分类、交换服务、平台运行等技术规范及共享数据权责机制。
- 8.2.5 应建立电子监察系统，围绕“一件事一次办”线上线下全过程开展监督、评价与反馈。
- 8.2.6 应建立统一的咨询投诉举报监管系统，统一受理服务对象对相关事项办理的咨询、投诉、反馈。
- 8.2.7 应建立与全国一体化政务服务平台相对应的移动应用端、自助终端和官方公众号等平台，拓宽办理渠道，实现无差别受理、同质办理。

9 服务要求

- 9.1 政务管理服务部门和业务主管部门应配备业务能力强、政治素质高的工作人员，并定期组织开展培训以满足业务运行需要。业务主管部门应按照法定时限或承诺时限办理相关审批事项。
- 9.2 政务管理服务部门应建立包括但不限于人员管理、环境管理、设施设备管理、支付管理、公开管理等管理制度，对各项管理过程进行监督考核。
- 9.3 政务管理服务部门应建立包括但不限于部门联动制、首问责任制、顶岗补位制、责任追究制、限时办结制、一次告知制等工作机制，实现相关部门的联动配合、有效运行。
- 9.4 政务管理服务部门应建立导办、咨询、帮（代）办、告知、收件与受理、审批、送达等全流程相关标准，规范“一件事一次办”服务流程，提升服务质量。

10 监督检查与评价改进

- 10.1 政务管理服务部门应定期或不定期的采取现场巡查、电子监察等多种方式开展抽样、抽点、定点监督检查。
- 10.2 政务管理服务部门应建立信用承诺、信息公示等监管模式，开展市场主体信用信息归集、共享和应用，与政府审批服务、监管处罚等工作衔接。
- 10.3 政务管理服务部门应建立督办机制，对流程优化、办事进程、环节衔接等方面进行统一督办。
- 10.4 应根据监督检查结果，实施纠正或预防措施。
- 10.5 应采取内部与外部评价相结合的方式，对“一件事一次办”的整体运行管理和 service 情况进行评价。
- 10.6 应建立优化改进机制，及时进行总结、优化、改进。

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.2—2020

“一件事一次办”服务规范 第2部分：“一件事”名称与编码规则

Specification for service of "one thing done once"—

Part 2: Name and coding rule for "one thing"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

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 编码规则..... 1

5 事项名称..... 3

前 言

DB43/T 1799《“一件事一次办”服务规范》分为15个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第3部分：“一次告知”服务规范；
- 第4部分：“一次表单”服务规范；
- 第5部分：“一次受理”服务规范；
- 第6部分：“一次联办”服务规范；
- 第7部分：“一次送达”服务规范；
- 第8部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第9部分：跨域通办规范；
- 第10部分：“一次导办”服务规范；
- 第11部分：服务指南编制与管理规范；
- 第12部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第13部分：窗口服务与管理规范；
- 第14部分：标志应用规范；
- 第15部分：服务评价规范。

本标准为DB43/T 1799的第2部分。

本部分根据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、周述东、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第2部分：“一件事”名称与编码规则

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”的编码规则与事项名称。
本部分适用于“一件事一次办”的事项编码与名称管理。

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 2260—2007 中华人民共和国行政区划代码

GB/T 10113—2003 分类与编码通用术语

C 0109.1—2018 国家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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一件事 one thing

服务对象需办理的一个事项，既可以是单独的一个政务服务事项，也可以是需到多个部门办理或多件相关的政务服务事项，经过梳理整合、流程再造后，变成服务对象或窗口统一办理的“一个事项”。

3.2

编码 coding

给事物或概念赋予代码的过程。

[GB/T 10113—2003，定义 2.2.1]

3.3

代码 code

表示特定事物或概念的一个或一组字符。

[GB/T 10113—2003，定义 2.2.5]

3.4

代码表 code list

编码对象集和代码元素集的映射关系列表。

[GB/T 10113—2003，定义 2.2.8]

4 编码规则

4.1 基本要求

应按照唯一性、实用性、可扩展性、无含义性和兼容性原则给予每个“一件事”唯一标识代码。

4.2 基本编码结构

基本编码共 12 位，由 2 位行政区划代码、2 位事项类型代码、5 位主项代码以及 3 位子项代码四部分组成。基本编码结构见图 1。

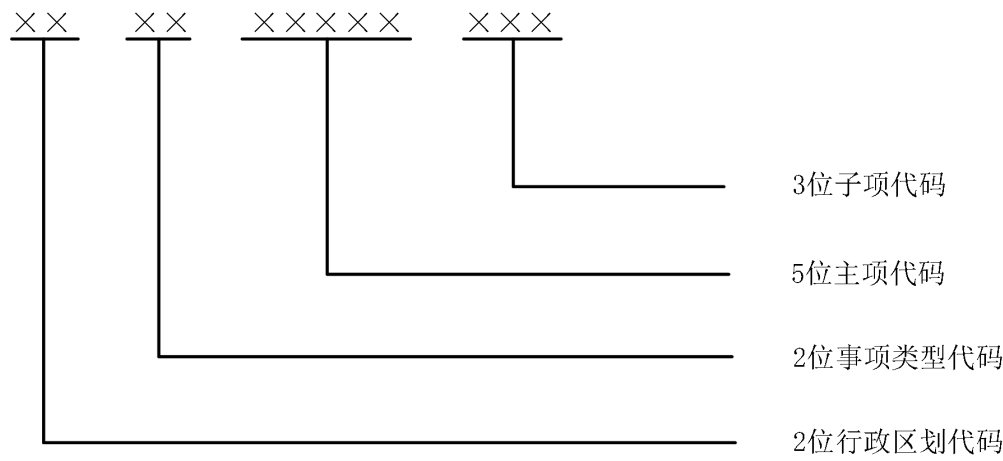


图 1 基本编码结构图

4.3 行政区划代码

行政区划代码以 2 位数字表示，GB/T 2260—2007 中的前 2 位作为本部分行政区划代码，即湖南省行政区划代码为 43。

4.4 事项类型代码

“一件事”事项类型代码用两个英文字母“TC”表示。

4.5 主项代码

主项代码以 5 位数字表示。前 2 位用中央业务指导（实施）部门代码标识，具体代码见 C 0109.1—2018 中的表 3；后 3 位在该部门中按顺序编制，顺序码范围为 001~999，用于标识具体“一件事”。若阿拉伯数字顺序码用尽，则依次以“英文字母+数字”的形式扩充，扩充顺序码范围为 A01~Z99。

4.6 子项代码

4.6.1 子项代码以 3 位数字表示，在同“一件事”中按照其法定情形的不同或实施对象的不同被细分为若干个子项时使用。

4.6.2 当“一件事”无子项时，子项代码用 000 表示；有子项时，子项代码用 00Y 表示。

4.6.3 对于含有子项的主项，其所有子项的编码范围为 001~999，用于标注同“一件事”主项所包括的不同子项。子项代码为顺序码，应按照同一主项中包括的子项顺序进行编制。

示例：我要开花店 A

含三个子项：有限（责任）公司设立 B

个人独资企业设立 C

个体工商户设立 D

则：A 的子项代码为 00Y，B 子项代码为 001，C 子项代码为 002，D 子项代码为 003。

5 事项名称

“一件事”事项名称与涉及事项名称应实行动态更新管理，“一件事”事项命名见表1。

表1 “一件事”事项命名

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
1	43TC3100400Y	我要开商场超市	市场主体设立登记
			食品经营许可证新发
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			权限内建设项目环境影响报告表审批 （或建设项目环境影响登记表备案）
			涉税事项办理
			公章刻制备案
2	43TC3100500Y	我要开便利店	市场主体设立登记
			食品经营许可证新发
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
			公章刻制备案
3	43TC3100600Y	我要开水果店	市场主体设立登记
			食品经营许可证新发
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
			公章刻制备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
4	43TC3100700Y	我要开办食品生产企业	市场主体设立登记
			食品生产许可证新发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			权限内建设项目环境影响报告表审批（或环境影响登记表备案）
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
5	43TC3100800Y	我要开办食品生产小作坊	市场主体设立登记
			食品生产加工小作坊许可证新发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			环境影响登记表备案
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
6	43TC3100900Y	我要开饭店	市场主体设立登记
			食品经营许可证新发
			环境影响登记表备案
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
7	43TC3101000Y	我要开酒吧	市场主体设立登记
			食品经营许可证新发
			环境影响登记表备案
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
8	43TC3101100Y	我要开小餐馆 （50平方米以下）	公章刻制备案
			市场主体设立登记

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
8	43TC3101100Y	我要开小餐馆 (50 平方米以下)	小餐饮经营许可证新发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			环境影响登记表备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
9	43TC3101200Y	我要开面包店	市场主体设立登记
			小餐饮经营许可证新发(50 m ² 以下)食品经营许可证新发 (50 m ² 以上)
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			环境影响登记表备案
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
10	43TC3101300Y	我要开饮品店	公章刻制备案
			市场主体设立登记
			小餐饮经营许可证新发(50 m ² 以下)食品经营许可证新发 (50 m ² 以上)
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			环境影响登记表备案
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
11	43TC3101400Y	我要开茶楼	涉税事项办理
			公章刻制备案
			市场主体设立登记
			小餐饮经营许可证新发(50 m ² 以下)食品经营许可证新发 (50 m ² 以上)
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			环境影响登记表备案
			建设工程竣工验收消防备案
12	43TC3101500Y	我要开粉面馆	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
			公章刻制备案
12	43TC3101500Y	我要开粉面馆	市场主体设立登记
			小餐饮经营许可证新发(或食品经营许可证新发)

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
12	43TC3101500Y	我要开粉面馆	设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			环境影响登记表备案
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
			公章刻制备案
13	43TC3101600Y	我要开药店	市场主体设立登记
			药品经营许可证新发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
14	43TC3101700Y	我要开酒店、宾馆	公章刻制备案
			市场主体设立登记
			旅馆业特种行业许可证办理
			环境影响登记表备案
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			食品经营许可证新发
			涉税事项办理
15	43TC3101800Y	我要开医疗器械店	公章刻制备案
			市场主体设立登记
			医疗器械经营许可证新发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
16	43TC3101900Y	我要开旅行社	公章刻制备案
			市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
16	43TC3101900Y	我要开旅行社	旅行社设立（境内旅游业务、入境旅游业务）
			涉税事项办理
			公章刻制备案
17	43TC3102000Y	我要开网吧	市场主体设立登记
			互联网上网服务营业场所经营信息网络安全审核
			互联网上网服务营业场所经营单位审批
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			食品经营许可证新发
			环境影响登记表备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
18	43TC3102100Y	我要开 KTV	市场主体设立登记
			申请从事娱乐场所经营活动审批
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			食品经营许可证新发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			环境影响登记表备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
19	43TC3102200Y	我要经营足浴、洗浴场所	市场主体设立登记
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			食品经营许可证新发
			环境影响登记表备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
19	43TC3102200Y	我要经营足浴、洗浴场所	涉税事项办理
			公章刻制备案
20	43TC3102300Y	我要开理发店	市场主体设立登记
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
			公章刻制备案
21	43TC3102400Y	我要开美容院	市场主体设立登记
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
			公章刻制备案
22	43TC1400300Y	我要开营利性民办职业培训机构	市场主体设立登记
			民办职业培训机构设立审批
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
23	43TC0500400Y	我要开营利性民办培训学校	市场主体设立登记
			营利性民办学校直接申请设立
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			权限内建设项目环境影响报告表审批（或环境影响登记表备案）
			食品经营许可证新发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
24	43TC1400500Y	我要办非营利性民办职业培训机构	民办非企业单位（成立、变更、注销）登记
			民办职业培训机构审批
			建设工程竣工验收消防备案
25	43TC0500600Y	我要办非营利性民办学校	民办学校审批
			民办非企业单位（成立、变更、注销）登记
			建设工程竣工验收消防备案
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			食品经营许可证核发
26	43TC3102500Y	我要开游泳馆	市场主体设立登记
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			高危险性体育项目经营许可（县区办理）
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			权限内建设项目环境影响报告表审批(或环境影响登记表备案)
			涉税事项办理
			公章刻制备案
27	43TC2300700Y	我要开诊所	市场主体设立登记
			医疗机构执业登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			权限内建设项目环境影响报告表审批(或环境影响登记表备案)
			涉税事项办理
			公章刻制备案
28	43TC3102600Y	我要开办职业中介机构	市场主体设立登记
			职业中介服务许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
29	43TC3102700Y	我要开印刷企业 (不含出版物类)	市场主体设立登记
			申请从事包装装潢印刷品和其他印刷品印刷经营活动
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			权限内建设项目环境影响报告表审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
30	43TC3102800Y	我要办理卷烟零售资格	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			烟草专卖零售许可证新办
			涉税事项办理
			公章刻制备案
31	43TC1700600Y	我要开办燃气销售网点	市场主体设立登记
			城市燃气经营许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
32	43TC3102900Y	我要开健身馆	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			涉税事项办理
			公章刻制备案
33	43TC3103000Y	我要开电影院	市场主体设立登记
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设立电影放映单位
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			权限内建设项目环境影响报告表审批（或环境影响登记表备案）

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
33	43TC3103000Y	我要开电影院	涉税事项办理
			公章刻制备案
34	43TC3103100Y	我要开专科医院	市场主体设立登记
			（1）环境影响登记表备案（2）权限内建设项目环境影响报告表审批（3）权限内建设项目环境影响报告书审批
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			医疗机构执业登记
			涉税事项办理
			公章刻制备案
35	43TC3103200Y	我要开劳务派遣公司	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			劳务派遣经营许可
			涉税事项办理
			公章刻制备案
36	43TC3103300Y	我要开宠物医院	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			动物诊疗许可证新发
			涉税事项办理
			公章刻制备案
37	43TC3103400Y	我要开干洗店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			环境影响登记表备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
38	43TC3103500Y	我要开洗车行	市场主体设立登记
			（1）场地符合性审查（2）城市大型户外广告设置审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
39	43TC3103600Y	我要开画店画廊	市场主体设立登记

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
39	43TC3103600Y	我要开画店画廊	城市大型户外广告设置审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
40	43TC3103700Y	我要开电玩城	市场主体设立登记
			文化经营许可证核发
			特种行业许可
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			城市大型户外广告设置审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
41	43TC3103800Y	我要开表演机构	市场主体设立登记
			演出管理许可
			涉税事项办理
			公章刻制备案
42	43TC1800500Y	我要经营货物运输	市场主体设立登记
			道路货物运输经营许可
			涉税事项办理
			公章刻制备案
43	43TC1800600Y	我要经营道路客运	市场主体设立登记
			旅客运输经营许可
			涉税事项办理
			公章刻制备案
44	43TC1101200Y	我要开养老院	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			环境影响登记表备案
			设立养老机构备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
45	43TC3104600Y	我要开花店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
45	43TC3104600Y	我要开花店	涉税事项办理
			公章刻制备案
46	43TC3100100Y	我要开书店	市场主体设立登记
			出版物零售单位和个体工商户设立、变更审批
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			食品（含保健食品）经营许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
47	43TC3104700Y	我要开服装店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
48	43TC3104900Y	我要开眼镜店 （经营隐形眼镜）	市场主体设立登记
			第三类医疗器械经营许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
49	43TC3105000Y	我要开日用化妆品店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
50	43TC3105600Y	我要开建材五金销售店 （不含危险化学品）	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公章刻制备案
			涉税事项办理

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
51	43TC3104800Y	我要开营利性民办幼儿园	市场主体设立登记
			实施中等及中等以下学历教育、学前教育、自学考试助学及其他文化教育的学校设立、变更和终止审批
			权限内建设项目环境影响报告表审批（或建设项目环境影响登记表备案）
			建设工程竣工验收消防备案
			托幼机构卫生评价
			食品（含保健食品）经营许可
			涉税事项办理
			公章刻制备案
52	43TC3106400Y	我要开母婴护理中心	市场主体设立登记
			建设工程竣工验收消防备案
			建设项目环境影响登记表备案
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
53	43TC3105700Y	我要开家政公司	市场主体设立登记
			建设工程竣工验收消防备案
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
54	43TC3106600Y	我要开婚庆礼仪服务中心	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公章刻制备案
			涉税事项办理
55	43TC3105900Y	我要开照相馆	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公章刻制备案
			涉税事项办理
56	43TC3106500Y	我要开打字复印店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
56	43TC3106500Y	我要开打字复印店	建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
57	43TC0900900Y	我要开印章刻制店	市场主体设立登记
			公章刻制业特种许可证核发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
58	43TC1300100Y	我要办会计代理记账机构	市场主体设立登记
			会计代理记账机构执业资格审批
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
59	43TC3105800Y	我要开快递公司	市场主体设立登记
			快递业务经营许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
60	43TC3105400Y	我要开广告公司	市场主体设立登记
			广告发布登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
61	43TC1801100Y	我要开驾校	市场主体设立登记
			机动车驾驶员培训许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			权限内建设项目环境影响报告表审批 (或建设项目环境影响登记表备案)

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
61	43TC1801100Y	我要开驾校	建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
62	43TC3106200Y	我要开手机维修店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
63	43TC3106300Y	我要开电脑维修店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
64	43TC3105200Y	我要开机动车维修店	市场主体设立登记
			机动车维修经营备案
			权限内建设项目环境影响报告表审批 （或建设项目环境影响登记表备案）
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公章刻制备案
			涉税事项办理
65	43TC3106100Y	我要开二手车行	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			权限内建设项目环境影响报告表审批 （或建设项目环境影响登记表备案）
			涉税事项办理
			公章刻制备案
66	43TC3111100Y	我要从事网络销售食品	市场主体设立登记
			电信业务经营许可
			食品（含保健食品）经营许可
			涉税事项办理
			公章刻制备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
67	43TC3111200Y	我要开粮食收购站	市场主体设立登记
			粮食收购资格认定
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
68	43TC2300800Y	我要办饮用水供水企业	市场主体设立登记
			饮用水供水单位卫生许可
			取水许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			权限内建设项目环境影响报告表审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
69	43TC2000300Y	我要开生鲜乳收购站	市场主体设立登记
			生鲜乳收购站许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
70	43TC0901000Y	我要开民宿	市场主体设立登记
			食品（含保健食品）经营许可
			公共场所（除公园、体育场馆、公共交通工具、饭馆、咖啡店、酒吧、茶座外）卫生许可
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查
			权限内建设项目环境影响报告表审批 （或建设项目环境影响登记表备案）
			涉税事项办理
			公章刻制备案
71	43TC3105100Y	我要开房产中介机构	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
71	43TC3105100Y	我要开房产中介机构	建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
72	43TC1701600Y	我要开房地产开发公司	市场主体设立登记
			房地产开发企业资质核定（二级及以下）
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
73	43TC3109900Y	我要开物业公司	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
74	43TC1702400Y	我要办建筑业资质企业（三级）	市场主体设立登记
			建筑业企业资质核准
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
75	43TC2000500Y	我要开兽药店	市场主体设立登记
			兽药经营许可证核发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
76	43TC2000200Y	我要开农资经营店	市场主体设立登记
			农药经营许可
			农作物种子生产经营许可证核发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			建设工程竣工验收消防备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
76	43TC2000200Y	我要开农资经营店	涉税事项办理
			公章刻制备案
77	43TC2009600Y	我要生产经营食用菌菌种	市场主体设立登记
			食用菌菌种生产经营许可证核发（母种、原种）
			涉税事项办理
			公章刻制备案
78	43TC2000700Y	我要办种猪场	市场主体设立登记
			种畜禽生产经营许可证
			技术人员证明（职称证书）
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			权限内建设项目环境影响报告书审批（或建设项目环境影响登记表备案）
			建设工程竣工验收消防备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
79	43TC3105300Y	我要开畜禽养殖场（不含野生动物）	市场主体设立登记
			动物防疫条件合格证核发
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			权限内建设项目环境影响报告书审批（或建设项目环境影响登记表备案）
			建设工程竣工验收消防备案
			项目备案
			畜禽养殖场、养殖小区备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
80	43TC3100200Y	我要开木材加工厂	市场主体设立登记
			建设工程竣工验收消防备案
			权限内建设项目环境影响报告书（表）审批
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			涉税事项办理
			公章刻制备案
81	43TC3108000Y	我要开废品回收店	市场主体设立登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
81	43TC3108000Y	我要开废品回收店	建设工程竣工验收消防备案
			建设项目环境影响报告书或报告表审批
			再生资源回收管理备案
			涉税事项办理
			公章刻制备案
82	43TC0900800Y	我要办农民专业合作社	市场主体设立登记
			涉税事项办理
			公章刻制备案
83	43TC2301500Y	我要开社区卫生服务站	医疗机构执业登记
			民办非企业单位成立、变更、注销登记
			设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批
			（1）环境影响登记表备案（2）权限内建设项目环境影响报告表审批（3）权限内建设项目环境影响报告书审批
			建设工程竣工验收消防备案
84	43TC0902000Y	我要办保安服务公司	市场主体设立登记
			保安服务公司设立许可
			涉税事项办理
			公章刻制备案
85	43TC09094000	我要办保安培训单位	设立保安培训单位审批
86	43TC1800700Y	我要办营业性道路货物运输从业资格证	营业性道路货物运输从业资格证核发
			三年内无重大以上交通事故责任证明、交通违法未满12分记录证明
87	43TC1800800Y	我要办营业性道路旅客运输从业资格证	营业性道路旅客运输从业资格证核发
			三年内无重大以上交通事故责任证明、交通违法未满12分记录证明
88	43TC1800900Y	我要办巡游出租汽车驾驶员资格证	巡游出租汽车驾驶员资格认定
			（1）无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无饮酒后驾驶证明（2）最近连续3个记分周期内没有记满12分记录证明（3）无暴力犯罪、无吸毒记录证明
89	43TC1801000Y	我要办网约出租汽车驾驶员资格证	从业许可
			（1）无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录、无饮酒后驾驶证明（2）最近连续3个记分周期内没有记满12分记录证明（3）无暴力犯罪、无吸毒记录证明
90	43TC23006000	我要办理生育证	一孩生育服务登记
91	43TC23001000	我要生二孩	再生育审批
92	43TC05001000	我要办理教师资格证	教师资格认定

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
93	43TC05002000	我要考普通话水平等级证书	普通话等级鉴定
94	43TC09002000	我要办理身份证	身份证办理
95	43TC09003000	我要办理港、澳通行证	港、澳通行证
96	43TC09005000	我要办理（暂）居住证	居住证申领
97	43TC09006000	我要出国办理护照	普通护照申请及变更加注、换发、补发的审查
98	43TC09007000	我要办理道路交通事故认定、证明	道路交通事故认定、证明
99	43TC09015000	我要办理校车驾驶资格许可证	校车驾驶资格许可
100	43TC22002000	我要办理营业性演出许可证	举办营业性演出审批
101	43TC18004000	我要办理公路施工许可	涉及公路施工许可
102	43TC23002000	我要办理健康证	健康合格证核发
103	43TC31122000	我要办理特种设备作业人员证	特种设备安全管理人员与作业人员资格认定
104	43TC1700700Y	我要办理村民建房用地许可	本辖区内无宅基地或一户一宅证明
			乡村建设许可证核发
105	43TC23011000	我要办理老年优待证	老年人优待证办理
106	43TC11004000	我要办理结婚登记	结婚登记
107	43TC11005000	我要办理离婚登记	离婚登记
108	43TC23003000	我要办理乡村医生执业注册	乡村医生职业注册
109	43TC23004000	我要办理病残儿医学鉴定	对申请病残儿医学鉴定的对象的初步认定
110	43TC23005000	我要办理卫生许可证	公共场所卫生许可证签发
111	43TC64001000	我要办理林木采伐许可证	林木采伐许可证核发
112	43TC9901400Y	我要办理残疾人证	受理申请、确认和录入资料、发放证件、档案管理
			残疾评定
			评残结论公示
113	43TC0901200Y	我要换领机动车驾驶证	（1）驾驶证损毁换证（2）到达规定年龄换证（3）驾驶证转入换证（4）驾驶证期满换证（5）驾驶证信息发生变化换证（6）自愿降低准驾车型换证（7）驾驶证遗失补证
114	43TC31070000	我要补领营业执照	营业执照遗失补领、换发申请
115	43TC31071000	我要办重要工业产品生产许可证	重要工业产品生产许可证核发
116	43TC31074000	我要办食品添加剂生产许可证	食品添加剂生产许可
117	43TC31081000	我要生产医疗器械	第二类、第三类医疗器械生产许可
118	43TC31079000	我要办理特种设备使用登记证	特种设备使用登记

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
119	43TC2001100Y	我要办拖拉机、收割机驾驶证	（1）拖拉机和联合收割机驾驶证核发（2）拖拉机和联合收割机登记
120	43TC31072000	我要办执业药师注册	执业药师注册
121	43TC20008000	我要办理执业兽医注册	执业兽医注册
122	43TC20009000	我要办理乡村兽医登记证	乡村兽医登记许可
123	43TC17018000	我要办建筑工程施工许可	建筑工程施工许可证核发
124	43TC17021000	我要办排水许可证	城镇污水排入排水管网许可
125	43TC2300900Y	我要办理医师执业注册	（1）医师执业注册（含外国医师来华短期行医许可，台湾地区医师在大陆短期行医许可，香港、澳门特别行政区医师在内地短期行医许可）（2）医师变更注册（含执业变更地点和执业范围）
126	43TC23010000	我要办理护士执业注册	护士执业注册
127	43TC09017000	我要办港澳同胞短期来内地暂住登记	对港澳居民的暂住登记
128	43TC09023000	我要申请机动车临时号牌	机动车临时通行牌证核发
129	43TC09099000	我要办摩托车上牌	摩托车上牌和摩托车驾驶证报考发证
130	43TC21003000	我要办货物自动进口许可	货物自动进口许可
131	43TC44001000	我要回国定居	华侨回国定居审批
132	43TC1500500Y	我要办公积金贷款	不动产抵押登记
			贷款条件审核；签订贷款合同；放款
133	43TC14011000	我要申请认定为就业困难人员补助	就业困难人员或高校毕业生灵活就业社会保险补贴申请
134	43TC36006000	我要申领城镇职工生育津贴	城职生育津贴申领
135	43TC14009000	我要申请创业贷款	
136	43TC36008000	我要报销住院费	城职医保待遇报销
137	43TC17003000	我要申请农村危房改造补助	农村危房改造补助
138	43TC11001000	我要领取老年人补贴	高龄津贴
139	43TC20001000	我要申请农业机械购置补助	组织实施农业机械购置补贴
140	43TC11003000	我要申请城乡居民最低生活保障补助	最低生活保障申请
141	43TC11006000	我要申请临时救助资金（大额）	困难居民临时救助资金给付
142	43TC11007000	我要申请最低生活保障	最低生活保障申请
143	43TC99008000	我要申请残疾人危房改造补助	残疾人危房改造补助
144	43TC05011000	我要申请家庭困难学生补贴	义务教育家庭经济困难寄宿生生活补助给付

表1 “一件事”事项命名(续)

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
145	43TC9900100Y	我要提取住房公积金	(1) 住房公积金提取业务-购买自住房(2) 住房公积金提取业务-建造、翻建、大修自住房(3) 住房公积金提取业务-无房户支付房租(4) 住房公积金提取业务-与单位终止或解除劳动关系(5) 住房公积金提取业务-退休(6) 住房公积金提取业务-出境定居(7) 住房公积金提取业务-遭受重大疾病或重大灾害(8) 住房公积金提取业务-偿还自住房按揭贷款本息(9) 住房公积金提取业务-享受最低生活保障(10) 既有多层住宅增设电梯(11) 住房公积金提取业务-死亡继承
146	43TC14019000	我要领取养老保险	城乡居民养老保险待遇申领
147	43TC14020000	我要办应届毕业生求职创业补贴审核	办理应届毕业生求职创业补贴审核
148	43TC11015000	我要领取困难残疾人生活补贴	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴
149	43TC11017000	我要领取殡葬费用	城乡居民基本殡葬费用政府补助资金给付
150	43TC1503900Y	我要买卖二手房	不动产登记
			核税缴税
151	43TC09001000	我买了房子需要落户	购房落户
152	43TC09004000	我要迁入户口(高校毕业生落户)	高校毕业生落户
153	43TC09016000	我要办理机动车检验合格标志核发	机动车合格检验标志核发
154	43TC14001000	我要办理社保卡	社会保障卡服务
155	43TC14002000	我要进行职业技能鉴定	职业技能鉴定补贴
156	43TC14010000	我要办理养老保险参保登记	灵活就业人员养老保险参保登记
157	43TC36004000	我要办理基本医疗保险参保登记	城乡居民医保参保缴费
158	43TC14007000	我要办理工伤认定	工伤认定
159	43TC22001000	我要办理设立、变更演出场所经营单位备案	设立、变更演出场所经营单位备案
160	43TC17004000	我要办理建筑起重机械使用登记、注销	建筑起重机械使用登记
161	43TC17001000	我要办理商品房买卖合同(含预售合同)备案	商品房预售合同备案
162	43TC17002000	我要申请保障性住房	保障性住房申请受理
163	43TC3100300Y	我要办理个体工商户注销登记	(1) 个体工商户核准登记(含个体工商户名称预先核准、个体工商户注销登记)(2) 税务机关出具的清税证明
164	43TC12001000	我要申请法律援助	法律援助服务
165	43TC15009000	我要办理房产赠予业务	转移登记
166	43TC99010000	我要申请残疾人创业扶持	残疾人创业扶持相关服务
167	43TC1101800Y	我要设立慈善组织	(1) 慈善组织设立、变更、注销登记及慈善组织公开募捐资格审批(2) 慈善组织设立

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
168	43TC0901100Y	我要办新生儿出生事项	出生医学证明
			户口登记
			城乡居民基本医疗保险参保登记
169	43TC1101300Y	我要收养孩子	居住在中国内地的中国公民在内地收养登记、解除收养关系登记
			（1）户口登记、注销、迁移（2）无户口人员补登、恢复
			城乡居民基本医疗保险参保登记
170	43TC0901400Y	我要办理新生入学（进城务工经商人员随迁子女）	租房许可登记备案
			所在社区登记备案
			公安人口“一标三实”登记
			审核通过并统筹安排入学
171	43TC1409700Y	我要办理就业登记	档案的接收和转递
			职工基本医疗保险参保登记
			（1）住房公积金缴存业务-单位缴存登记（2）住房公积金缴存业务-个人账户封存、启封（3）住房公积金缴存业务-个人账户转移
			户口迁移审批
172	43TC1500100Y	我要办理不动产登记（购买商品房、夫妻离婚、互换、注销）	不动产登记
			购买商品房网签备案
			核税缴税
173	43TC1701500Y	我要申请公共租赁住房（低收入、中等偏下收入住房困难家庭）	公共租赁住房（含廉租住房）保障资格登记
			房屋登记信息查询
			居民家庭经济状况信息查询
174	43TC0901300Y	我要办理新车上牌	机动车登记
			车辆购置税
175	43TC1701000Y	我要办理企业用电报装	电力新装/增容
			（1）占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线审批（2）跨越、穿越公路及在公路用地范围内架设、埋设管线、电缆等设施，或者利用公路桥梁、公路隧道、涵洞铺设电缆等设施许可（3）公路建筑控制区内埋设管线、电缆等设施许可
			（1）市政设施建设类审批（2）临时占用城市绿化用地审批（3）改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批（4）砍伐城市树木审批（5）迁移古树名木审批

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
176	43TC1701100Y	我要办理企业用水报装	企业申请生产、生活供水报装
			（1）占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线审批（2）跨越、穿越公路及在公路用地范围内架设、埋设管线、电缆等设施，或者利用公路桥梁、公路隧道、涵洞铺设电缆等设施许可（3）公路建筑控制区内埋设管线、电缆等设施许可
			（1）市政设施建设类审批（2）临时占用城市绿化用地审批（3）改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批（4）砍伐城市树木审批（5）迁移古树名木审批
177	43TC1701200Y	我要办理企业用气报装	非居民用户管道燃气的供应接入
			（1）占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线审批（2）跨越、穿越公路及在公路用地范围内架设、埋设管线、电缆等设施，或者利用公路桥梁、公路隧道、涵洞铺设电缆等设施许可（3）公路建筑控制区内埋设管线、电缆等设施许可
			（1）市政设施建设类审批（2）临时占用城市绿化用地审批（3）改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批（4）砍伐城市树木审批（5）迁移古树名木审批
178	43TC1701300Y	我要办理企业网络报装	企业申请网络报装
			（1）占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线审批（2）跨越、穿越公路及在公路用地范围内架设、埋设管线、电缆等设施，或者利用公路桥梁、公路隧道、涵洞铺设电缆等设施许可（3）公路建筑控制区内埋设管线、电缆等设施许可
			（1）市政设施建设类审批（2）临时占用城市绿化用地审批（3）改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批（4）砍伐城市树木审批（5）迁移古树名木审批
179	43TC3009500Y	我要办理申报缴税	（1）建筑安装业一般纳税人申报（2）建筑安装业小规模纳税人申报（3）房地产业一般纳税人申报（4）房地产业小规模纳税人申报（5）银行业一般纳税人申报（6）保险业一般纳税人申报（7）广告业、娱乐业一般纳税人申报（8）广告业、娱乐业小规模纳税人申报
180	43TC14016000	我要办理失业登记	失业登记
181	43TC1402400Y	我要办理养老保险关系转移接续	（1）城镇职工基本养老保险关系转移接续申请（2）机关事业单位养老保险关系转移接续申请（3）城乡居民基本养老保险关系转移接续申请（4）军地养老保险关系转移接续申请
182	43TC14017000	我要进行退休人员生存认证（含异地）	湖南省社会化管理退休人员身份认定
183	43TC1401800Y	我要办档案托管	（1）流动人员人事档案管理服务（2）档案的整理和保管（3）大中专毕业生信息咨询与档案、户籍和党员组织关系托管服务（4）普通高等学校毕业生档案、户籍托管
184	43TC05015000	我要了解助学贷款政策	生源地助学贷款政策发布服务
185	43TC05012000	我要办理中等职业学校招生简章、广告备案	中等职业学校招生简章、广告备案

表1 “一件事”事项命名（续）

序号	基本编码	事项名称	涉及事项名称
186	43TC05013000	我要办理校车标牌	校车使用许可
187	43TC31069000	我要办理公司简易注销登记	企业设立、变更、注销登记
188	43TC31073000	我要办食盐定点批发企业审批	食盐定点批发许可证核、换发
189	43TC31075000	我要办药品广告审批	药品广告审批
190	43TC31076000	我要办医疗器械广告审批	医疗器械广告审批
191	43TC31077000	我要办保健食品广告审批	保健食品广告审批
192	43TC3109800Y	我要办理个体工商户转型升级	（1）个体工商户注销（2）企业设立登记
193	43TC17020000	我要申请白蚁防治	城市房屋白蚁预防、灭治的监督管理
194	43TC17019000	我要办户外宣传	临时占用街道两侧和公共场地的许可
195	43TC17023000	我要处置城市建筑垃圾	城市建筑垃圾处置核准
196	43TC21002000	我要开展零售促销活动	零售商促销活动备案
197	43TC3000200Y	我要开发票	（1）代开增值税专用发票（2）代开增值税普通发票
198	43TC36001000	我要办理城镇职工医疗保险异动	城镇职工医疗保险参保单位人员异动办理
199	43TC11019000	我要开展公开募捐	公开募捐资格审核
.....

注1：新增事项参照此表进行命名。

注2：“一件事”涉及的政务服务事项根据法律、法规动态调整。

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.3—2020

“一件事一次办” 服务规范 第3部分：“一次告知” 服务规范

Specification for service of "one thing done once"—
Part 3: Specification for service of "one-time notification"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 告知方式 1

4 告知内容 1

5 告知要求 2

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 3 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、黄立、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第3部分：“一次告知”服务规范

1 范围

DB43/T 1799的本部分规定了“一件事一次办”的告知方式、告知内容及告知要求。
本部分适用于“一件事一次办”的“一次告知”服务的管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

一次告知 one-time notification

把“一件事”的事项依据、受理条件、办理流程、办理时限、办理方式、所需材料以及服务对象提出的“一件事”相关咨询事宜等，通过线上或线下等方式一次性告知服务对象。

3 告知方式

3.1 线上告知

应通过全国一体化政务服务平台、政府门户网站、两微一端、广播、电视、实体政务大厅自助查询设备等渠道主动公示“一件事”相关信息，答复服务对象通过线上渠道咨询的问题。

注：“两微一端”指微博、微信、手机客户端。

3.2 线下告知

3.2.1 应通过实体政务大厅电子显示屏、服务指南、展示架等渠道主动公示“一件事”相关信息。

3.2.2 宜通过受理通知书、告知通知书等书面形式告知服务对象“一件事”相关信息。

3.2.3 服务对象对书面告知内容有疑惑的，应向服务对象口头说明、解释。

4 告知内容

4.1 “一件事”信息产生或变更后，应主动向社会公众公示以下内容：

- 事项名称；
- 涉及事项；
- 设定依据；
- 受理条件；
- 涉及办理部门；
- 窗口办理地址；
- 网上办理地址；
- 办理时间；

- 咨询方式；
- 监督方式；
- 承诺办结时限；
- 申报材料；
- 特别程序；
- 收费情况；
- 结果名称；
- 领取方式；
- 特殊注意事项；
- 办理流程。

4.2 受理服务对象咨询时，应主动一次告知包括但不限于以下内容：

- 受理条件；
- 申报材料；
- 办理流程；
- 特别程序；
- 承诺办结时限；
- 办理方式；
- 办理时间；
- 咨询方式；
- 收费情况；
- 结果名称；
- 领取方式。

4.3 受理服务对象的申请时，应一次告知以下内容：

- 服务对象提供的申报材料符合要求的，告知服务对象已受理其申请，并告知办结时间、办件查询渠道、咨询与投诉电话等；
- 服务对象提供的申报材料不齐全但符合容缺受理条件的，一次性告知服务对象需补充的材料名称、材料类型、容缺受理时限和材料提交方式、办结时间、办件查询渠道、咨询与投诉电话等；
- 服务对象提供的申报材料不符合受理条件或有数量限制等原因的，一次性告知服务对象不予受理的理由和依据。

5 告知要求

5.1 “一件事”相关要素（如受理条件、申报材料、办理地址等）信息产生或变更后，信息产生或变更的相关部门应及时主动向社会公众公示。

5.2 服务对象线下或线上咨询时，应即时告知回复。对不能即时告知回复的，应记录服务对象姓名、联系方式、咨询问题，并在规定时限内一次告知服务对象；对于情况复杂不能在规定时限回复的，应告知服务对象延期理由及时限，并在延长期内答复服务对象咨询的问题。

5.3 接受“一件事”办理咨询时，应即时向服务对象提供相应咨询情形的服务指南，并根据情况说明或解释办事流程和相关要求。

5.4 遇到服务对象咨询或申请办理超出职权范围的政务服务事项，应告知其不予受理的原因，并协助联系相关业务主管部门。

5.5 受理“一件事”的申请时，应根据具体事项的受理要求，即时出具受理、补正或不予受理的书面告知材料。

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.4—2020

“一件事一次办” 服务规范 第4部分：“一次表单” 服务规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 4: Specification for service of "a form"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 编制要求 1

4 管理要求 2

附录 A（资料性附录） 一次表单呈现示例 3

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 4 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第4部分：“一次表单”服务规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了 “一件事一次办”一次表单的编制要求、管理要求。
本部分适用于 “一件事一次办”一次表单的编制与管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

一次表单 a form

将服务对象办理 “一件事” 需要填报的申请表、申请书、申请报告、审批表等申请类材料精简、优化成可一次填报的表单。

3 编制要求

3.1 工作组织

政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门组织相关业务主管部门按要求开展一次表单整合工作。

3.2 表单提供

业务主管部门提供 “一件事” 涉及事项的原始表单类申请材料，并应保证原始表单类申请材料无多余、缺失、遗漏，且要素准确无误。

3.3 表单要素优化、合并

3.3.1 政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门组织相关业务主管部门对原始表单类申请材料进行分析、优化。表单优化应符合以下要求：

- 对填写同一内容的要素名称进行统一；
- 对能通过部门间数据共享提取到的要素进行标记；
- 删除服务对象无法提供或非必要的要素。

3.3.2 表单优化结果经相关业务主管部门审核确认后，由政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门对涉及事项表单类申请材料各要素进行合并形成一次表单，合并后的表单应符合以下要求：

- 包含所有表单类申请材料优化后的要素；
- 同一要素仅允许出现一次；
- 要素内容填写应优先设置为选项形式；
- 通过数据共享提取到的要素不在表单中重复体现。

3.4 审核发布

政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门组织相关业务主管部门对一次表单进行论证审核,论证审核后,由政务管理服务部门统一编制、印发一次表单。

4 管理要求

4.1 政务管理服务部门负责一次表单的统一编制、发布、修订、废止等管理工作。

4.2 政务管理服务部门应统一印制一次表单,并及时发放给相关工作人员(一次表单呈现示例参照附录A)。

4.3 涉及事项的相关申请要求发生变更,相关业务主管部门应及时反馈至政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门,由政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门按照第3章的要求对相关申请表单要素进行优化、合并。相关业务主管部门应认可优化后的一次表单,相关(相同或相似)要素不能重复提出,原始表单不再重复使用。

4.4 政务管理服务部门及相关业务主管部门应建立一次表单的管理机制,明确一次表单的储存、查阅、调用等要求。

4.5 工作人员应一次性向服务对象提供事项的申报表单及填写样表,告知服务对象一次填写完毕,并一次提交。

附录 A
(资料性附录)
一次表单呈现示例

以我要开花店（个体工商户）（300m² 以下）为例，申请表格见表 A.1。

表 A.1 申请表格

我要开花店（个体工商户）（300m² 以下）申请表					
法定代表人	姓 名		联系电话		
	性 别		身份证号码		
联系人	姓 名		联系电话		
单位名称					
备选字号 (请选用不同字号)	1				
	2				
经营场所	地 址	____省（市/自治区）____市（地区/盟/自治州）____县（自治县/旗/自治旗/市/区）____乡（民族乡/镇/街道）____村（路/社区）____号____			
	邮政编码				
经营者	住 所			照片粘贴处	
	电子邮箱				
	固定电话		邮政编码		
	政治面貌		民 族		
	文化程度		职业状况		
组成形式	个人经营 <input type="checkbox"/> 家庭经营 <input type="checkbox"/>				
	参加经营的 家庭成员 姓名		参加经营的家庭 成员身份证号码		
经营范围					
从业人数	(人)		资金数额	(万元)	
本人依照《个体工商户条例》申请登记为个体工商户，提交文件材料真实有效。谨对真实性承担责任。					
经营者签名：					
年 月 日					

广告设置	形式		材料	规格	数量			
	设置地点							
	设置时间	从 年 月 日起到 年 月 日止						
	设置内容							
占道设置	使用性质	面积或数量	使用时间					
城管部门现场勘查及初审意见								
城管部门行政许可办意见								
城管部门局领导审批意见								
单位分类			单位类型					
印章类型	公章（ ）、财务章（ ）、合同章（ ） 发票章（ ）、法人章（ ）、其他专用章（ ）							
印章规格								
经办人姓名			联系电话					
身份证号码								
公安机关审批意见	经办人： 时 间：		负责人： 时 间：					

制章单位			
制章人 (签名)			
备案时间		审批登记表编号	
填写须知	<p>1、经营者住所，以经营者身份证载明住址为准。</p> <p>2、法人代表联系电话和经营者固定电话，二者至少填写其中一个。</p> <p>3、个体工商户的经营范围表述参照《国民经济行业分类》的中类、小类行业类别名称或具体经营项目。</p> <p>4、广告设置单位应确保户外广告媒体设置期间的安全，定期做好安全检查，若发生安全事故由广告设置单位全权负责。</p> <p>5、申请占道的单位必须严格按照申请的区域占用道路，不得超范围，不得影响人行通道、车行道和消防通道，占道装修须按标准设置绿篱围挡。</p> <p>6、申请占道的单位须维护好申请使用区域及周边秩序。</p> <p>7、“单位分类”为（1、农、林、牧、渔业；2、农、林、牧、渔服务业；3、采掘业；4、制造业；5、建筑业、电力、煤气及水的生产和供应；6、地质勘察业、水利管理业；7、交通运输、仓储业；8、邮电通信业；9、批发和零售贸易；10、餐饮娱乐业；11、金融、保险业；12、房地产业；13、修配业；14、卫生、体育和社会福利业；15、计算机信息技术业；16、教育、文化；17、广播电影、电视及广告业；18、其他行业。）</p> <p>8、“单位类型”为（1、党政机关、人大、政协；2、企业单位；3、事业单位；4、社会团体；5、民营企业机构；6、其他。）</p> <p>9、“印章规格”为（40 圆单位专用章、38 圆单位专用章、35 圆财务专用章、30*40 椭圆发票专用章、20*20 方法人名章、18*18 方法人名章。）</p>		

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.5—2020

“一件事一次办” 服务规范 第5部分：“一次受理” 服务规范

Specification for service of "one thing done once"—
Part 5: Specification for service of "once accepted"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 受理要求 1

附录 A（资料性附录） 表单文书模板 2

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 5 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、黄立、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第5部分：“一次受理”服务规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”线下、线上受理及告知承诺和容缺办理要求。本部分适用于“一件事一次办”的一次受理工作。

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。

DB43/T 1799.8 “一件事一次办”服务规范 第8部分：告知承诺和容缺办理规范

3 受理要求

3.1 线下受理

3.1.1 受理窗口工作人员应严格按照实体政务大厅受理服务工作要求进行受理。

3.1.2 服务对象提交的材料齐全且符合要求的，即时受理并出具《受理通知书》(参照附录 A 中的图 A.1)，并即时将申报材料推送至相关审批部门；需要采集服务对象信息的，应当场采集。对于审批部门需要审核申报材料原件或需对申报材料原件归档的，资料流转员应即时根据材料流向对申报材料进行分类，并递送至相关审批部门。

3.1.3 服务对象提交的材料不齐全或不符合受理要求的，即时出具《补正告知书》(参照附录 A 中的图 A.2)，告知服务对象需修改/补充的材料。

3.2 线上受理

3.2.1 线上受理工作人员应严格按照全国一体化政务服务平台受理要求进行受理。

3.2.2 服务对象提交的材料齐全且符合要求的，即时发送《受理通知书》至服务对象，并将申报材料在线传输至相关审批部门。

3.3 告知承诺和容缺办理

涉及告知承诺和容缺办理事项的受理，应按 DB43/T 1799.8 的要求执行。

附录 A
(资料性附录)
表单文书模板

A.1 受理通知书模板见图 A.1。

受理通知书

_____:

您(单位)关于_____的申请,经审查,材料齐全,符合法定形式,现决定予以受理,受理时间_____年_____月_____日。

受理材料共计_____份。

特此告知

受 理 人: _____

联系方式: _____

监督电话: _____

受理单位: (盖章)

_____年_____月_____日

注: 1、本通知书仅作为受理证明,与审批结果无必然联系。

2、第一联为申请人留存,第二联单位存档。

.....

受理通知书(存根)

_____:

您(单位)关于_____的申请,今收到资料如下:

序号	材料名称	材料形式及要求(原件/复印件)	备注

经审查,材料齐全,符合法定形式,现决定予以受理,受理时间_____年_____月_____日。

申请人: _____

联系电话: _____

受理单位: (盖章)

_____年_____月_____日

图 A.1 受理通知书

A.2 补正告知书模板见图 A.2。

补正告知书			
<div>(单位/个人):</div> <div>您(单位)关于_____的申请，经审查，申请办理事项的材料符合要求的有_____份，不齐全（不符合法定形式）的有_____份，需要补齐以下材料后方可办理：</div>			
序号	材料名称	材料形式及要求（原件/复印件）	备注
申请人(或代理人)信息	申请人(或代理人):		
	联系人: 联系方式:		
受理人及时间			
网上申请及结果查询网址	网站:		
咨询电话及监督电话	咨询电话: 监督电话:		
<div>受理单位:（盖章）</div> <div>补正告知书出具时间: _____年_____月_____日</div>			

图 A.2 补正告知书

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.6—2020

“一件事一次办” 服务规范 第6部分：“一次联办” 服务规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 6: Specification for service of "one-time joint handling"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

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 联办流程与要求 1

附录 A（资料性附录） 表单文书模板 4

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 6 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第6部分：“一次联办”服务规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”联办审批的流程与要求。
本部分适用于“一件事一次办”的联办审批管理。

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。

DB43/T 1799.5 “一件事一次办”服务规范 第5部分:“一次受理”服务规范

DB43/T 1799.7 “一件事一次办”服务规范 第7部分:“一次送达”服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一次联办 one-time joint handling

服务对象申请办理的“一件事”,由窗口统一受理,经相关部门依法联合审批、一次办结的过程。

3.2

并联审批 joint administrative approval

相关审批部门依法同时开展审批的服务过程。

3.3

即办件 immediate-handling affair

程序简便,资料齐全,可即时办结的一般性申请事项。

3.4

承诺件 timely-attainable affair

服务对象提出申请后,需经业务主管部门按照法定或承诺时限办理的事项。

4 联办流程与要求

4.1 受理

窗口应按照 DB43/T 1799.5 的要求受理。

4.2 审批

4.2.1 相关审批部门应认可符合《中华人民共和国电子签名法》的电子签名及电子印章。

4.2.2 相关审批部门收到申报材料后,按照事项办理流程进行审批,承诺件应在承诺时限内出具办理

结果，即办件应即时出具办理结果。

4.2.3 资料流转员应即时将办理结果递送至出件窗口，其中“一件事”涉及多个事项办理结果的，宜在所有事项都出具办理结果，统一领取后递送至出件窗口。业务主管部门应将审批结果文书上传至信息平台，如下一个联办审批部门需要核实前置事项办理结果可自行从平台上调取。条件不具备的，可由资料流转员将该结果递送至联办审批部门。

4.2.4 对于需联合会议审批的（如：联合审图），由政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门组织审批，将资料和结果流转，并应符合以下要求：

- 审批通过的，相关审批部门应即时将各自审批结果信息录入信息平台，进行信息共享。出具最终办理结果的，相关审批部门应即时通知资料流转员领取并递送至出件窗口，由出件窗口工作人员递送至服务对象；
- 审批不通过的，相关审批部门应将不通过原因一次性反馈完毕，并在《不予受理（许可）通知书》（参见附录 A）上签字盖章，转交给政务管理服务部门，由资料流转员领取并递送至出件窗口，由出件窗口工作人员递送至服务对象；
- 审批不通过，允许整改的，相关审批部门应将整改问题一次性反馈完毕，并签字盖章，将结果反馈至政务管理服务部门汇总，由资料流转员领取并递送至受理窗口，由窗口工作人员即时告知服务对象。

4.2.5 对于需联合现场踏勘的（如：联合勘验、联合验收），由窗口工作人员与服务对象确定现场审批时间，并录入信息平台；由政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门组织相关审批部门参加现场审批，并督促相关审批部门即时出具审批结果，进行资料流转，并应符合以下要求：

- 审批通过的，应当场将审批决定告知服务对象，能当场出具最终办理结果的，应当场递交给服务对象；不能当场出具办理结果的，相关审批部门出具办理结果后应即时通知资料流转员领取并递送至出件窗口，由出件窗口工作人员递送至服务对象；
- 审批不通过的，相关审批部门应将不通过原因一次性反馈完毕，并在《不予受理（许可）通知书》上签字盖章，转交给政务管理服务部门，由资料流转员领取并递送至出件窗口，由出件窗口工作人员递送至服务对象；
- 审批不通过，允许整改的，相关审批部门应将整改问题一次性反馈完毕，并签字盖章，将结果反馈至政务管理服务部门汇总，由资料流转员领取并递送至受理窗口，由窗口工作人员即时告知服务对象。

4.2.6 对于服务对象在相关审批部门作出审批决定前提出撤回申请的，相关审批部门应当及时终止审批；需要退还申报材料的，由窗口工作人员统一退还。

4.3 送达

出件窗口应按照 DB43/T 1799.7 的要求送达办理结果。

4.4 联办流程图

联办流程图见图 1。

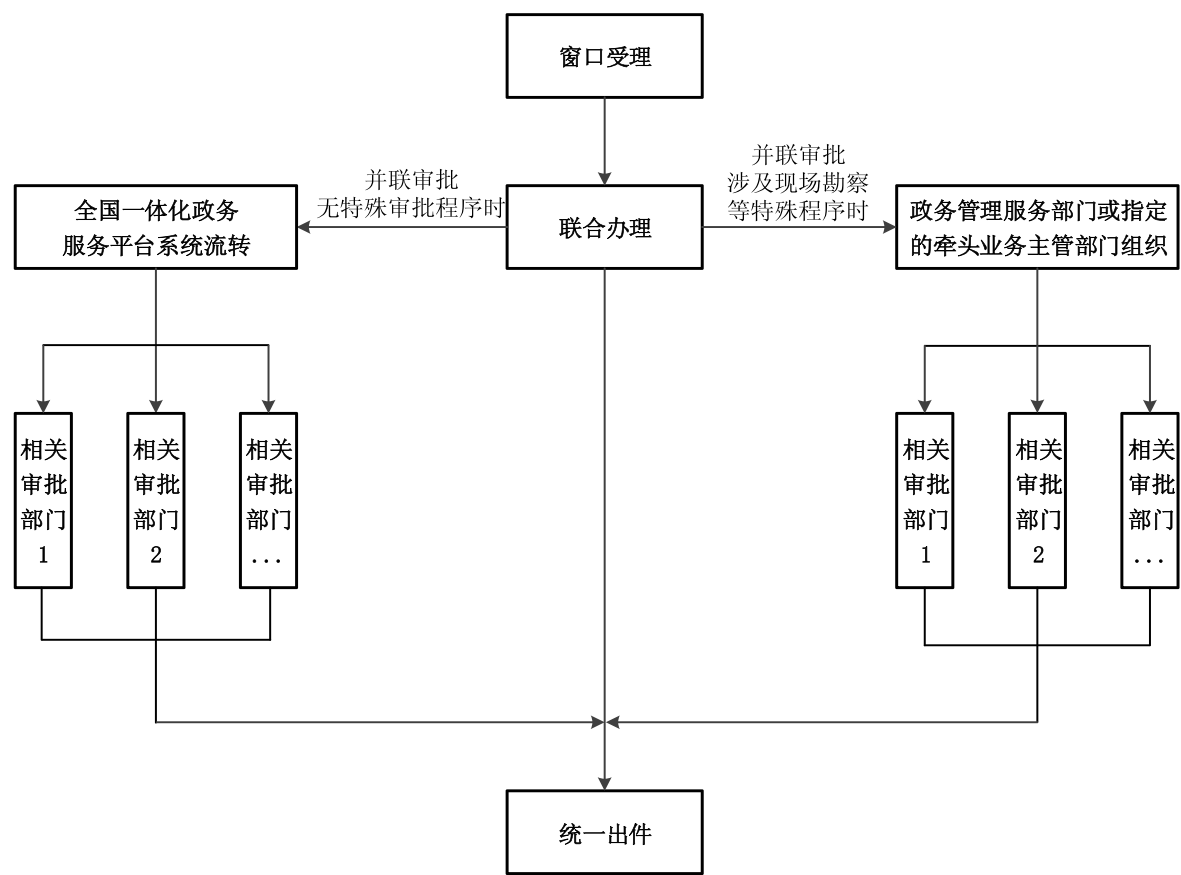


图 1 联办流程图

附录 A
(资料性附录)
表单文书模板

A.1 不予受理（许可）通知书模板见图 A.1。

不予受理（许可）通知书	
编号：_____：	
你(单位)于_____年_____月_____日提出的_____政 务服务事项已收悉。经初步调查，_____	
_____。	
根据《_____》第_____项的规 定，该事项_____，决定不予受理（许可）。	
注：服务对象对行政许可有异议的，可在六十日内依法提出行政复议申请，或者在六个月内依法 提起行政诉讼。	
受理单位：（盖章）	
_____年_____月_____日	

图 A.1 不予受理（许可）通知书

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.7—2020

“一件事一次办” 服务规范 第7部分：“一次送达” 服务规范

Specification for service of "one thing done once"—
Part 7: Specification for service of "one-time delivery"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 送达内容 1

4 送达方式 1

5 送达要求 1

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 7 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第7部分：“一次送达”服务规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”办理结果的送达内容、送达方式及送达要求。本部分适用于“一件事一次办”办理结果的送达管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

一次送达 one-time delivery

将“一件事”办理的结果通过邮政寄递、线上传输、自取等方式一次性提供给服务对象。

3 送达内容

服务对象申请办理“一件事”的办理结果。

4 送达方式

4.1 送达方式包括邮政寄递、短信告知、线上传输、公示公告与自取等。

4.2 应提供多种结果送达方式，对于可线上传输结果的，窗口工作人员应通过线上传输办理结果；对于不能线上传输结果的，优先推荐邮寄方式。

4.3 对于不需出具证照或文件类办理结果的，窗口工作人员应在服务对象申请办理时及办结后告知其结果出具形式及查询渠道。

5 送达要求

5.1 一般要求

5.1.1 应准确、高效、安全地送达、告知“一件事”办理结果。

5.1.2 政务服务管理部门应保证证照资料齐全，按要求、按时限将相关结果送达至服务对象。

5.2 邮寄要求

5.2.1 邮政寄递信封应统一设计样式且带有“一件事一次办”标志。

5.2.2 应规范、准确地填写收件人姓名、邮寄地址及联系方式。

5.2.3 应确保邮寄结果内容无缺失，寄送信息无错漏。

5.2.4 应保留寄件存根，做好办理结果邮政寄递服务的核对。

5.3 短信告知要求

可以短信告知的，应通过全国一体化政务服务平台发送短信告知服务对象办理结果内容。

5.4 线上传输要求

可以线上传输的，应通过全国一体化政务服务平台将办理结果内容线上传输至服务对象。

5.5 公示公告要求

需要公示公告的，应通过全国一体化政务服务平台或政府门户网站公示公告办理结果内容。

5.6 自取要求

对于服务对象要求自取的，应即时通知服务对象自取时限与地址，并将办理结果一次提供给服务对象。

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.8—2020

“一件事一次办” 服务规范 第8部分：告知承诺和容缺办理规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 8: Specification for applicant's commitment and handling of shortage

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

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 基本要求 1

5 办理条件 1

6 清单梳理 2

7 流程 2

8 监督管理 3

附录 A（资料性附录） ××（政务服务事项名称）告知承诺书 4

附录 B（资料性附录） 容缺办理承诺书 5

附录 C（资料性附录） 告知承诺流程图 6

附录 D（资料性附录） 容缺办理流程图 7

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 8 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、湘潭市行政审批服务局、湖南省标准化协会。

本标准主要起草人：向世聪、黄立、柳江、王显一、冯利军、罗昕、伍翰明、唐国伟、肖腾。

“一件事一次办”服务规范 第8部分：告知承诺和容缺办理规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”告知承诺和容缺办理的基本要求、办理条件、清单梳理、流程和监督管理。

本部分适用于“一件事一次办”告知承诺和容缺办理工作。

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，仅所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。

DB43/T 1799.5 “一件事一次办”服务规范 第5部分：“一次受理”服务规范

DB43/T 1799.7 “一件事一次办”服务规范 第7部分：“一次送达”服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

告知承诺 **applicant's commitment**

业务主管部门公开具体的标准条件，申请人以书面形式承诺符合办理条件，业务主管部门根据申请人承诺直接作出行政审批决定的办理方式。

3.2

容缺办理 **handling of shortage**

业务主管部门公开具体的标准条件，由申请人自愿申请、书面承诺在规定时间内补齐补正不齐全或不符合要求的材料，启动缺项办理。

4 基本要求

4.1 业务主管部门应组织梳理编制《告知承诺政务服务事项清单》《容缺办理政务服务事项清单》《××（政务服务事项名称）告知承诺书》（参见附录A）和《容缺办理承诺书》（参见附录B），采用动态管理，并在实体政务大厅和全国一体化政务服务平台公开。

4.2 窗口工作人员负责开展告知承诺和容缺办理的受理、出件工作。

4.3 对于符合告知承诺或容缺办理条件的事项，窗口工作人员应主动告知。

5 办理条件

5.1 申请人未纳入失信名单。

5.2 所申请事项属于《告知承诺政务服务事项清单》或《容缺办理政务服务事项清单》范围。

6 清单梳理

6.1 告知承诺政务服务事项梳理要求

- 6.1.1 应对能通过事中事后监管纠正不符合办理条件的行为，且不会产生严重后果的事项进行梳理。
- 6.1.2 业务主管部门应根据相关法律、法规、行业规范要求提出必须遵守的条件。

6.2 容缺办理政务服务事项梳理要求

- 6.2.1 应梳理核心材料与非核心材料。
- 6.2.2 受理前，必须提交的材料为核心材料。
- 6.2.3 办结前，可以在承诺时限内补齐补正的材料为非核心材料。

7 流程

7.1 流程图

- 7.1.1 告知承诺流程图参见附录 C。
- 7.1.2 容缺办理流程图参见附录 D。

7.2 申请

申请人提出申请，窗口工作人员应对照《告知承诺政务服务事项清单》或《容缺办理政务服务事项清单》进行审查，确定申请人是否符合告知承诺或容缺办理条件。

7.3 告知

- 7.3.1 对符合告知承诺条件的，窗口工作人员应出示《××（政务服务事项名称）告知承诺书》。
- 7.3.2 对符合容缺办理条件的，窗口工作人员应出示《容缺办理承诺书》。

7.4 承诺

- 7.4.1 申请人根据告知内容，填写《××（政务服务事项名称）告知承诺书》或《容缺办理承诺书》，并签字确认。
- 7.4.2 申请主体为组织机构的，应由其法定代表人或委托代理人签字盖章；申请主体为自然人的，应由本人签字确认。

7.5 受理

窗口工作人员对申请人提供的申请材料进行审查确认，按照 DB43/T 1799.5 的要求进行受理。

7.6 办理

- 7.6.1 窗口工作人员在完成受理后，业务主管部门应按“一件事一次办”要求办理。
- 7.6.2 采用容缺办理方式的，申请人在承诺时限内未补齐补正材料或补齐补正的材料不符合要求的，业务主管部门应终止办理，并在终止办理后 2 个工作日内出具书面意见，连同申请材料退回窗口。
- 7.6.3 申请人补齐补正的材料不符合要求，通过业务主管部门业务指导可以修改完善的，可以给予再次补正机会。

7.7 送达

窗口工作人员接收到办理结果后，按照 DB43/T 1799.7 的要求送达至申请人。

7.8 公开

办理结果和《××（政务服务事项名称）告知承诺书》应依法公开。

8 监督管理

8.1 诚信管理

8.1.1 政务管理服务部门应牵头建立申请人政务办理诚信档案，并安排专人管理。

8.1.2 存在下列情形，应记入诚信档案：

- a) 申请人未履行承诺的；
- b) 业务主管部门在审查和后续监管中发现申请人隐瞒有关情况、提供虚假材料的。

8.1.3 对被记入诚信档案的申请人，不再提供告知承诺和容缺办理服务。

8.2 监督检查

8.2.1 业务主管部门应将申请人承诺的内容纳入监管范围，并依法进行监管。

8.2.2 政务管理服务部门应对告知承诺和容缺办理运行情况进行监管。

附录 A
(资料性附录)

×× (政务服务事项名称) 告知承诺书

×× (政务服务事项名称) 告知承诺书见表 A.1。

表 A.1 ×× (政务服务事项名称) 告知承诺书

×× (政务服务事项名称) 告知承诺书		(编号)
<p style="text-align: center;">告知书</p> <p>按《中华人民共和国行政许可法》及相关法律法规和“一件事一次办”告知承诺有关规定, _____ (业务主管部门名称) 就 _____ (事项名称) 办理告知如下:</p> <p>一、法律、法规、规章及行业规范的有关规定 (内容选择相关的法律、法规、规章及行业规范的规定)</p> <p>二、办理条件 (按照法律、法规、规章规定的不同类型的行政审批条件确定内容)</p> <p>三、监督检查与法律责任</p> <p>1. 业务主管部门将对承诺内容进行监督检查。</p> <p>2. 申请人实际履行承诺与承诺内容不符的, 业务主管部门应督促申请人限期整改。申请人拒不整改或整改后仍不符合要求的, 业务主管部门依法撤销行政审批决定, 所造成损失由申请人自行承担。</p> <p style="text-align: right;">业务主管部门: _____ 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">承诺书</p> <p>按《中华人民共和国行政许可法》及相关法律法规和“一件事一次办”告知承诺有关规定, 本人已知悉 _____ _____ (业务主管部门名称) 就 _____ (事项名称) 告知的全部内容, 现作以下承诺:</p> <p>1. 本人认为自身能满足业务主管部门告知的条件、标准和要求;</p> <p>2. 本人若取得办理结果, 将严格遵守承诺内容, 并接受单位的监督检查和管理;</p> <p>3. 本人若有违反承诺的行为, 愿意承担相应的法律责任;</p> <p>4. 以上承诺系本人真实、合法意思表示, 并承诺填报信息真实准确。</p> <p>申请人 (自然人填写姓名、年龄、性别、文化程度、职业; 企业或其他组织填写全称): _____</p> <p>法定代表人/负责人 (姓名、职务): _____</p> <p>住所/地址/生产经营场地: _____</p> <p>联系电话: _____</p> <p>传 真: _____</p> <p>网 址: _____</p> <p style="text-align: right;">申请人 (签字盖章): _____ 年 月 日</p>		

附录 B
(资料性附录)
容缺办理承诺书

容缺办理承诺书见表 B.1

表 B.1 容缺办理承诺书

<div><p>容缺办理承诺书</p><p>本人(单位) _____, 身份证号码 _____; 法定代表人 _____, 统一社会信用代码(或组织机构代码) _____, 受托人 _____, 身份证号码 _____, 申请办理 _____ 政务服务事项, 因 _____, 申请容缺办理。现就相关事宜作出如下承诺, 并愿意承担法律责任:</p><p>一、所作承诺是真实意思表示;</p><p>二、已经知晓业务主管部门告知的全部内容;</p><p>三、提供的所有申请材料真实有效;</p><p>四、承诺在 _____ 年 _____ 月 _____ 日前补正下列材料:</p><p>(一) _____</p><p>(二) _____</p><p>(三) _____</p><p>五、该事项如涉及生产建设, 在未能取得正式批准文件之前, 承诺不开展相关生产建设活动;</p><p>六、愿意承担失信产生的后果。</p><div><p>申请人(签字盖章): _____</p><p>年 月 日</p></div></div>

附录 C
(资料性附录)
告知承诺流程图

告知承诺流程图见图 C.1。

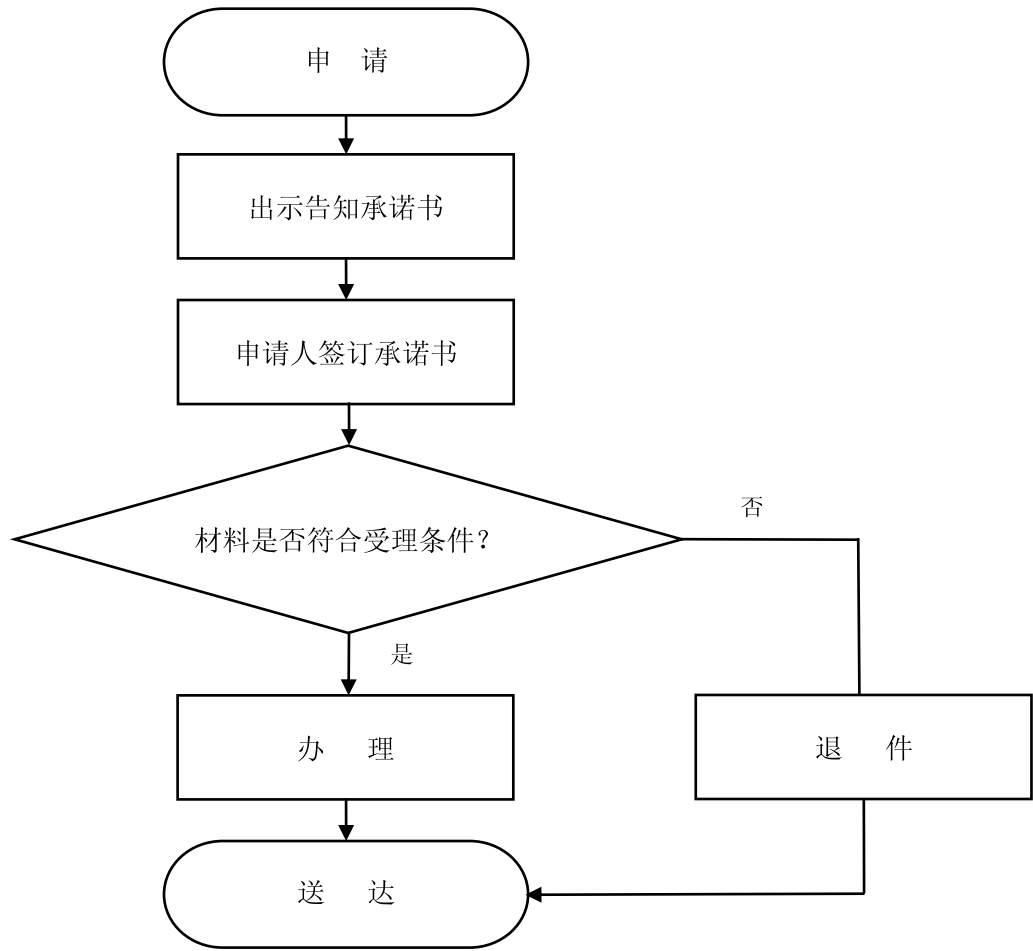


图 C.1 告知承诺流程图

附录 D
(资料性附录)
容缺办理流程图

容缺办理流程图见图 D. 1。

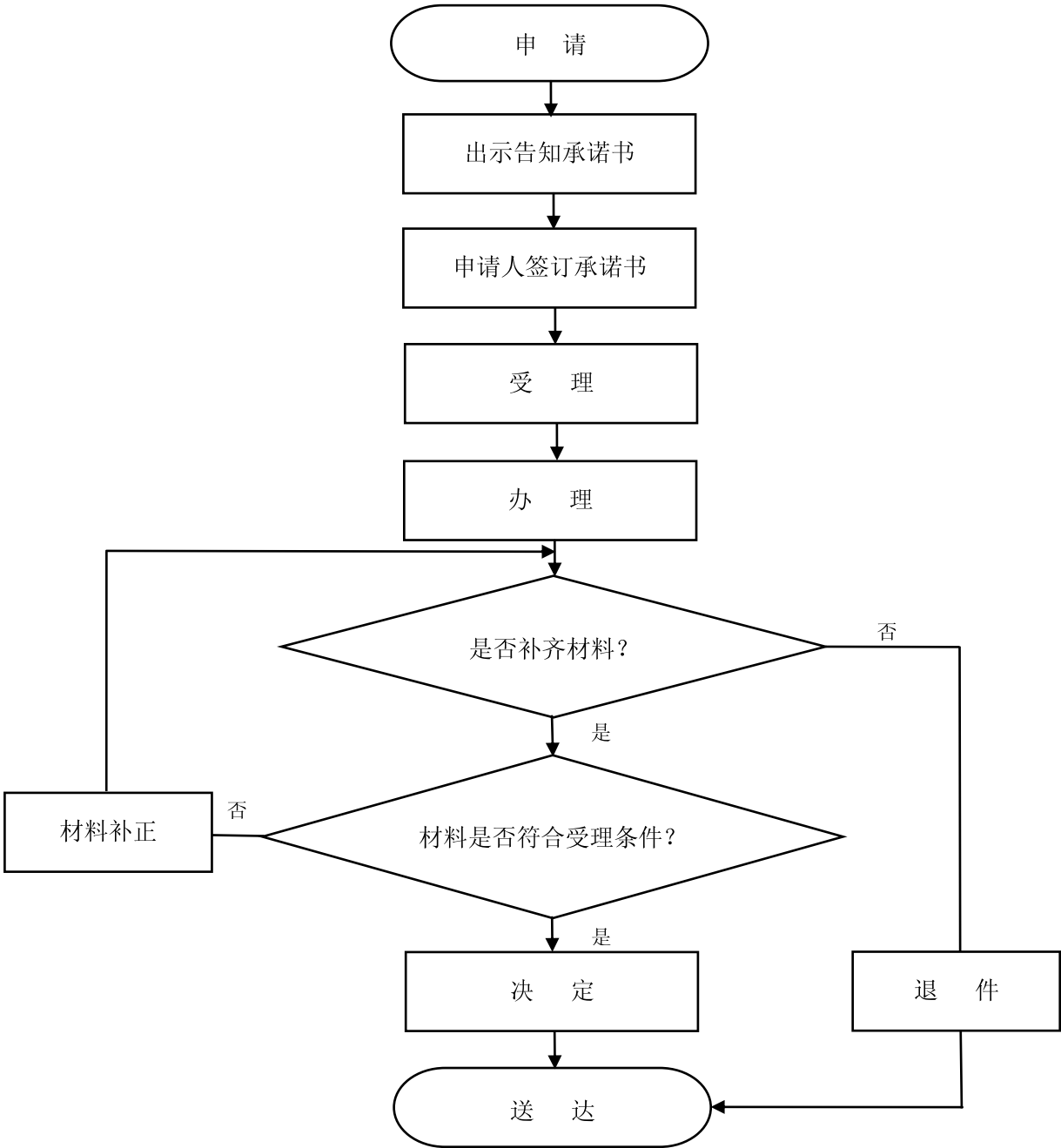


图 D. 1 容缺办理流程图

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.9—2020

“一件事一次办” 服务规范 第9部分：跨域通办规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 9: Specification for cross-regional communicating handling

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

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 基本要求 1

5 事项管理 1

6 窗口设置与人员配备 2

7 服务内容 2

8 服务要求 2

9 服务流程 2

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 9 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第9部分：跨域通办规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”跨域通办的基本要求、事项管理、窗口设置与人员配备、服务内容、服务要求、服务流程。

本部分适用于“一件事一次办”跨地域、跨层级通办的运行管理。

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。

DB43/T 1799.3	“一件事一次办”服务规范	第3部分：“一次告知”规范
DB43/T 1799.5	“一件事一次办”服务规范	第5部分：“一次受理”规范
DB43/T 1799.6	“一件事一次办”服务规范	第6部分：“一次联办”规范
DB43/T 1799.7	“一件事一次办”服务规范	第7部分：“一次送达”规范
DB43/T 1799.11	“一件事一次办”服务规范	第11部分：服务指南与编制管理规范
DB43/T 1799.12	“一件事一次办”服务规范	第12部分：事项梳理与动态管理规范
DB43/T 1799.13	“一件事一次办”服务规范	第13部分：窗口服务与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨域通办 cross-regional communicating handling

通过“就近申报、异地收件、远程流转、属地办理、跨层联办”方式，让服务对象办理“一件事”不受地域、层级限制，就近提出办事申请、上传申报材料，收取办事结果、完成办事行为的过程。

4 基本要求

4.1 应落实政务服务“一件事一次办”改革要求，按照上下联动、渐进推动、技术驱动、跨市互动的方式，分步实现“一件事一次办”市域通办、全省通办。

4.2 应通过“就近申报、异地收件、远程流转、属地办理、跨层联办”方式，建立协同工作机制，统一相关工作标准，实现事项线上线下载地全流程标准化办理、运行全过程标准化监管。

4.3 应建立系统互联互通、数据资源共享交换体系。

4.4 应结合跨域通办运行要求，建立配套的制度保障体系。

5 事项管理

5.1 “跨域通办”事项应为“一件事一次办”事项目录中可实现跨地域、跨层级办理的事项。

- 5.2 应建立跨域事项梳理与动态管理机制，统一规范办理流程，制定事项标准。
- 5.3 通办事项梳理可参照 DB43/T 1799.12 的要求进行。
- 5.4 通办事项服务指南应标明跨域办理方式，具体编制可参照 DB43/T 1799.11 的要求进行。

6 窗口设置与人员配备

- 6.1 应安排适量“一件事一次办”窗口和工作人员进行通办事项办理，条件允许的，可结合实际情况，将窗口延伸到园区、村（社区）。
- 6.2 窗口设置与人员配备应符合 DB43/T 1799.13 的要求。

7 服务内容

应提供事项办理相关的导办、咨询、收件与受理、协调联系、物流对接、代验材料、结果送达等服务。具体包括但不限于以下内容：

- 按照授权范围完成通办事项导办、咨询、收件与受理服务；
- 指导服务对象熟悉通办事项办事流程及服务指南；
- 根据服务对象实际需要，提供政策解答、事项申报等各类咨询服务；
- 提供审批事项的申报材料清单和须填报的表单，并指导服务对象填写一次表单；
- 跟踪事项审批进程，受理窗口及时向相应属地窗口和服务对象反馈，协调解决审批中出现的问题。

8 服务要求

- 8.1 应建立健全“一件事一次办”跨域通办申报材料交接管理、窗口管理运行、窗口工作人员岗位职责、异地交流沟通等各项标准，建立权责明晰制度，建立容错免责机制。
- 8.2 应建立授权办理机制，授权异地窗口工作人员申请收件权、原件核验权、审批结果送达权。
- 8.3 应围绕“收一办一送（结果）”闭环流程，建立资料传输、系统办理、证件送达的实时传递、无缝衔接、高效运转机制。对通过邮政寄递的，应明确寄件、收件两端流转机制，对通过网络流转的，应明确线上线下载传输机制。
- 8.4 应在 12345 热线平台提供跨域通办政策咨询和办事指引服务。

9 服务流程

9.1 导办

工作人员应为服务对象提供导办服务。

9.2 咨询

- 9.2.1 工作人员应按照 DB43/T 1799.3 的要求提供线上线下咨询服务，准确、即时告知相关办事信息。
- 9.2.2 自助服务区办理的事项，工作人员应根据服务对象的需求和办理事项的要求，提供操作指导服务。

9.3 收件与受理

9.3.1 工作人员应对服务对象提出的事项办理申请进行接收。并将资料通过全国一体化政务服务平台或邮政寄递至属地窗口或属地相关部门，相关工作人员应按照 DB43/T 1799.5 的要求进行受理。

9.3.2 工作人员在事项办理过程中，如需获得事项办理指导与帮助，可实时联络所属地窗口工作人员进行远程指导或审查。

9.4 审批

属地相关审批部门可参照 DB43/T 1799.6 的要求进行审批，在承诺时限内出具办理结果。

9.5 查询与协调

9.5.1 工作人员可通过跨域通办模块查询事项办理信息，包括但不限于物流信息、审批进度等。

9.5.2 工作人员应根据事项办理的实际情况，帮助服务对象联系相关属地窗口，协调推进事项办理。

9.6 结果送达

9.6.1 服务对象选择邮寄的，由审批部门直接将办理结果寄送给服务对象；选择自取的，属地相关审批部门将办理结果推送至受理所在地窗口，由受理所在地窗口参照 DB43/T 1799.7 的要求，将办理结果递送至服务对象。

9.6.2 对于不需出具证照或文件类办理结果的，受理所在地窗口应在服务对象申请办理时及办结后告知其结果出具形式及查询渠道。

9.7 归档

事项办结后，工作人员应即时将相关资料移交归档。

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.10—2020

“一件事一次办” 服务规范 第 10 部分： “一次导办” 服务规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 10: Specification for service of "one-time handling guidance"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 系统建设要求 1

4 服务与管理要求 2

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 10 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、郴州市行政审批服务局、湖南省标准化协会、上海卓繁信息技术股份有限公司湖南子公司。

本部分起草人：向世聪、黄立、莫雄、柳江、王显一、谭瑞昌、史顺黎、杨铭、唐锋、谢世峰、李秀宏、张心贝、熊吉忠。

“一件事一次办”服务规范 第10部分：“一次导办”服务规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”一次导办的系统建设要求、服务与管理要求。本部分适用于“一件事一次办”的一次导办工作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

一次导办 one-time handling guidance

采用信息化、人工智能、视频（语音）等手段，按照事项分类和地域分区，通过对申请人进行在线“问答式”事项情形引导，实现用户自助完成申请的政务服务新模式。

3 系统建设要求

3.1 基本要求

3.1.1 规范性

符合有关国家、行业及地方标准要求。

3.1.2 智能性

借助信息化手段，让全国一体化政务服务平台人工导办转化为智能导办，同时满足服务对象“就近办”和“随时申报”的服务需求，通过“问答”引导申请人在线办理。

3.1.3 通用性

应适用于“一件事一次办”单一事项和多部门联办事项的申报和查询。

3.1.4 便捷性

基于申请人的实际情况、使用习惯、认知及操作能力进行设计，主要功能应处于突出位置，常用功能应处于易操作位置。

3.1.5 安全可靠性

安全可靠性主要包括：

- a) 应采用稳定可靠的成熟技术，保证系统长期安全运行；
- b) 系统中的软、硬件及信息资源应满足可靠性设计要求；
- c) 应提供多层次安全防范措施，建立完善的安全管理体系，确保系统数据信息安全和隐私。

3.1.6 可维护性

系统开发设计要充分考虑“一件事一次办”后续业务扩展，系统要确保开放性和兼容性，预留必要的扩充空间和开放接口，方便后续管理、维护和升级。

3.2 功能要求

3.2.1 搜索功能

满足申请人事项搜索需求并可进行模糊查询。

3.2.2 自助申请

申请人准确提交申报材料，由自助设备进行核验，核验通过后提交申报材料，打印收件凭证，完成自助申请操作。

3.2.3 情景导服

按照事项办理情形进行引导，展示办理情形所需的材料和注意事项，核验操作人员身份，对电子材料加盖水印，通过语音和视频引导用户自助办理。

3.2.4 视频咨询

宜提供视频、语音咨询服务，申请人在法定工作日内和工作时间可通过智能导办系统向业务专家发起视频、语音咨询，后台业务人员通过“视频面对面”“语音点对点”的方式帮助申请人解疑答惑。

3.2.5 认证核验

核对申请人活体信息，将摄像头拍到的人脸信息与身份证信息对比，认证结果同步到后台系统。

3.2.6 材料智审

使用人工智能文字图像识别与机器学习技术，进行材料合规性的自动预审，并逐步提升审核准确度，为申请人提交准确的申报材料提供帮助。

3.2.7 服务查询

应提供业务信息、申报信息、业务办理进度、办事指南及审批流程等查询服务。

3.3 设施设备要求

3.3.1 各级实体政务大厅应在自助服务区内配备智能终端设施，并安排专业帮（代）办和引导人员。

3.3.2 智能导办终端应配备智能语音视频系统，并保持顺畅运行。

4 服务与管理要求

4.1 服务要求

4.1.1 申请人在线上提出咨询时，应为申请人提供操作演示服务。

4.1.2 申请人采用现场自助办理时，引导服务人员应协助申请人使用自助终端。

4.1.3 申请人在窗口提出咨询时，窗口工作人员应为其展示智能导办服务。

4.2 运维管理

4.2.1 应建立服务评价机制，采用自我评价、第三方评估、用户评价相结合的方式，定期开展一次导办服务评价。

4.2.2 应从一次导办服务功能的完备性、易用性、时效性、群众满意度等方面制定评价指标，并设计权重或分值。

4.2.3 应根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量，满足需求。

4.2.4 应建立和完善“一次导办”配套工作制度和服务保障措施。

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.11—2020

“一件事一次办” 服务规范 第 11 部分：服务指南编制与管理规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 11: Specification for establishment and management
of "service items guideline"

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 编制原则与基本要求 1

4 编制程序 1

5 管理要求 1

附录 A（规范性附录） 服务指南要素设置 3

附录 B（资料性附录） 服务指南编制示例 5

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 11 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第11部分：服务指南编制与管理规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”服务指南的编制原则与基本要求、编制程序、管理要求。

本部分适用于“一件事一次办”服务指南的编制与管理。

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。

C 0109.2—2018 国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求

3 编制原则与基本要求

3.1 应遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则。

3.2 应满足材料最少、时限最短、环节最简、流程最优的要求。

4 编制程序

4.1 编写

4.1.1 事项梳理完成后，政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门应组织业务主管部门根据实际需求按不同情形编制相应服务指南。

4.1.2 服务指南要素设置见附录A，服务指南编制示例参见附录B。

4.2 征求意见

服务指南编写完毕后由政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门收集汇总，再次征集相关业务主管部门意见，并根据意见反馈与处理情况完善服务指南。

4.3 审查发布

政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门应组织相关业务主管部门对完善后的服务指南进行审核确认，相关业务主管部门审核确认后，由政务管理服务部门统一发布。

5 管理要求

5.1 政务管理服务部门应建立服务指南问题反馈机制，对服务指南进行动态管理。如确需修订则按照第4章的规定进行修订。

- 5.2 事项完成梳理后，若涉及事项所依据的法律、法规、规章等修改、废止或事项权利依据发生变化，应按照第4章的规定进行修订。
- 5.3 政务管理服务部门统一制作服务指南，并通过线上线下渠道及时向公众公开。
- 5.4 服务指南应展示或摆放在群众易观看、易获取的位置，纸质服务指南应摆放整齐、有序。
- 5.5 政务管理服务部门应进行线上线下巡查，及时更新旧版的服务指南，替换残缺、污损的服务指南，补充缺失的服务指南。

附录 A
(规范性附录)
服务指南要素设置

A.1 服务指南要素设置

表 A.1 服务指南要素设置

序号	要素设置	表述要求	类型
1	事项名称	事项名称应与事项目录中的名称保持一致	必备
2	涉及事项	涉及事项应明确办理“一件事”具体需办理的有关政务服务事项，涉及事项名称应与事项目录中名称一致	必备
3	设定依据	以国家法律、法规，政府职能转变和机构改革方案、机构编制“三定”规定为依据	必备
4	受理条件	注明相关法律、法规和文件列明的申请办理政务服务事项应当具备的条件；如有明确不予办理的情形，应注明	必备
5	涉及办理部门	应明确所有涉及事项权利所属部门	必备
6	窗口办理地址	根据实际情况填写	必备
7	网上办理地址	根据实际情况填写	必备
8	办理时间	按 C 0109.2—2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报	必备
9	咨询方式	按 C 0109.2—2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报	必备
10	监督方式	按 C 0109.2—2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报	必备
11	承诺办结时限	与流程再造后的承诺时限保持一致	必备
12	申报材料	应列出办理该事项所需的全部材料。 申报材料分为两种情形：通用情形和特殊情形。 通用情形提交材料清单指任何申请人办理该事项均需提交相关材料的清单；特殊情形提交材料清单指针对特殊人群或特定情况除提交通用情形下的材料外另需提交的相关材料清单。 申报材料应包含以下内容说明： ——材料名称，应明确法律、法规规定办理该事项所需材料名称； ——材料形式及要求，应明确该项材料收取形式，如：原件/复印件； ——容缺受理情况，有可容缺受理材料的还应说明容缺受理时限及容缺受理材料，提交方式可分为现场勘查时提交、线上提交、现场提交； ——说明，指针对申报材料的补充说明或情形说明	必备
13	特别程序	指该事项办理除常规受理、初审、审核、审批等环节外，涉及其他需与申请人互动的特殊环节，如：现场勘查、听证等该类环节应注明	可选
14	收费情况	应注明收费标准及其法定依据。无需收费的应注明“无”或“不收费”	必备

表 A.1 服务指南要素设置（续）

序号	要素设置	表述要求	类型
15	结果名称	应注明办理该事项办结时发放的结果名称，如：营业执照、行政许可决定书等。无结果发放的应注明“无”	必备
16	领取方式	应明确结果送达方式，能当场作出决定的应注明当场领取，不能当场作出决定的应注明窗口自取或邮寄。涉及给付、补助类事项，应注明钱款发放方式	必备
17	特殊注意事项	特殊注意事项指服务对象在办事的时候应提前知晓的事情。如办理身份证的特殊注意事项为：头发向后梳理，头发不遮挡两耳和眉，不留须，不化浓妆，不带美瞳，不染与本色反差太大的发型，不佩戴饰物，不能有遮挡或改变面部、颈部、耳部特征行为	可选
18	办理流程	与流程再造后的办事流程保持一致	必备

附录 B
(资料性附录)
服务指南编制示例

以我要开花店（个体工商户）（300m²以下）为例，服务指南见表 B.1。

表 B.1 我要开花店（个体工商户）（300m²以下）服务指南

我要开花店（个体工商户）（300m ² 以下）服务指南	
涉及事项	1、个体工商户设立登记 2、设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批 3、“多证合一”“两证整合”纳税人信息报告 4、公章刻制备案
设定依据	(一) 个体工商户注册、变更、注销登记 《个体工商户条例》第三条、第八条、第十条、第十一条、第十二条 (二) 设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批 《城市市容和环境卫生管理条例》（1992 年 6 月 28 日国务院令 第 101 号，2017 年 3 月 1 日予以修订）第十一条、第十七条 (三) “多证合一”“两证整合”纳税人信息报告 《税务登记管理办法》第一章、第二章 (四) 公章刻制备案 《国务院关于国家行政机关和企业事业单位社会团体印章管理的规定》（国发[1999]25 号）
受理条件	(一) 个体工商户设立登记 有经营能力的公民，从事工商业经营，依照《个体工商户条例》规定经市场监督管理部门登记。 (二) 设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批 确有广告宣传需求，户外广告必须外型美观大方，不影响市容和安全。 (三) “多证合一”“两证整合”纳税人信息报告 已经实行两证整合、多证合一的纳税人首次办理涉税事宜时，对税务机关根据市场监督管理等部门共享信息进行确认，对其中不全的信息进行补充，对不准确的信息进行更正。 (四) 公章刻制备案 上级主管部门审批成立或取得《营业执照》的党政机关、企事业单位、社会团体等需要进行公章刻制备案。

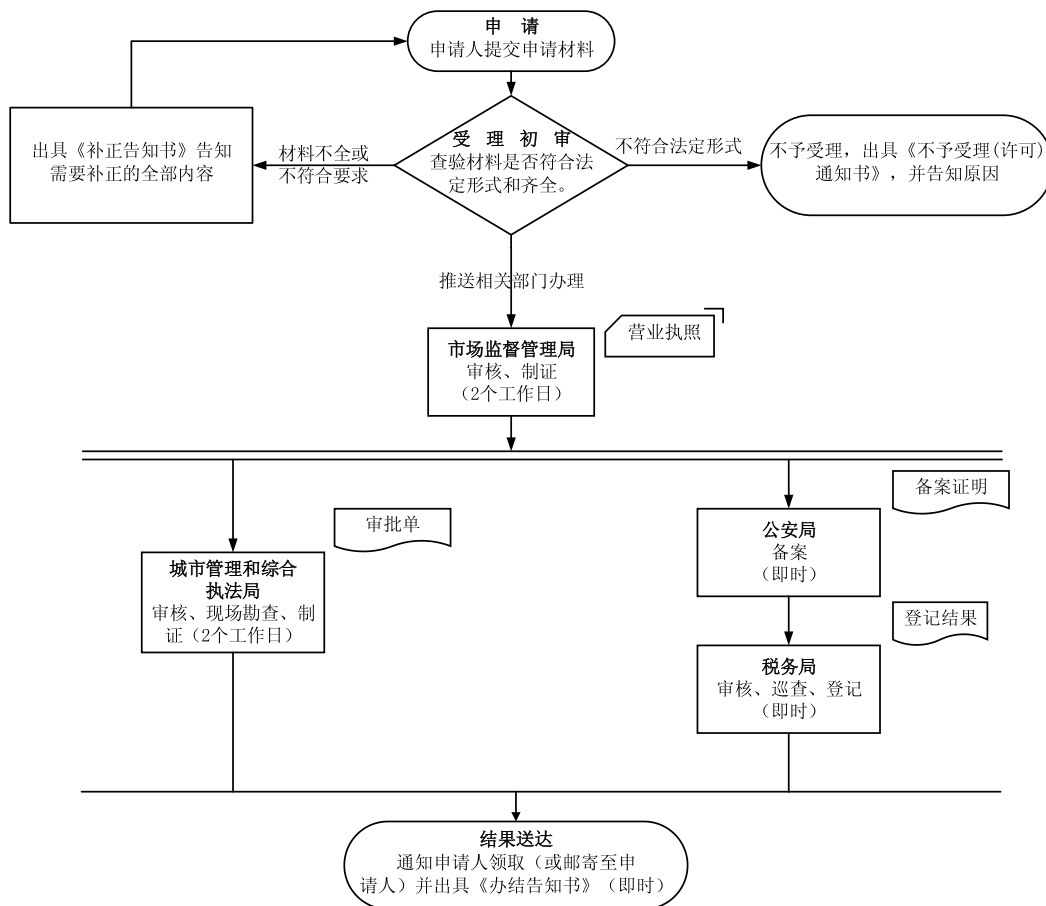
表 B.1 我要开花店（个体工商户）（300m²以下）服务指南（续）

我要开花店（个体工商户）（300m ² 以下）服务指南						
涉及办理部门	1、各区（市）县市场监督管理局 2、市城市管理和综合执法局 3、各区（市）县税务局 4、市公安局、各区（市）县公安局					
是否可预约办理	是					
是否需本人亲自办理	是（“多证合一”“两证整合”纳税人信息报告首次办理需要）					
窗口办理地址	XX 政务大厅“一件事一次办”窗口					
网上办理地址	湖南省政务服务网： http://zwfw-new.hunan.gov.cn/hnzwfw/1/8/index.htm XXXAPP					
办理时间	窗口办理：周一至周五，上午 XX:XX—XX:XX，下午 XX:XX—XX:XX（节假日除外） 网上申报：24 小时均可提出申请					
咨询方式	1、XXXX-XXXXXXX；2、网上咨询地址：湖南政务服务网 http://zwfw-new.hunan.gov.cn/					
投诉方式	1、XXXX-XXXXXXX；2、网上投诉地址：湖南政务服务网 http://zwfw-new.hunan.gov.cn/					
承诺办结时限	XX 个工作日					
申报材料	通用情形提交材料清单					
	材料名称	材料形式及要求(原件/复印件)	是否可容缺受理	容缺受理时限	容缺受理材料提交方式	说明
	一次表单	原件	否	/	/	我要开花店整合优化后的一次表单，具体名称以最终命名为准
	经营者身份证	复印件和原件(核原件，收复印件)	是	办结前提交	现场提交、线上提交	

表 B.1 我要开花店（个体工商户）（300m²以下）服务指南（续）

我要开花店（个体工商户）（300m²以下）服务指南						
申报材料	场所使用证明	原件和复印件	否	/	/	产权证或租赁协议或住改商证明
	广告设计图及制作说明	原件(A4 彩图)	否	/	/	广告设计图应为设计前和设计后的前后对比图，必须为实景效果图
	特殊情形提交材料清单					
	材料名称	材料形式及要求(原件/复印件)	是否可容缺受理	容缺受理时限	容缺受理材料提交方式	情形说明
特别程序	委托书	原件	否	/	/	委托他人办理时提交
	经办人身份证	复印件	否	/	/	委托他人办理时提交
	1、申请人先通过“登记注册身份验证 APP”进行注册和实名认证。可进入湖南省各区（市）县市场监督管理局网站(http://amr.hunan.gov.cn)，在网站首页右侧扫描二维码即可下载“登记注册身份验证 APP”，也可到窗口现场扫码下载“登记注册身份验证 APP”或窗口直接申请实名认证。 2、税务实名认证：单位法人、办税人员、财务人员如未在税务系统进行过实名认证的，需本人（法人、办税人员、财务人员）在统一信用代码生成并推送到税务金三系统后，进行法人或办税人员（财务人员）的实名认证，如已进行过实名认证，无需再次认证。法人，财务人员，办税人员都需要经过本人拍照实名认证。首次办理涉税事项时，法定代表人必须进行身份信息采集，因自身原因不能按规定及时完成实名办税认证的，可由法定代表人授权委派办税人员作出在 10 个工作日内补办承诺后，现场及时申领增值税普通发票，并按承诺时限补办实名认证。办理实名认证后开通电子区（市）县税务局，其他人员可在国家税务总局湖南省电子区（市）县税务局办理实名认证。					
收费情况	否					
结果名称	1、营业执照 2、市城市管理和综合执法局行政许可审批表 3、申请刻制备案公章的，备案后生成《公章备案证明》					
领取方式	现场领取或邮寄					
特殊注意事项	无					
流程图	见附件					

附件：

我要开花店（个体工商户）（300m²以下）流程图图 A.1 我要开花店（个体工商户）（300m²以下）流程图

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.12—2020

“一件事一次办” 服务规范 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 12: Specification for combing and real-time managing
of government affairs

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 梳理流程 1

4 动态调整要求 2

附录 A（规范性附录） 事项目录与涉及事项要素设置 3

附录 B（资料性附录） 流程图示例 5

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 12 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第12部分：事项梳理与动态管理规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”事项梳理的梳理流程、动态调整要求。
本部分适用于“一件事一次办”事项梳理与管理。

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。

C 0109.2—2018 国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求
DB43/T 1799.2 “一件事一次办”服务规范 第2部分：“一件事”名称与编码规则
DB43/T 1799.4 “一件事一次办”服务规范 第4部分：“一次表单”服务规范

3 梳理流程

3.1 事项目录梳理

政务管理服务部门应根据群众反馈意见、大数据统计的热点、高频服务事项确定事项主题与情形[如我要开花店(300 m²以下)]，组织相关业务主管部门按照附录A中的表A.1的要求梳理“一件事一次办”事项目录，按照DB43/T 1799.2对事项进行命名、分类和编码。

3.2 涉及事项梳理

3.2.1 要素梳理

按照“减环节、减材料、减时限、减费用”的原则，对“一件事”涉及事项的各要素进行梳理，涉及事项要素设置见附录A中的A.2。

3.2.2 要素合并

涉及事项的要素整合应符合下列要求：将各涉及事项同一要素的内容进行整合，内容相同或相似时保留一个；收费情况按各涉及事项的收费情况进行累加核算。

3.2.3 要素设置

窗口办理地址、网上办理地址、办理时间、咨询电话与投诉电话、是否需预约办理/是否需本人亲自办理、领取方式等要素内容应结合实际情况统一设置。

3.2.4 内容优化

3.2.4.1 申报材料

3.2.4.1.1 政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门组织相关业务主管部门对申报材料进行识别，识别内容包括但不限于：材料名称、材料内容、材料提交必要性、材料或内容获取渠道。

3.2.4.1.2 政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门组织相关业务主管部门对识别结果进行分析、优化，并应符合以下要求：

- 对提交同一内容的材料名称进行统一，宜建立材料库；
- 删除已办理过程中产生的结果作为下一环节审批依据的材料；
- 删除通过现代化技术手段提取的材料或要素。

3.2.4.1.3 申报材料优化结果经相关业务主管部门审核确认后，政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门对各涉及事项申报材料进行合并，合并后的申报材料清单应符合以下要求：

- 包含所有涉及事项优化后的材料；
- 同一材料仅允许出现一次。

3.2.4.2 申请表单

申请表单整合优化应按照 DB43/T 1799.4 的要求执行。

3.2.4.3 承诺时限

应按照各涉及事项的法定时限，通过流程优化再造，缩短承诺时限。

3.2.4.4 流程再造

3.2.4.4.1 按照“前台一次受理、后台联合审批、窗口统一出件”的服务模式确定办理流程。

3.2.4.4.2 根据涉及事项的前后置关系，设置流程节点。流程图绘制参见附录 B。

4 动态调整要求

事项梳理应实行动态管理，涉及事项所依据的法律、法规、规章等修改、废止，事项权利发生变化或事项取消时，业务主管部门应及时上报，政务管理服务部门或指定的牵头业务主管部门牵头组织按照第 3 章要求进行梳理。

附录 A
(规范性附录)
事项目录与涉及事项要素设置

A.1 事项目录要素设置

表 A.1 事项目录要素设置

序号	要素设置	表述要求
1	事项名称	按“一件事”命名与分类的要求执行
2	涉及事项名称	涉及事项应明确办理“一件事”具体需办理的有关政务服务事项，涉及事项名称应与各级政务管理服务部门行政权力和公共服务事项目录库中的政务服务事项名称一致
3	涉及部门	应明确所有涉及事项权利所属部门
4	结果名称	本级部门出具办理结果名称
5	办理层级	涉及事项可办理的各行政层级
6	情形说明	针对涉及事项特殊情况的说明，如建设工程竣工验收消防备案 300 m ² 以上需要办理

A.2 涉及事项要素设置

表 A.2 涉及事项要素设置

序号	要素设置	表述要求
1	事项名称	事项名称应与事项目录中的名称保持一致
2	设定依据	以国家法律、法规，政府职能转变和机构改革方案、机构编制“三定”规定为依据
3	事项类型	包含行政权力事项和公共服务事项。行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政给付、行政征收、行政裁决、其他行政职权
4	受理条件	注明相关法律、法规和文件列明的申请办理政务服务事项应当具备的条件；如有明确不予办理的情形，应注明
5	服务对象	申请办理政务服务事项的行政相对人，分为自然人、法人和其他
6	办理部门	办理该事项的具体业务主管部门的全称
7	是否需预约办理	根据实际情况填写
8	是否需本人亲自办理	根据实际情况填写
9	窗口办理地址	根据实际情况填写
10	网上办理地址	根据实际情况填写
11	办理时间	按 C 0109.2-2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报
12	咨询方式	按 C 0109.2-2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报
13	投诉方式	按 C 0109.2-2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报
14	承诺办结时限	按 C 0109.2-2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报
15	法定办结时限	按 C 0109.2-2018 中 8.2.1.1 表 26 的要求填报

表 A.2 涉及事项要素设置（续）

序号	要素设置	表述要求
16	申报材料	<p>1、应依法依规列出办理该事项所需的全部材料目录，下列材料应予以取消：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——没有法律、行政法规、国务院决定、部门规章、依据的申报材料； ——模糊条款。如：“其他材料”“相关证明”“.....等材料”等不明确表示； ——可以被其他申报材料涵盖或替代的申报材料。申报材料与其他材料功能相似、内容重叠，或者可以与其他材料相互包含、相互认证； ——本系统已发放证照或批准文件的材料； ——无谓证明。如：“遗失证照”“补办证明”“资信证明”“注册资金证明”等； ——各类不合法、不合理的公证材料。法律法规没有明确要求必须公证的申报材料； ——可通过“告知+承诺”方式替代的申报材料。事前难以核实真实性，而通过事后监管纠正且不会产生严重后果的申报材料； ——无法证实其真实有效性的申报材料； ——与所办理事项没有直接关系的申报材料。 <p>2、申报材料分为两种情形：通用情形和特殊情形。</p> <p>通用情形提交材料清单指任何申请人办理该事项均需提交相关材料的清单；</p> <p>特殊情形提交材料清单指针对特殊人群或特定情况除提交通用情形下的材料外另需提交的相关材料清单。</p> <p>申报材料应包含以下内容说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——材料名称，应明确法律法规规定办理该事项所需材料名称； ——电子证照情况，属于电子证照还应填写申报材料对应的国家电子证照库的电子证照名称，并说明电子证照的出具部门和可否现场出具（即在受理当天一个工作日内办结）； ——材料形式及要求，应明确该项材料收取形式，如：原件/复印件； ——容缺受理情况，有可容缺受理材料的还应说明容缺受理时限及容缺受理材料提交方式； ——说明，指针对申报材料的补充说明或情形说明； ——材料来源依据，指申报材料的法律、法规、规范性文件出处。
17	申报材料之外是否还需要其他获取信息	指除申报材料之外，业务部门在受理事项时还需要获取的信息，如通过口头询问、其他渠道调取的信息
18	特别程序	指该事项办理除常规受理、初审、审核、审批等环节外，涉及其他需与申请人互动的特殊环节，如：现场勘查、听证等该类环节应注明
19	收费情况	应注明收费标准及其法定依据。无需收费的应注明“无”或“不收费”
20	结果名称	应注明办理该事项办结时发放的结果名称，如：营业执照、行政许可决定书等。无结果发放的应注明“无”
21	领取方式	应明确结果送达方式，能当场作出决定的应注明可当场领取，不能当场作出决定的应注明窗口自取或邮寄。涉及给付、补助类事项，应注明钱款发放方式
22	常见问题及回答	办理政务服务事项出现的高频问题及回答
23	特殊注意事项	特殊注意事项指服务对象在办事的时候应提前知晓的事情。如办理身份证的特殊注意事项为：头发向后梳理，头发不遮挡两耳和眉，不留须，不化浓妆，不带美瞳，不染与本色反差太大的发型，不佩戴饰物，不能有遮挡或改变面部、颈部、耳部特征行为
24	办理流程	运用简单的文字、连线和具有特定含义的符号，用流程图的形式描述出事项的法定程序和环节要求（如：申请、受理、审查、决定、制证发证等），提供图片格式文件，图片清晰美观

附录 B
(资料性附录)
流程图示例

我要开花店流程图见 B.1。

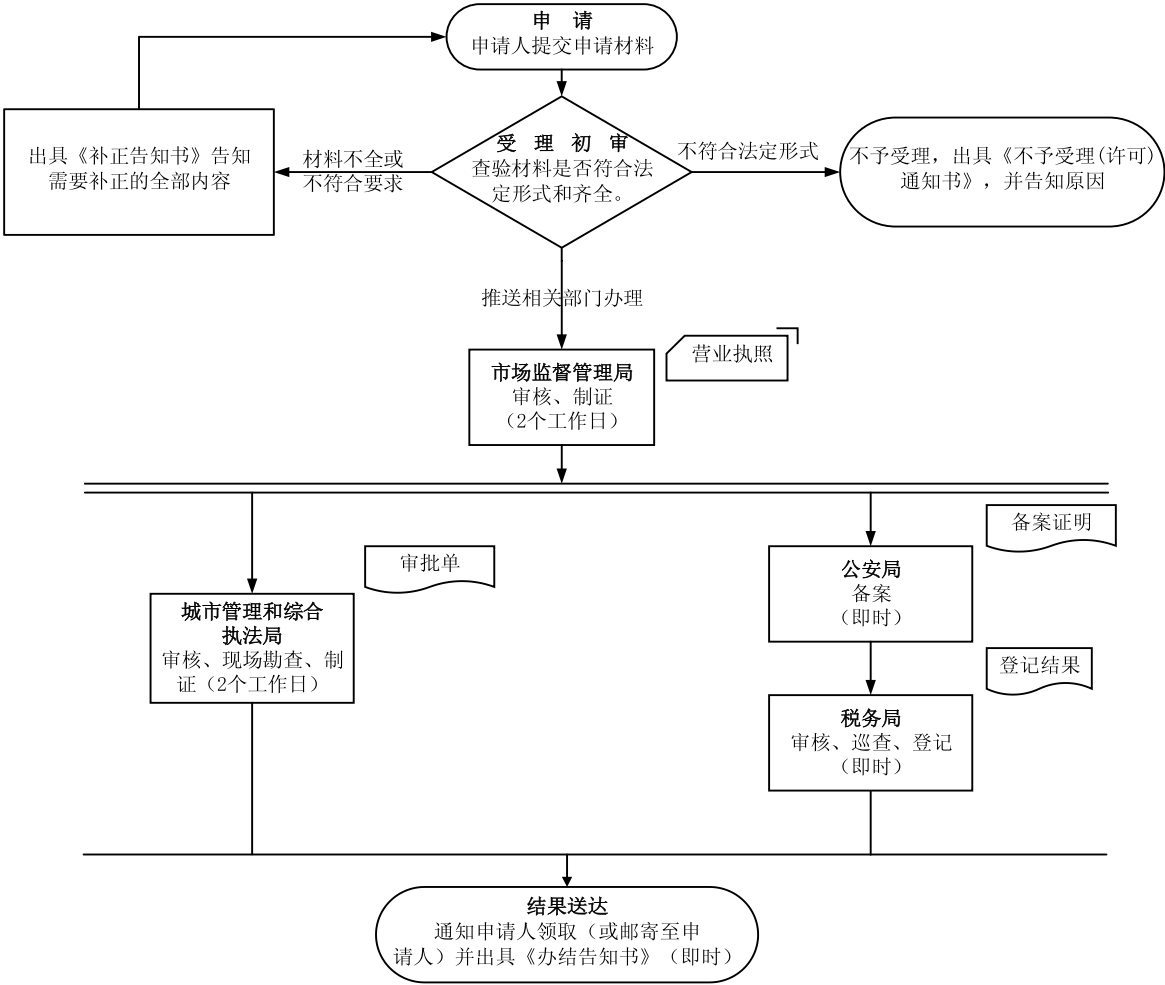


图 B.1 我要开花店流程图

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.13—2020

“一件事一次办”服务规范 第13部分：窗口服务与管理规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 13: Specification for service and management of windows

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

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 窗口设置 1

5 人员配置 1

6 设施设备配备 2

7 服务管理 2

8 服务内容 2

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 13 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第13部分：窗口服务与管理规范

1 范围

DB43/T 1799的本部分规定了“一件事一次办”窗口的窗口设置、人员配置、设施设备配备、服务管理与服务内容。

本部分适用于“一件事一次办”窗口的管理。

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 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

DB43/T 1686 审批服务“一件事一次办”帮(代)办服务规范

DB43/T 1799.3 “一件事一次办”服务规范 第3部分：“一次告知”服务规范

DB43/T 1799.5 “一件事一次办”服务规范 第5部分：“一次受理”服务规范

DB43/T 1799.6 “一件事一次办”服务规范 第6部分：“一次联办”服务规范

DB43/T 1799.7 “一件事一次办”服务规范 第7部分：“一次送达”服务规范

DB43/T 1799.14 “一件事一次办”服务规范 第14部分：标志应用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

窗口 window for comprehensive business

提供“一件事一次办”导办、咨询、收件与受理、帮(代)办、资料流转、送达等相关服务的窗口。

4 窗口设置

4.1 应依照便民高效与负载均衡的原则设置窗口。

4.2 应根据“一件事”日均业务量、单个业务办理周期及业务之间的关联性合理设置窗口类型。

4.3 宜建立导办、咨询、收件与受理、帮(代)办、资料流转、送达窗口。

5 人员配置

5.1 应根据适岗原则配置人员，人员应符合 GB/T 32169.1 要求。

5.2 窗口工作人员应主动参加相应的岗位培训，熟练事项办理操作平台的各项功能，有效开展相关事项办理，并接受监督考核管理。

6 设施设备配备

- 6.1 服务设施设备配备应按照 GB/T 32169.1 的要求执行。
- 6.2 窗口应按照 DB43/T 1799.14 的要求设置“一件事一次办”标志。

7 服务管理

7.1 服务制度

- 7.1.1 政务管理服务部门应建立科学合理与统筹协调的服务管理制度、服务质量考评机制、争议解决机制。
- 7.1.2 政务管理服务部门应规范服务流程、岗责要求，明确服务标准。
- 7.1.3 政务管理服务部门应建立窗口管理、监督考评、评价改进等机制，定期检查窗口运转情况，发现问题及时督促整改并视情况通报。
- 7.1.4 政务管理服务部门应定期组织开展主题活动和培训学习，开展技能培训，确保窗口工作人员依法、准确、高效办理“一件事”。

7.2 服务规范

窗口工作人员应按照 GB/T 32169.3—2015 中服务要求执行。

7.3 服务效率

- 7.3.1 实体政务大厅应建立窗口动态管理机制，根据群众排队等候情况和某特殊时段办件情况适时增设或调整窗口开放数量。
- 7.3.2 宜服务对象进行办事人流高低峰时段的提示，方便服务对象灵活选择办理业务的时段。
- 7.3.3 宜通过主动提供服务、引导分流服务对象，提高窗口业务办理效率，减少服务对象等待时间。

8 服务内容

8.1 导办

窗口工作人员应为服务对象提供导办服务。

8.2 咨询

窗口工作人员应按照 DB43/T 1799.3 要求做好线上线下咨询服务，准确、即时告知相关办事信息。

8.3 收件与受理

窗口工作人员应按照 DB43/T 1799.5 的要求对事项办理申请进行处理、接收。

8.4 帮（代）办

窗口工作人员应按照 DB43/T 1686 的要求为服务对象提供帮（代）办服务。

8.5 资料流转

资料流转员应按照 DB43/T 1799.6 的要求进行资料流转。

8.6 送达

窗口工作人员应按照 DB43/T 1799.7 的要求向服务对象送达办理结果。

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.14—2020

“一件事一次办” 服务规范 第 14 部分：标志应用规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 14: Specification for application of sign

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 标志图形 1

3 标志应用 2

4 管理要求 2

附录 A（资料性附录） 标志设计说明 3

附录 B（规范性附录） 标志色值要求 4

附录 C（资料性附录） 标志的使用场景 6

前 言

DB43/T 1799 《“一件事一次办”服务规范》分为 15 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第 3 部分：“一次告知”服务规范；
- 第 4 部分：“一次表单”服务规范；
- 第 5 部分：“一次受理”服务规范；
- 第 6 部分：“一次联办”服务规范；
- 第 7 部分：“一次送达”服务规范；
- 第 8 部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第 9 部分：跨域通办规范；
- 第 10 部分：“一次导办”服务规范；
- 第 11 部分：服务指南编制与管理规范；
- 第 12 部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第 13 部分：窗口服务与管理规范；
- 第 14 部分：标志应用规范；
- 第 15 部分：服务评价规范。

本标准为 DB43/T 1799 的第 14 部分。

本部分根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第 14 部分：标志应用规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”的标志图形、标志应用与管理要求。
本部分适用于“一件事一次办”标志的应用与管理。

2 标志图形

2.1 “一件事一次办”标志的图形结构由中文“一件事一次办”、数字“1”、4 个按键、红色弯曲箭头和蓝色小回车标识组成，见图 1，标志设计说明参见附录 A。



图 1 “一件事一次办”标志组成

2.2 “一件事一次办”标志的长度应不小于 2mm，标志所在区域内不应有任何文字、图形、事项元素、线条或图片。

2.3 “一件事一次办”标志的图形比例见图 2，标志组合应按照图中的要求制作使用，标志使用时，应以此图形比例为基础，根据使用场景按需缩放，不应改变“一件事一次办”标志的其他元素。

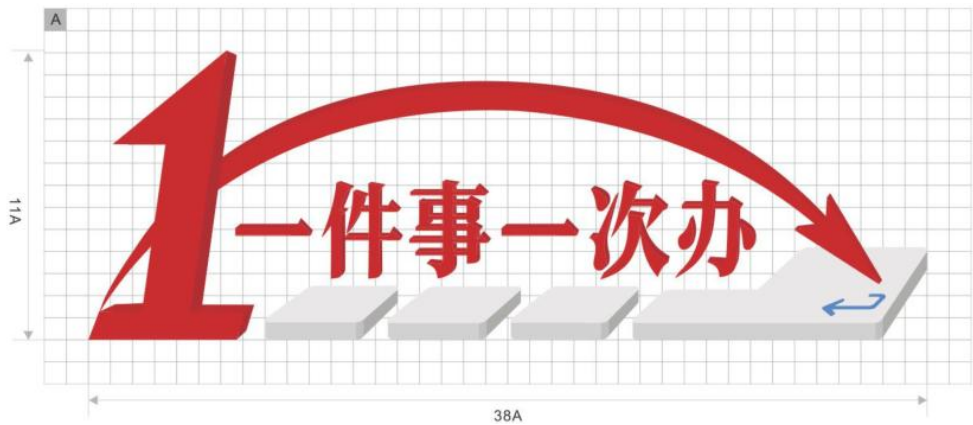


图 2 “一件事一次办”标志的图形比例

2.4 标志色值设置应符合附录 B 要求。

3 标志应用

- 3.1 标志的应用符合“彰显改革主题、营造改革氛围、结合属地实际”的原则。
- 3.2 应在“一件事一次办”服务指南、“一件事一次办”窗口台签、全国一体化政务服务平台“一件事一次办”专区应用，应用示例参见附录 C 中的 C.1。
- 3.3 宜在自助办理区、水杯等场景和设施设备应用，应用示例参见附录 C 中的 C.2。

4 管理要求

- 4.1 “一件事一次办”标志图形的应用由政务管理服务部门统一管理。
- 4.2 “一件事一次办”标志不得用于商业活动和私人活动。
- 4.3 政务管理服务部门应定期对“一件事一次办”标志的应用情况进行检查，发现问题应及时整改。

附录 A
(资料性附录)
标志设计说明

“一件事一次办”重在突出一次办好的改革主题。设计说明如下：

- a) “一件事一次办”以“中国红”为基调，将不断发展进步的社会使命与政府管理的时代潮流融汇结合起来，提升标志的现代感，凸显主题；
- b) 数字“1”表示“一件事”、“一次办”，也体现了政府在办事时将群众放在第一位，与箭头结合体现了结果的一次送达，体现了政府服务的高效；
- c) 红色弯曲箭头的弧度如同桥梁，象征着政府与服务对象的沟通和线上线下的互动，随着改革不断深入，逐步实现全流程网上办理的升级；
- d) 蓝色小回车标识，表达了政府工作人员认真严谨的工作态度。

附录 B
(规范性附录)
标志色值要求

B.1 设定中国红为标志标准色。辅助色系主要用于不同场景宣传中，使之更加贴合主题，生动形象，见图 B.1。



图 B.1 “一件事一次办”标志的图形色值色系

B.2 图 B.2 明确了标志与背景色之间的相互关系，在使用时作为参考执行。



图 B.2 “一件事一次办”标志背景色正确使用示例

B.3 图 B.3 作出了标志与背景色之间的不当示例，在使用时应避免。

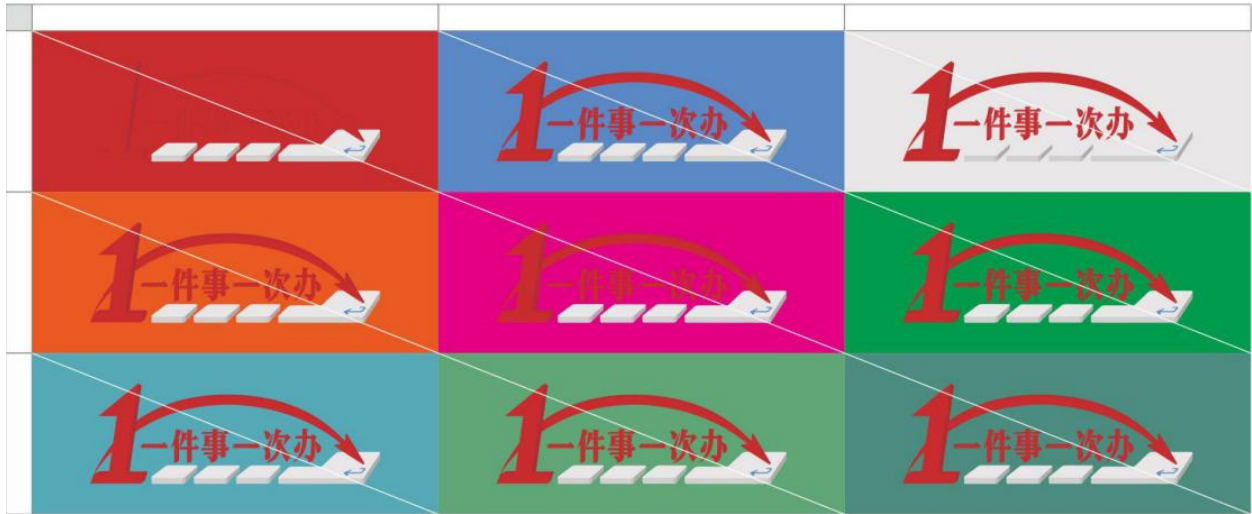


图 B.3 “一件事一次办”标志背景色错误使用示例

附录 C
(资料性附录)
标志的使用场景

C.1 必选设置场景

C.1.1 服务指南



图 C.1 “一件事一次办”服务指南效果图

C.1.2 窗口台签

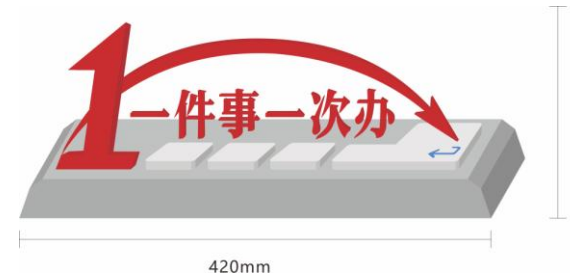


图 C.2 窗口台签立体标志效果图

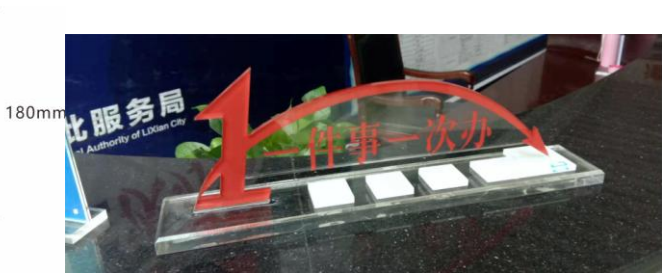


图 C.3 窗口台签立体标志实景图

C.1.3 政务服务“一件事一次办”专区



图 C.4 政务服务“一件事一次办”专区效果图

C.2 可选设置场景

C.2.1 实体政务大厅门窗



图 C.5 实体政务大厅门窗效果图

C.2.2 实体政务大厅展示专区

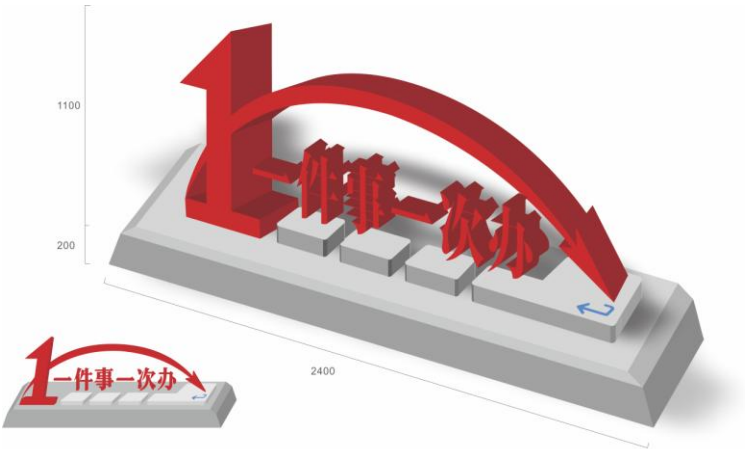


图 C.6 实体政务大厅展示专区标志效果图

C.2.3 实体政务大厅展示专区



a) 实景图 1



b) 实景图 2

图 C.7 自助办理区标志实景图

C.2.4 背景墙



图 C.8 背景墙标志基本图

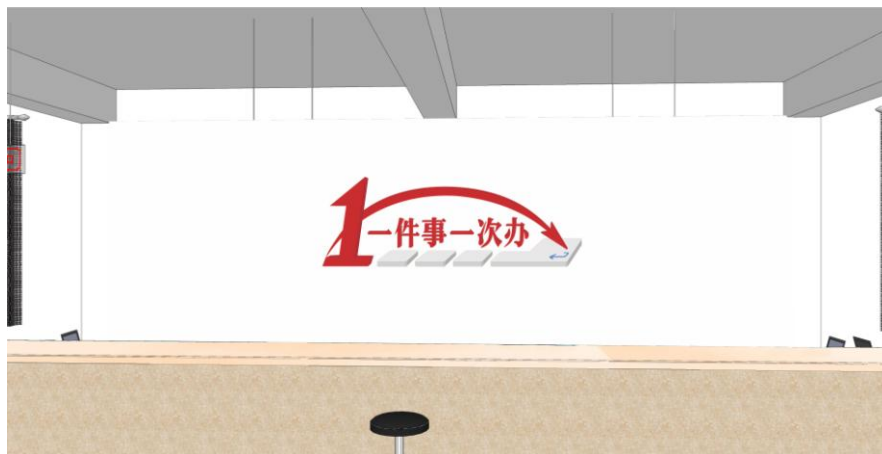


图 C.9 背景墙标志效果图

C.2.5 实体政务大厅 LED 屏幕



图 C.10 LED 屏幕标志基本图



图 C.11 实体政务大厅 LED 屏幕标志实景图

C.2.6 窗口电脑



图 C.12 窗口对外展示电脑效果图

C.2.7 工作牌



图 C.13 工作牌效果图

C.2.8 信封

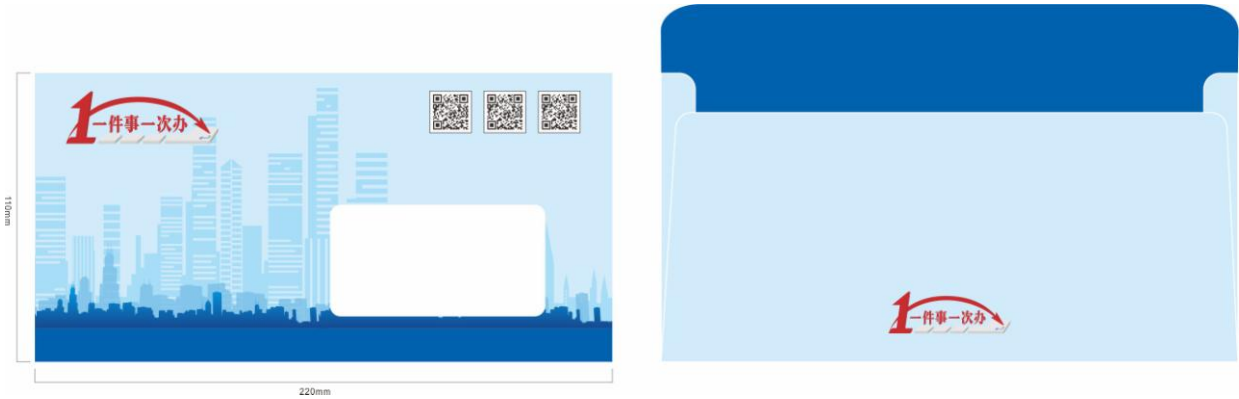


图 C.14 信封标志效果

C.2.9 档案袋



图 C.15 档案袋效果图

C.2.10 徽章



图 C.16 徽章标志效果图

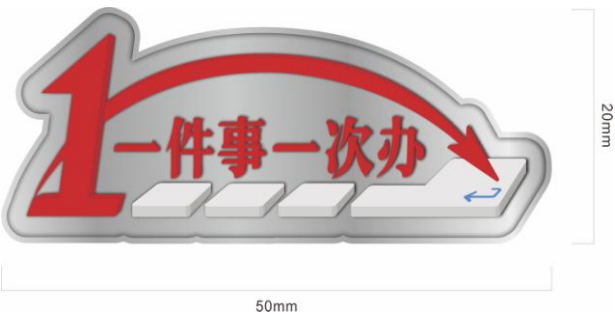


图 C.17 徽章标志效果图



图 C. 18 徽章标志实景图



图 C. 19 徽章标志实景图

C. 2. 11 水杯

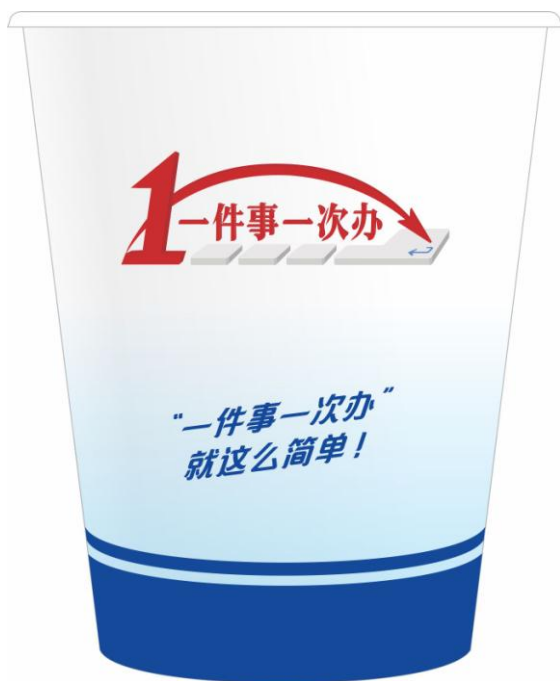


图 C. 20 水杯效果图

C.2.12 雨伞



图 C.21 雨伞效果图

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1799.15—2020

“一件事一次办” 服务规范 第 15 部分：服务评价规范

Specification for service of "one thing done once"—

Part 15: Specification for government service evaluation system

2020-07-15发布

2020-07-15实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 评价原则 1

3 评价主体 1

4 评价方式 1

5 评价指标 1

6 评价要求 2

7 差评处置 2

8 数据管理 2

9 结果应用 3

前 言

DB43/T 1799《“一件事一次办”服务规范》分为15个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：“一件事”名称与编码规则；
- 第3部分：“一次告知”服务规范；
- 第4部分：“一次表单”服务规范；
- 第5部分：“一次受理”服务规范；
- 第6部分：“一次联办”服务规范；
- 第7部分：“一次送达”服务规范；
- 第8部分：告知承诺和容缺办理规范；
- 第9部分：跨域通办规范；
- 第10部分：“一次导办”服务规范；
- 第11部分：服务指南编制与管理规范；
- 第12部分：事项梳理与动态管理规范；
- 第13部分：窗口服务与管理规范；
- 第14部分：标志应用规范；
- 第15部分：服务评价规范。

本标准为DB43/T 1799的第15部分。

本部分根据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本部分起草单位：湖南省政务管理服务局、常德市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司、中国标准化研究院。

本部分起草人：向世聪、李芳、柳江、陈科、王显一、罗邦明、程节、王勇、胡名栋、黄彦、白冰彦、曹丽冰、颜卓、杨茗丹、向梦黎、申玉宇、肖凯、孔萌、万福军。

“一件事一次办”服务规范 第15部分：服务评价规范

1 范围

DB43/T 1799 的本部分规定了“一件事一次办”服务的评价原则、评价主体、评价方式、评价指标、评价要求、差评处置、数据管理及结果应用。

本部分适用于“一件事一次办”服务评价工作。

2 评价原则

2.1 自愿自主

应提供适当的评价环境，保障评价人自愿自主评价的权利，不得有强迫或干扰评价人的评价行为。

2.2 客观公正

评价指标和评价要求的设置应确保服务对象评价能客观公正地反映“一件事”办理情况。

2.3 公开透明

评价的过程和结果应公开透明。

2.4 务实高效

差评处置机制的设置应以问题为导向，高效解决服务对象难题，达到差评件件有整改、有落实。

3 评价主体

自然人、法人和非法人组织。

4 评价方式

各级政务服务管理部门可采取现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”等方式及时对“一件事”办理的机构及其工作人员、服务事项开展评价。

5 评价指标

5.1 评价共分为5个等级，从高到低依次为“很好”、“好”、“一般”、“差”、“很差”或“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

5.2 各级政务服务管理部门应在五级评价的基础上，针对具体服务事项细化评价问询表单，可设置服务指引是否清晰、办事程序是否便利、办事是否高效、材料手续是否精简、操作界面是否友好、有何改进意见等项目，由服务对象自愿填写。

5.3 评价内容应包含但不限于：工作人员服务态度与业务熟练度、受理效率、承诺时限内办结情况、事项优化与信息公开情况、办事便捷度。

6 评价要求

6.1 各级政务管理服务部门应通过设立评价器、二维码、全国一体化政务服务平台、移动终端、12345热线、回访短信等渠道开展现场服务“一次一评”和网上服务“一事一评”，偏远地区和基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格。

6.2 现场服务评价以评价器或二维码方式为主，可在事项受理和办结完毕后，分别设置1次评价。

6.3 现场服务评价时，窗口工作人员应提醒服务对象进行现场评价，还可通过短信或网络推送等方式补充提醒评价。

6.4 网上服务评价以全国一体化政务服务平台和移动终端方式为主。全国一体化政务服务平台和移动终端应设置评价功能模块或环节，事项办结后应设置1次评价。

6.5 全国一体化政务服务平台和移动终端应通过短信或网络推送等方式提示服务对象进行评价。

6.6 网上服务评价和有条件的现场评价渠道，应设置服务意见框，并允许服务对象自主选择是否填写。

6.7 服务对象在24小时内未作出评价的，应通过移动终端、12345热线、回访短信等方式收集评价。超过5天未作出评价的，系统可设置默认评价，默认评价等级为“基本满意”或“一般”。

6.8 各级政务管理服务部门可建立由人大代表、政协委员、企业和群众代表、媒体工作者等组成的监督员队伍，实行常态化监督、体验式办理，随时收集企业和群众的意见建议；也可委托第三方独立开展“一件事一次办”服务评估。

7 差评处置

7.1 各级政务管理服务部门应成立政务服务客服队伍，客服人员应熟悉政策、熟练业务、服务耐心，客服人员选配应以实体政务大厅、中心、站点等工作人员为主。

7.2 各级政务管理服务部门应建立差评处置机制，并督促各业务办理部门按以下要求进行处理：

——对情况清楚、诉求合理的简单情况，立即回应、整改，最长不超过2个工作日；

——对情况复杂、一时难以解决的，由各级政务管理服务部门统筹处理，最长不超过10个工作日。

7.3 服务人员收到差评后，可在处置差评前一段时间内进行申诉，经核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳。

7.4 差评处置完成后，应通过短信、微信、电话等方式回访服务对象，反馈整改情况，听取意见建议，并应做好回访情况记录。

8 数据管理

8.1 应建立评价数据（含差评处置、回访数据）安全管理机制，评价数据应真实、安全、可靠。

8.2 评价数据应采取分层汇集、直接汇集的方式实时向各级政务管理服务部门汇集。

8.3 评价数据应符合湖南省政务服务“好差评”体系建设技术指南相关要求。

注1：分层汇集，即以县级为基础，逐级向市级、省级一体化政务服务平台汇集。

注2：直接汇集，即不论层级直接向省一体化政务服务平台汇集。

9 结果应用

9.1 各级政务管理服务部门应运用大数据等技术，对评价数据进行跟踪分析和综合挖掘，及时归纳发现“一件事一次办”服务的堵点和难点，分析研判服务对象的诉求和期盼，作为“一件事一次办”工作改进的依据。

9.2 除依法不得公开的信息外，服务对象评价结果及整改情况宜通过各级政府门户网站和一体化政务服务平台等渠道对外公开发布，接受服务对象、新闻媒体和社会各界的监督。

9.3 评价结果应作为评价对象绩效评价和年度评先评优的重要依据。
