

政务服务事项标准化 总则

Standardization of government service items—General rules

2024 - 10 - 31 发布

2024 - 12 - 01 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
9 依据	3
10 事项类型	3
11 办理程序	3
11.1 通用流程	3
11.2 实施权限	5
11.3 受理条件	5
11.4 申请材料	5
11.5 申请	5
11.6 受理	6
11.7 审查	6
11.8 特殊环节	6
11.9 决定	6
11.10 制证/文	7
11.11 综窗签收	7
11.12 政务服务效力	7
12 办结时限	8
12.1 法定办结时限	8
12.2 承诺办结时限	8
12.3 全流程时限	9
12.4 即时办结情形	9
13 事项的数字化管理	9
13.1 基本管理要求	9
13.2 事项动态调整	9

13.3	部门专网.....	10
13.4	数据共享.....	10
13.5	实时推送.....	10
14	审批与监管联动.....	10
14.1	职责划分.....	10
14.2	权责到岗.....	10
14.3	信息互推.....	10
14.4	信用应用.....	11
14.5	审管联动.....	11
14.6	过程监督.....	11
15	年度核验.....	11
15.1	年检.....	11
15.2	年审.....	11
15.3	年报.....	11
16	收费及收费依据.....	11
17	投诉与评价.....	11
17.1	投诉方式.....	11
17.2	评价方式.....	11
附录 A (资料性)	政务服务事项要素编制规范示例.....	13
附录 B (资料性)	政务服务事项要素填报表格示例.....	21
附录 C (资料性)	告知承诺书示例.....	26
附录 D (资料性)	委托书示例.....	27
附录 E (资料性)	一次告知补正通知书示例.....	28
附录 F (资料性)	受理通知书示例.....	29
附录 G (资料性)	不予受理通知书示例.....	30
附录 H (资料性)	特殊环节实施要点.....	31
附录 I (资料性)	行政许可决定书示例.....	35
附录 J (资料性)	不予许可决定书示例.....	36
附录 K (资料性)	行政备案通知书示例.....	37
附录 L (资料性)	不予备案通知书示例.....	38
附录 M (资料性)	办理结果通知书(通过)示例.....	39
附录 N (资料性)	办理结果通知书(不通过)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。

本文件由海南省营商环境建设厅提出并归口。

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、依据、事项类型、办理流程、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、居）、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。法律、法规另有规定或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 items*

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，有修改]

3.2

基本目录 *basic category*

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的政务服务事项清单。

注：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]

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清单。

注：“三定”职责是部门主要职责、内设机构和人员编制规定的简称。

[来源：GB/T 39554.1—2020，3.5，有修改]

3.4

政务服务管理机构 *government service management agencies*

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，有修改]

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，统一依据，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

统一办事指南中的政务服务事项要素标准，包括编码、名称、依据、类型、受理条件、服务对象、申请材料、办理流程、法定办结时限、审批结果、收费标准和依据；统一办理时间、办理地点、咨询方式、监督投诉方式、常见问题等个性化要素的填写规范。办事指南中的政务服务事项要素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

8.1.1 依照设定政务服务事项的法律、法规、规章表述，确定政务服务事项的名称。

8.1.2 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

8.2.1 依照设定政务服务事项及子项的法律、法规、规章表述，确定政务服务事项子项名称。

8.2.2 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

8.3.1 统一政务服务事项的拆分标准，按照业务情形设置业务办理项的，一般情况下不作拆分。

8.3.2 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，按照国家业务主管部门的要求执行；国家业务主管部门未拆分为业务办理项的，可由省级业务主管部门设立业务办理项拆分维度并根据业务实际需要设置不同业务情形，引导服务对象办事，且名称中不能含有地名、数字、实施主体和特殊符号。

9 依据

9.1 依据分为设定依据和其他依据。

9.2 依照法律、法规、规章，列明政务服务事项的设定依据，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；
- b) 依据名称：使用全称加书名号，如《中华人民共和国行政许可法》；
- c) 依据文号：注明依据文件的令号、文号及最新修正（修订）年份；
- d) 制定机关：使用全称，制定机关已经撤销的，使用文件原制定机关名称，依据文件经修正（修订）的，依次载明修正（修订）机关；
- e) 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 其他依据（受理条件、办结时限说明、申请材料、特殊环节、数量限制、收费等）的填写要求参照设定依据。

9.4 法律、法规、规章需要提供在线全文浏览或下载服务，并根据立改废释情况进行动态调整。

10 事项类型

10.1 依据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、信用服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

10.2 政务服务事项实行清单化管理，事项类型与国家基本目录对应事项类型保持一致。符合海南自由贸易港建设实际的事项，国家基本目录无对应事项的，与海南省权责清单保持一致。

10.3 同一政务服务事项的类型需要全省统一，其中，公共服务事项的设定和实施需做到有法可依，由省级政务服务管理机构以清单的形式发布。

10.4 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。

11 办理流程

11.1 通用流程

11.1.1 通用流程包括一般通用流程和含特殊环节的通用流程。

11.1.2 省级政务服务管理机构和省级业务主管部门参照通用流程对办理流程进行制定。

11.1.3 一般通用流程见图 1。

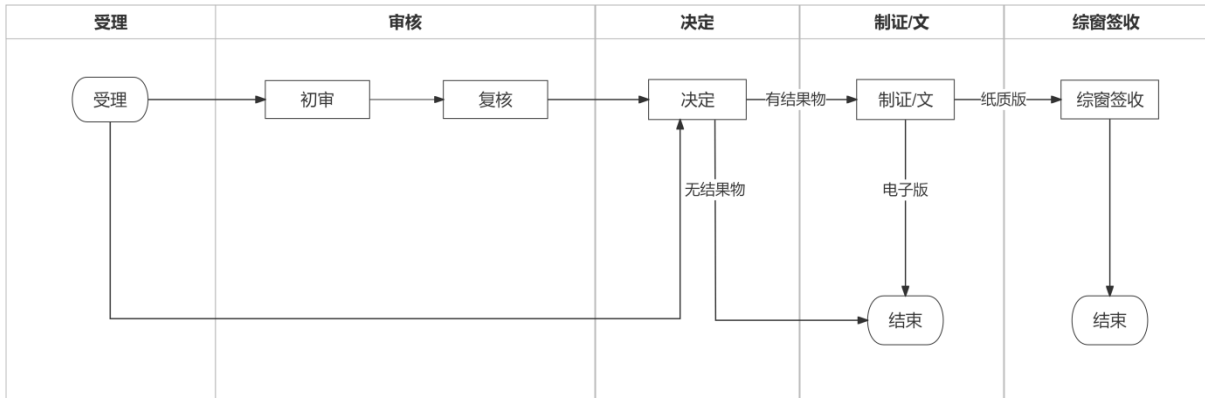


图1 一般通用流程图

11.1.4 含特殊环节的通用流程见图 2。

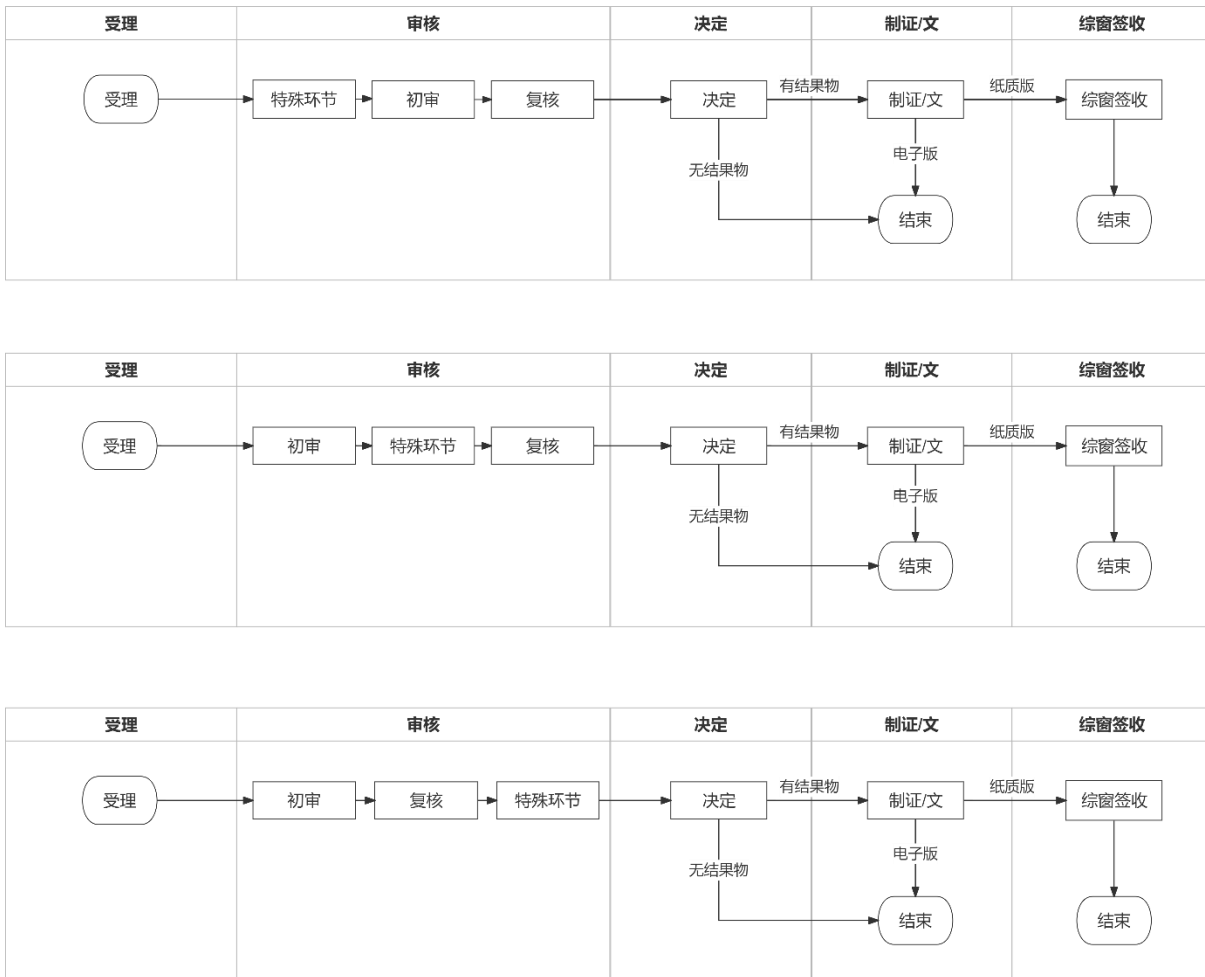


图2 含特殊环节的通用流程图

11.2 实施权限

11.2.1 依据法律、法规、规章，确定省、市县（区）政务服务事项的实施权限。

11.2.2 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，不可增加内容。

11.4 申请材料

11.4.1 材料明细

申请材料做到简单明了，并持续简化内容和整合材料。

11.4.2 材料必要性

按照材料的必要性，明确划分为“必要材料”“非必要材料”“容缺后补”“信用免交、信用后补”。

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”“原件或复印件”。

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、电子”。

11.4.5 材料来源

按照材料的来源，明确划分为“申请人自备”“政府部门核发”“其他”。

11.4.6 材料依据

11.4.6.1 申请材料的依据来源包含“依据名称”“依据文号”“制定机关”“条款内容”。

11.4.6.2 不增加无依据材料。

11.4.7 材料准备要点

11.4.7.1 明确每一项申请材料的内容和准备要点。

11.4.7.2 需要服务对象自行提供的材料，由政务服务审批部门提供材料模板和说明。

11.5 申请

11.5.1 明确现场申请需提交的材料。可通过海南省一体化政务服务平台（以下简称“省一体化政务平台”）上传的申请材料，明确提交文件的格式。

11.5.2 实行信用审批的政务服务事项，需服务对象签订《告知承诺书》，见附录 C。

11.5.3 如服务对象通过委托代理人提出申请，需提交《委托书》，见附录 D。

11.5.4 通过现场申请且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补正的全部材料内容和标准，并同步发放《一次告知补正通知书》，见附录 E。

11.5.5 线上申请且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通过省一体化政务平台，一次性告知服务对象需要补正的全部材料内容和标准，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，通过省一体化政务平台进行受理，出具《受理通知书》，见附录 F。

11.6.2 实行信用审批的政务服务事项，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，通过省一体化政务平台进行受理，出具《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，通过省一体化政务平台作出不予受理决定，出具《不予受理通知书》，见附录 G。

11.7 审查

11.7.1 审查内容

11.7.1.1 需要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。如各审查要点之间属于并存关系：

a) 当所有审查要点为“是”，即材料符合要求；

b) 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。

11.7.1.5 涉及通过考试获得资格、资质类的政务服务事项，政务服务审批部门根据考试成绩和其他法定条件进行审查。

11.7.2 纸质审查

明确申请材料的审查内容和标准，并按标准进行全面、整体、深入、细致的审查。

11.7.3 数量限制

法律、法规、规章及省级以上人民政府或业务主管部门处于有效期限内的规范性文件，明确规定审批结果有数量限制的，按照数量规定执行，并通过省一体化政务平台、政务服务场所等渠道公开。

11.8 特殊环节

11.8.1 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，公示等，具体实施要点见附录 H。

11.8.2 特殊环节按照法定依据设定或变更。

11.8.3 需明确特殊环节的设定依据、法定办理时限、承诺办理时限、工作流程等，并通过省一体化政务平台、政务服务场所等渠道公开。

11.9 决定

11.9.1 申请材料齐全、符合法定形式的，在法定办结时限内作出决定，出具《行政许可决定书》（见附录 I）、《不予许可决定书》（见附录 J）、《行政备案通知书》（见附录 K）、《不予备案通知书》（见附录 L）、《办理结果通知书（通过）》（见附录 M）、《办理结果通知书（不通过）》（见附录 N）等通知材料。

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

11.9.3 线上受理通过后，申请材料齐全、符合法定形式的，在线上作出决定，如需服务对象持纸质申请材料到政务服务场所窗口核验，核验无误后，发放审批通过相关的通知材料；如无现场核验或其他特殊核验情形，线上发放审批通过相关的通知材料并告知服务对象线上线下的取件渠道。

11.10 制证/文

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 综窗签收

11.11.1 明确出件方式。

11.11.2 所有进驻政务服务场所和省一体化政务平台的事项，由综合出件窗口统一出件。

11.11.3 告知政务服务事项结果物的效力范围和后续环节。

11.12 政务服务效力

11.12.1 有效期限

法律、法规、规章中，明确规定政务服务事项结果物有效期限的，需明确具体期限。

11.12.2 适用范围

法律、法规、规章中，明确规定政务服务事项结果物适用范围有地域限制的，需明确地域限制。其中，行政许可没有地域限制的在全国范围内有效。

11.12.3 政务服务事项终止的情形

11.12.3.1 行政许可终止的情形

11.12.3.1.1 撤回行政许可

依据《中华人民共和国行政许可法》规定，撤回行政许可必须符合以下要求：

- a) 撤回行政许可适用于行政机关基于公共利益的需要收回已经颁发的行政许可的情形。适用前提是相对人合法取得行政许可。适用情形包括：
 - 1) 行政许可依据的法律、法规、规章修改或废止；
 - 2) 行政许可依据的客观情况发生重大变化。
- b) 行政机关需作出书面决定，说明撤回行政许可的法律依据或者事实基础；
- c) 撤回行政许可对公民、法人或其他组织造成财产损失的，作出撤回行政许可决定的行政机关应当依法予以补偿。

11.12.3.1.2 撤销行政许可

依据《中华人民共和国行政许可法》规定，撤销行政许可必须符合以下要求：

- a) 撤销行政许可适用于行政机关纠正违法实施行政许可的情形。适用前提是行政机关违法作出行政许可决定或者相对人违法取得行政许可。适用情形包括：
 - 1) 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；
 - 2) 行政机关及其工作人员超越法定职权作出准予行政许可决定；
 - 3) 行政机关违反法定程序作出准予行政许可决定；
 - 4) 申请人不具备申请资格或者不符合法定条件；

- 5) 申请人以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可；
 - 6) 依法可以撤销行政许可的其他情形。
- b) 撤销行政许可，行政机关需作出书面决定，并告知被许可人撤销行政许可的法律依据和事实基础。撤销行政许可可能对公共利益造成重大损害的，行政机关不得撤销；撤销行政许可损害被许可人合法权益的，除被许可人以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可的情形外，行政机关应当依法给予赔偿。

11.12.3.1.3 吊销行政许可

依据《中华人民共和国行政处罚法》的规定，吊销行政许可必须用于被许可人取得行政许可后有严重违法行为的情形，适用前提是被许可人取得行政许可后有严重违法行为，由具有该行政许可处罚权的行政机关作出吊销行政许可的决定。

11.12.3.1.4 注销行政许可

依据《中华人民共和国行政许可法》规定，注销行政许可必须符合以下要求：

- a) 注销行政许可适用于特定客观事实的出现、行政许可失效的情形。适用前提是特定客观事实的出现，与被许可人取得行政许可是否合法无关。适用情形包括：
 - 1) 行政许可有效期限届满未延续；
 - 2) 赋予公民特定资格的行政许可，该公民死亡或者丧失行为能力；
 - 3) 法人或者其他组织依法终止；
 - 4) 行政许可依法被撤销、撤回，或者行政许可证件依法被吊销；
 - 5) 因不可抗力导致行政许可事项无法实施；
 - 6) 法律、法规规定的注销行政许可的其他情形。
- b) 注销行政许可，行政机关应当说明理由，收回行政许可证件或者予以公告。

11.12.3.2 其他终止情形

其他依申请办理的行政权力事项和公共服务事项的终止情形，依照相关法律、法规、规章的规定执行。

12 办结时限

12.1 法定办结时限

12.1.1 需按照法律、法规、规章规定的办理时限，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。

12.1.2 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，公示的时限。

12.1.3 法定办结时限作为行政诉讼的参照时限。

12.2 承诺办结时限

12.2.1 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。

12.2.2 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，公示的时限。

12.2.3 适用于信用审批的政务服务事项办结时限参照具体规定执行。

12.3 全流程时限

12.3.1 政务服务管理机构跟踪记录政务服务事项从提交申请到取件所有环节的实际办理时间等相关数据作为优化政务服务，提升服务效能的依据。

12.3.2 全流程时限可作为事项考核的依据。

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) 办理流程未包含特殊环节；
- c) 系统可自动出具结果物。

12.4.2 当天办结情形如下：

- a) 申请材料相对简单；
- b) 办理流程未包含特殊环节；
- c) 能在当日办结，出具结果物。

13 事项的数字化管理

13.1 基本管理要求

13.1.1 全省的政务服务事项通过省一体化政务平台进行同源发布、同步更新。

13.1.2 由省级政务服务管理机构定期对全省同一政务服务事项的要素进行收集整理比对，如存在差异，会同省级业务主管部门进行统一。

13.1.3 由省级政务服务管理机构负责梳理“全省通办”和“跨省通办”事项清单，并通过省一体化政务平台统一对外公开。省、市县（区）、乡镇（街道）、村（社区、居）、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。

13.1.4 由省级政务服务管理机构负责梳理事项证明和材料清单，通过省一体化政务平台统一对外公开。由各级政务服务管理机构编制形成证明和材料事项目录，并对应调整和规范政务服务事项办事指南、审查要点。

13.2 事项动态调整

13.2.1 由省级政务服务管理机构统筹，建立各级政务服务管理机构与业务主管部门的沟通协调机制，协同做好清单内容对接匹配。

13.2.2 市场准入负面清单、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”事项清单等与政务服务事项基本目录的事项名称、类型等要素保持一致。政务服务事项基本目录发生调整的，有关清单要适时作出相应调整。

13.2.3 依托省一体化政务平台，实行清单的动态管理。省一体化政务平台需要具备事项梳理、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、变更或取消由业务主管部门向省级政务服务管理机构提出申请，由省级政务服务管理机构对事项的调整进行审定，并通过省一体化政务平台进行变更。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申请。

13.2.5 动态调整依据包括但不限于：

- a) 事项设定依据的修正（修订）、调整、废止或失效的；
- b) 中央及国家各部委、省委、省人大、省政府决定调整的；

- c) 通过贯彻海南自由贸易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，依法决定取消的；
- d) 事项优化精简的；
- e) 事项依法下放管理层级的；
- 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的业务办理系统接入省一体化政务平台，推进业务办理系统与省一体化政务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 由省级政务服务管理机构会商各级业务主管部门制定数据共享责任清单，满足高频政务服务事项的数据共享需求。

13.4.2 通过数据共享、直接取消、告知承诺、部门核验等方式实现申请材料免提交。

13.4.3 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获取的其他单位的证明材料，不再要求服务对象重复提供。

13.4.4 统一电子档案库，采用电子签名（签章）技术，实现申请材料的在线提交、电子化归档、管理、查阅。

13.5 实时推送

通过短信、网络、电话等多种渠道为服务对象推送全流程的办理进度信息，包括咨询、预约、申请、受理（接件）、审查、决定、送达、评价等环节：

- a) 即时更新并推送通知信息给服务对象，保证各渠道间信息的一致性；
- b) 进度信息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) 涉及特殊环节的政务服务事项，告知服务对象特殊环节相关的信息。

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，实时推送至政务服务审批部门、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的审批人员、审批职责、审批岗位等信息，并在省一体化政务平台、政务服务场所进行公示。

14.3 信息互推

14.3.1 政务服务审批部门、监管部门、综合行政执法部门需实现信息平台的互联互通和信息开放共享。

14.3.2 监管部门、综合行政执法部门将暂停登记、撤销行政许可等结果信息，及时推送至政务服务审

批部门，审批人员据此办理注销手续。

14.4 信用应用

依托全省统一的社会信用资源库，将信用信息嵌入省一体化政务平台并提供信用查询、校验服务，包括联合奖惩信息、履约失信信息、红黑名单信息等，并推动告知承诺事项的审批结果、事中事后监管结果在相关部门间共享。

14.5 审管联动

政务服务审批部门、监管部门基于海南省“互联网+监管”系统，共同建立和完善监管事项目录、审管联动子系统功能。

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，不得擅自扩大范围、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、审核方式和审核地点，对市场主体主要生产经营情况进行实质性审核，不得擅自扩大范围、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，不得擅自扩大范围、增加内容、提高标准。

16 收费及收费依据

办理政务服务事项过程中涉及需要收费的，明确收费依据、收费标准、收费方式等内容，并向社会公开。

17 投诉与评价

17.1 投诉方式

明确告知服务对象政务服务相关的投诉、反馈受理渠道和其他相关信息。

17.2 评价方式

17.2.1 可采用自我评价、“好差评”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 自我评价每季一评，“好差评”评价一事一评。

17.2.3 第三方评价由具有相关能力的专业机构承担，定期开展评价。

附录 A
(资料性)
政务服务事项要素编制规范示例

下面给出了政务服务事项要素编制规范的示例。

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，每个基本目录内的政务服务事项对应一个编码。	—
3	事项类型	政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、信用服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。关联正确的基本目录之后，事项类型自动生成。	—
4	事项名称（业务办理项名称）	按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）中“推进政务服务事项实施清单标准化”的相关规定，统一规范全省同一政务服务事项的拆分标准，原则上按照业务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，且国家业务主管部门已拆分为业务办理项的，按照国家业务主管部门的要求执行；国家业务主管部门未拆分为业务办理项的，可由省级业务主管部门设立业务办理项拆分维度并根据业务实际需要设置不同业务情形引导服务对象办事，且名称中不能含有地名、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	分为3种：法定机关、授权组织、受委托组织。若为受委托组织，需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。	—

序号	要素名称	内容说明	备注
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	填报政务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、居）。	—
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	同一事项由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”。	—

序号	要素名称	内容说明	备注
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	填报现行的全部法律、法规和规章列明该事项的具体条件，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、规章规定。	—
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、行政机关、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，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，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、行政机关、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	是否有特殊环节	填报该事项的特殊环节，无特殊环节，填报“无”，有特殊环节，填报特殊环节说明。	—
29	特殊环节	特殊环节的名称，应为以下的一种或多种：听证，招标，拍卖，检验、检测、检疫，鉴定，专家评审，现场踏勘，公示。	存在多个特殊环节情形的，用逗号隔开，并在办理流程说明处分类填报相关信息。
		特殊环节说明，是对特殊环节名称的补充说明。	
		特殊环节设定依据，是设定特殊环节的法律、法规、规章等的依据。依据不充分的，不能设置特殊环节。	
		特殊环节法定办理时限，法律、法规、规章等文件中明确的办理时限。	
		特殊环节承诺办理时限，政务服务审批部门向服务对象承诺完成特殊环节的最长时限。	
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，确实无法律、法规规定时限，则可建议部门参照《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。	—

序号	要素名称	内容说明	备注
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:办件类型为即办件时,承诺办结时限为1;如该事项为告知承诺制,则承诺办结时限也为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。例如: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号海南省人民政府政务服务中心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(如受理、审核、特殊环节、决定、制证/文、综窗签收等),与办理流程中各环节名称、环节说明一致,并附以完整详细的文字说明。例如: 1.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,通过后转至审核环节。 2.审核:根据审核内容和材料标准,进行相关纸质审查,如不涉及特殊环节的事项,审核通过后转至决定环节。 3.特殊环节:听证,招标,拍卖,检验、检测、检疫,鉴定,专家评审,现场踏勘,公示以及上报部门处理所需要的时间不计入办结时限,但需明确填写特殊环节办理期限,全部通过后转至决定环节。 4.决定:根据审核意见,作出予以批准决定或不予批准决定(对只有初审权的办件情形,作出予以上报或不予上报的决定),出具相应通知书和材料等。 5.制证/文:根据事项需要,在规定时限内完成制证、制文。 6.综窗签收:将结果物移交综合出件窗口进行签收。	—
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	需要到办事现场的,填报服务对象完成事项办理的最少到场次数。根据办理形式明确到办事现场次数。通过窗口办理的,明确必须到窗口几次;通过线上办理的,如需要现场核验人员身份等,填写到办事现场次数。不需要到办事现场的,到现场次数为0次。	现场通常是指政务服务场所或专业政务服务大厅的现场窗口。

序号	要素名称	内容说明	备注
39	必须现场办理原因说明	法律、法规、规章对服务对象要求必须现场办理的具体条款，如涉密则注明“涉密”。对服务对象每次需要到现场办理的情况进行说明。	现场通常是指综合性政务大厅或专业政务服务大厅的现场窗口。
40	是否网办	选择“是”或“否”，如“是否网办”填写“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（需附网址）、其他网站（需附网址）”。	—
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能跳转到相应的办事网页。	—
43	网上办理深度	当办理方式为网上办理时，则该项必填。办理深度分为：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。根据实际情况勾选，可以多个组合。	—
44	PC端是否对接单点登录	PC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、邮件等信息不可与咨询方式相同）。	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. 线上咨询地址：海南政务服务网 https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/ 。	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。如结果类型勾选“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，如图片中涉及真实企业、个人信息的内容，需作脱敏处理； 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. 上传JPG或PDF（OFD）即可，不要在DOC（DOCX）中插入图片；涉及多个文件时，可上传文件压缩包； 4. 建议上传已办结事项的结果样本，并作脱敏处理。	—
51	业务分类	分为2种：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。	—

序号	要素名称		内容说明	备注
52	通办区域		分为2种：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2种：全程网办、异地代收，可组合选择，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3种：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		分为2种：传统模式、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		分为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	是否支持预约办理		填报该事项是否支持预约办理。	—
62	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、规章证明的相关材料”“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，且空表内容不得含有市（县）信息。	—
		来源渠道	分为3类：申请人自备（需要服务对象提供的材料）、政府部门核发（由政府相关部门出具）、其他（例如某银行、学校、公司出具的相关证明）。	—

序号	要素名称	内容说明	备注	
62	申请材料	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海南政务服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（ https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/ ）（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4类：原件，复印件，原件和复印件，原件或复印件。	—
		材料形式	分为3类：纸质，电子，纸质、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、规章作为依据，明确条、款、项、目。例如：《中华人民共和国民办教育促进法》（2018年修正）第十三条 申请筹设民办学校，举办者应当向审批机关提交下列材料：（一）申办报告，内容应当主要包括：举办者、培养目标、办学规模、办学层次、办学形式、办学条件、内部管理体制、经费筹措与管理使用等；……。	—
		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（OFD）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4类：必要，非必要，容缺后补，信用免交、信用后补；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），且空表不得出现市（县）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，如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）。			

序号	要素名称		内容说明	备注
63	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，根据实际办理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。	—
64	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、目，避免全文引用。 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）xx 条 xx 款 xx 项 xx 目。 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、目，避免全文引用。	如“是否允许减免”填“是”，此项必填。
65	设定依据	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：政务服务事项审批通过后。	—
		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，依据的名称、文号、令号，如有修改，还需填写修正、修订年份，具体内容需定位到事项基本目录设定相关的条、款、项、目，避免全文引用。关联基本目录后，设定依据自动生成。	—
66	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”等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：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）：

科（处）室名称：

单位负责人（签字）：

联系电话：

填报日期： 年 月 日

基本信息			
基本目录事项			
基本编码			
事项类型			
事项名称 (业务办理项名称)			
实施主体编码			
实施主体		实施主体性质	
实施权限	省级权限		
	市县（区）权限		
	重点园区权限		
实施权限依据	(按本表末“设定依据”格式填写)		
业务办件编码		数量限制	
权力来源		权力来源依据	(按本表末“设定依据”格式填写)
行使层级		通办范围	
办件类型		中介服务	
联办机构		是否进驻政务服务场所	
是否支持网上支付		是否支持物流快递	
办理形式		受理条件	
服务对象		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		是否有特殊环节	
特殊环节			
(按照附录A. 29填写)			
法定办结时限(工作日)		法定办结时限说明	
承诺办结时限(工作日)		承诺办结时限说明	
办理时间		办理地点	
办理流程说明		是否支持自助终端	
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	
PC端是否对接单点登录		移动端是否对接单点登录	
审批结果类型		审批结果名称	
审批结果样本		业务分类	
通办区域		通办业务模式	
窗口办理	办理机构名称		
	办理地点		
	联系方式		
	办理时间		
	位置指引		
	办理流程图		
	办理流程说明		
网上办理方式			
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		
是否告知承诺制		自定义表单类型	
审批模式		是否网上公示	

是否结果公示		四办清单	
是否支持预约办理			
申请材料		(按附录A.62进行填写)	
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)	
		审核标准	
		结果	
2	审核	环节名称	
		办理人(职务)	
		联系方式	
		办理时限(工作日)	
		审核标准	
		结果	
3	特殊环节 (如无,则填写“无”或“/”斜杠表示)	环节名称	
		办理人(职务)	
		联系方式	
		办理时限(工作日)	
		审核标准	
		结果	
4	制证/文	环节名称	
		办理人(职务)	
		联系方式	
		办理时限(工作日)	
		审核标准	
		结果	

5	综窗签收	环节名称			
		办理人（职务）			
		联系方式			
		办理时限（工作日）			
		审核标准			
		结果			
收费项目					
是否收费					
收费项目					
收费依据		（按本表末“设定依据”格式填写）			
是否允许减免					
允许减免依据		（按本表末“设定依据”格式填写）			
备注					
其他					
审批结果					
序号	名称	类型	样本		
			提供附件		
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			监督投诉方式		
现场咨询			现场监督投诉		
电话咨询			电话监督投诉		
线上咨询			线上监督投诉		

办理进度和结果查询				
办理进度查询方式			结果公开查询方式	
现场查询		现场查询		
电话查询		电话查询		
线上查询		线上查询		
常见问题				
序号	问题	解答		
设定依据				
序号	依据文号、令号	依据名称	制定机关	条款内容
法律、法规、规章依据	(此处填写跳转链接, 且保证链接可打开)			

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)
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。现就有关事项承诺如下：

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，了解了该政务服务事项的有关要求，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适用范围进行活动的行为，与审批部门无关，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必要材料（可写明具体材料名称），若到期不能提交，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 D
(资料性)
委托书示例

下面给出了委托书的示例。
示例：

委托书

委托单位：	法定代表人：
单位地址：	电话：
委托人：	身份证号：
地址：	电话：
受委托人：	身份证号：
地址：	电话：
委托期限： 年 月 日至 年 月 日	
现委托人委托 代表委托人办理 政务服务事项，代理权限如下：	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 提交办理该政务服务事项的相关材料、要件； 2. 在材料接收凭证、承诺书等文书上签字； 3. 领取行政许可决定书、资格证书或批文等文书。 	
受委托人在上述权限范围内依法所做的一切行为及签署的一切文件，委托人均予以承认。	
委托单位：（盖章）	年 月 日
委托人：（签字或盖章）	年 月 日
受委托人：（签字或盖章）	年 月 日

附录 E
(资料性)
一次告知补正通知书示例

下面给出了一次告知补正通知书的示例。

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> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>			
<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 style="text-align: center;">(受理机构专用章)</p> <p style="text-align: right;">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	

附录 F
(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: center;">(受理机构专用章)</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	

附录 G
(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 style="text-align: right;">。</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</p> <p style="text-align: center;">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: center;">(受理机构专用章)</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	

附录 H (资料性) 特殊环节实施要点

H.1 听证

依照《中华人民共和国行政许可法》，听证必须符合以下要求：

- 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，政务服务审批部门需向社会公告，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害关系的，政务服务审批部门在作出行政许可决定前，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个工作日内提出听证申请的，政务服务审批部门需在二十个工作日内组织听证；
- 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个工作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作出审查意见的证据、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。

H.2 招标

依照《中华人民共和国行政许可法》，招标必须符合以下要求：

- a) 通过招标方式作出行政许可决定的，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；
- b) 公开招标通过海南省公共资源交易平台等向社会发布招标公告，招标公告需包括招标人的名称和地址，招标项目的性质、数量、实施地点和时间以及获取招标文件的办法等主要内容；
- c) 开标、评标由招标人主持，邀请所有投标人参加；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 依法对中标结果进行公示，如无相关规定则无需公示；
- g) 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。

H.3 拍卖

依照《中华人民共和国行政许可法》，拍卖必须符合以下要求：

- a) 通过拍卖方式作出行政许可决定的，主要参与者包括拍卖人、委托人、竞买人和买受人：
 - 1) 拍卖人是指依照《中华人民共和国拍卖法》和《中华人民共和国公司法》设立的从事拍卖活动的企业法人；

- 2) 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;
 - 3) 竞买人是指参加竞购拍卖标的的公民、法人和其他组织;
 - 4) 买受人是指以最高应价购得拍卖标的的竞买人。
- b) 拍卖会按照以下程序进行:
- 1) 发布拍卖公告: 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;
 - 2) 举行拍卖会: 拍卖程序一般包括介绍拍卖标的的简要情况、宣布拍卖规则和注意事项、报出起拍价、竞买人应价。
- c) 行政许可机关按照拍卖程序确定买受人后, 作出准予行政许可决定, 并依法向买受人颁发行政许可证件。

H.4 检验、检测、检疫

依照《中华人民共和国行政许可法》, 检验、检测、检疫必须符合以下要求:

- 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个工作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, 政务服务审批部门可以当场作出准予行政许可决定;
- 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, 需书面说明不予行政许可所依据的技术标准、技术规范。

H.5 鉴定

依照《中华人民共和国行政许可法》, 鉴定必须符合以下要求:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 评审结束后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;
- d) 如评审结果通过, 向申请人颁发行政许可证件, 并依法向社会进行公示。

H.6 专家评审

依照《中华人民共和国行政许可法》, 专家评审必须符合以下要求:

- a) 依照法律、法规、规章进行专家评审的环节, 不包含委托第三方机构开展的技术评估活动;
- b) 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;
- c) 建立专家评审目录清单和专家评审要点清单, 并动态管理;
- d) 依法区分不同专业类别, 统一组建规模合理的配套专家库;
- e) 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, 经相应程序决策同意后, 可参加评审活动;
- f) 评审工作按照以下程序进行:
 - 1) 准备工作: 准备好评审文件、申请材料、评审标准等;

- 2) 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；
- 3) 独立评审：评审专家独立作出评审意见，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作出结论；
- 4) 形成评审意见：评审专家集体会商，形成评审意见，申请单位、利害关系人需回避。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；
- 5) 归档：政务服务审批部门需要将专家评审意见原件归档。

H.7 现场踏勘

依照《中华人民共和国行政许可法》，现场踏勘必须符合以下要求：

- a) 现场踏勘指对申请人提出的申请，依法进行现场核查的行为；
- b) 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、规章和标准对现场踏勘有规定的，从其规定；
- c) 需进行现场踏勘的，建立踏勘目录清单，并在省一体化政务平台进行公示；
- d) 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县（区）及以上的政府部门的踏勘；
- e) 工作人员自行踏勘按照以下程序进行：
 - 1) 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，填写现场踏勘任务清单，提供需现场核实的材料原件或复印件，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清单；
 - 2) 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；
 - 3) 核对踏勘内容：踏勘小组对踏勘内容进行核对，现场踏勘任务清单中标注事项不明的，及时反馈政务服务审批部门进行补充；
 - 4) 确定踏勘时间：踏勘内容明确后，踏勘小组确定踏勘时间，通知政务服务事项申请人；
 - 5) 实施现场踏勘：踏勘人员抵达现场，按照现场踏勘任务清单，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；
 - 6) 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清单内容，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；
 - 7) 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，出具整改说明。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。
- f) 委托踏勘的程序在工作人员自行踏勘程序的基础上，增加抽取专家或委托第三方机构程序，确定踏勘时间和踏勘事项，并由勘查勘验部门统一组织开展工作，政务服务审批部门和监管部门需参加现场踏勘的，以观察员身份参加现场踏勘工作；
- g) 联合踏勘按照以下程序进行：
 - 1) 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；

- 2) 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实施现场踏勘；
- 3) 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签署踏勘意见。

H.8 公示

法律、法规、规章明确规定审查过程中需要进行公示的，严格按照公示的标准和时限，进行公示。如依法需要公示的政务服务事项没有进行公示则不进入下一步程序。

附录 I
(资料性)
行政许可决定书示例

下面给出了行政许可决定书的示例。
示例：

行政许可决定书

XXXXXXX:

你(单位)于 XXXX 年 X 月 X 日申请的 XXXXXX 事项(办件编号: XXXXXXXXX)经核查,符合《XXXX》第 XX 款第 X 项的规定,本单位作出准予许可决定。

审批单位(审批单位的行政审批服务专用章)

日期

附录 J
(资料性)
不予许可决定书示例

下面给出了不予许可决定书的示例。

示例：

不予许可决定书

XXXXXXXX:

你(单位)于 XXXX 年 X 月 X 日申请的 XXXXXX 事项(办件编号: XXXXXXXXX)经审查,不符合《XXXX》第 XX 款第 X 项的规定,本单位作出不予许可的决定。

如对本决定不服,可以自收到本决定之日起 60 日内,依法向上级行政机关或本级人民政府申请行政复议,或者在 6 个月内依法向 XXX 人民法院提起行政诉讼。

审批单位(审批单位的行政审批服务专用章)

日期

附录 K
(资料性)
行政备案通知书示例

下面给出了行政备案通知书的示例。

示例：

行政备案通知书

XXXXXXX:

你(单位)于 XXXX 年 X 月 X 日申请的 XXXXXX 事项(办件编号: XXXXXXXX)经核查,符合《XXXX》第 XX 款第 X 项的规定,已完成备案。

审批单位(审批单位的行政审批服务专用章)

日期

附录 L
(资料性)
不予备案通知书示例

下面给出了不予备案通知书的示例。

示例：

不予备案通知书

XXXXXXXX:

你(单位)于 XXXX 年 X 月 X 日申请的 XXXXXX 事项(办件编号: XXXXXXXXX)经审查,不符合《XXXX》第 XX 款第 X 项的规定,不予备案。

如对本结果不服,可以自收到通知书之日起 60 日内,依法向上级行政机关或本级人民政府申请行政复议,或者在 6 个月内依法向 XXX 人民法院提起行政诉讼。

审批单位(审批单位的行政审批服务专用章)

日期

附 录 M
(资料性)
办理结果通知书(通过)示例

下面给出了办理结果通知书(通过)的示例。
示例:

办理结果通知书(通过)

XXXXXXX:

你(单位)于 XXXX 年 X 月 X 日申请的 XXXXXX 事项(办件编号: XXXXXXXXX)经核查,符合《XXXX》第 XX 款第 X 项的规定,办理通过。

审批单位(审批单位的行政审批服务专用章)

日期

附录 N

(资料性)

办理结果通知书(不通过)示例

下面给出了办理结果通知书(不通过)的示例。

示例:

办理结果通知书(不通过)

XXXXXXXX:

你(单位)于 XXXX 年 X 月 X 日申请的 XXXXXX 事项(办件编号: XXXXXXXXX)经审查,不符合《XXXX》第 XX 款第 X 项的规定,不予通过。

如对本结果不服,可以自收到通知书之日起 60 日内,依法向上级行政机关或本级人民政府申请行政复议,或者在 6 个月内依法向 XXX 人民法院提起行政诉讼。

审批单位(审批单位的行政审批服务专用章)

日期

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] 《中华人民共和国行政处罚法》
- [5] 《中华人民共和国拍卖法》
- [6] 《中华人民共和国公司法》
- [7] 《中华人民共和国民办教育促进法》
- [8] 《国务院关于进一步推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）
- [9] 《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）
-