

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 957.4—2019

“渝快办”工作规范 第 4 部分：政务服务工作规范

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 总体要求.....	1
3.1 工作原则.....	1
3.2 基本要求.....	2
4 事项管理.....	2
4.1 事项分类.....	2
4.2 政务服务事项实施清单要素的编制.....	2
4.3 事项办理.....	3
5 审批服务便民“四个办”.....	4
5.1 基本原则.....	4
5.2 “马上办”.....	4
5.3 “网上办”.....	5
5.4 “一次办”.....	5
5.5 “就近办”.....	6
6 服务指南编制.....	7
6.1 编制原则.....	7
6.2 编制程序.....	7
6.3 指南要素设置.....	7
7 审查工作细则编制.....	7
7.1 基本要求.....	7
7.2 要素编写.....	7
附录 A（规范性附录） 行政许可、奖励、确认、给付、裁决、其他类事项实施清单要素内容说明...10	
附录 B（规范性附录） 行政处罚事项实施清单特有要素的内容说明.....	25
附录 C（规范性附录） 行政强制、检查事项实施清单特有要素的内容说明.....	26
附录 D（规范性附录） 行政征收事项实施清单特有要素的内容说明.....	27
附录 E（规范性附录） 公共服务的查询类、投诉咨询类、场馆信息类、政策文件类实施清单要素的内容说明.....	28
附录 F（规范性附录） 常用的处理符号、流线符号和特殊符号说明.....	32
附录 G（资料性附录） 服务指南的要素与编写要求.....	33

前 言

DB50/T 957《“渝快办”工作规范》分为7个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：政务服务实体大厅（窗口）建设与服务；
- 第3部分：网上政务服务平台建设与管理；
- 第4部分：政务服务工作规范；
- 第5部分：政务公开工作规范；
- 第6部分：问政咨询工作规范；
- 第7部分：效能监管工作规范。

本部分是DB50/T 957的第4部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由重庆市人民政府办公厅提出并归口。

本部分起草单位：重庆市人民政府电子政务办公室、重庆市质量和标准化研究院、两江新区政务中心、巴南区行政服务和公共资源交易中心、涪陵区人民政府行政服务中心、璧山区行政服务中心、石柱县行政服务中心、浪潮软件股份有限公司。

本部分主要起草人：谢江南、冯骏、李宗磊、罗先文、陈馨、向龙宇、王榛、邓科、邵光彩、罗霞、姜华、谭红军、袁家鹏、杨春宝。

“渝快办”工作规范

第4部分：政务服务工作规范

1 范围

本部分规定了“渝快办”政务服务的总体要求、事项管理、审批服务“四个办”、服务指南编制和审查工作细则编制等方面的要求。

本部分适用于“渝快办”政务服务活动。

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。

GB/T 32169.1-2015 政务服务中心服务运行规范 第1部分：基本要求

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

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

GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

3 总体要求

3.1 工作原则

3.1.1 坚持全域统筹

加强顶层设计，做好政策衔接，注重统分结合，完善统筹协调工作机制。强化标准规范，推进服务事项、办事流程、数据交换等方面标准化建设。充分利用各部门已建政务服务平台，整合各类政务服务资源，全市统建，不断提升建设集约化、管理规范、服务便利化水平。

3.1.2 坚持协同共享

坚持政务服务上网是原则、不上网是例外，联网是原则、孤网是例外，推动线上线下深度融合，充分发挥国家政务服务网的公共入口、公共通道、公共支撑作用，以数据共享为核心，有力支撑技术融合、业务融合、数据融合，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务得协同管理和服务，推动面向市场主体和群众的政务服务事项公开、政务服务数据开放共享。

3.1.3 坚持优化流程

坚持问题导向和需求导向，梳理企业和群众办事的“难点”、“堵点”、“痛点”，聚焦需要反复跑、窗口排队长的事项和“进多站、跑多网”等问题，充分运用互联网和信息化发展成果，优化政务流程，创新服务方式，强化重庆市网上政务服务平台功能，不断提升用户体验，推动政务服务更加便利高效，切实提升企业和群众获得感、满意度。

3.2 基本要求

建设基本要求如下：

- a) 在“联”字上下功夫，让“小循环”融入“大平台”；
- b) 在“跑”字上求突破，让“群众跑”变为“数据跑”；
- c) 在“考”字上立铁规，让“宽松软”变成“严紧硬”；
- d) 在“用”字上见实效，让“内容实”替代“形式虚”。

4 事项管理

4.1 事项分类

4.1.1 政务服务事项按照事项性质可分为行政权力事项和公共服务事项。

4.1.2 权力事项可分为行政许可事项、行政处罚事项、行政征收事项、行政强制事项、行政确认事项、行政裁决事项、行政给付事项、行政奖励事项、行政检查事项、其他权力事项。

4.1.3 公共服务事项可分为公共服务办理类、查询类、投诉咨询类、场馆信息类、政策文件类、通知公告类、普通信息类。

4.2 政务服务事项实施清单要素的编制

4.2.1 应对政务服务事项实施清单的各要素进行编制，其中：

- a) 行政权力事项中，行政许可、奖励、确认、给付、裁决、其他类事项实施清单要素及其内容见附录 A；
- b) 行政处罚的实施清单特有要素及其内容见附录 B；
- c) 行政强制、检查事项的实施清单特有要素及其内容见附录 C；
- d) 行政征收事项的实施清单特有要素及其内容见附录 D；
- e) 公共服务事项中，公共服务办理类实施清单要素填写规范可参考行政许可事项填写规范，公共服务的查询类、投诉咨询类、场馆信息类、政策文件类、通知公告类、普通信息类实施清单要素及其内容分别见附录 E 的表 E.1、表 E.2、表 E.3、表 E.4、表 E.5、表 E.6。

4.2.2 政务服务事项要素编制应符合以下要求：

- a) 结果文件示范文档命名应详细规范；
- b) 咨询方式、投诉方式若填写电话应加区号，且不应相同；
- c) 受理条件、申请材料均不应存在“法律法规规定的其他条件（材料）”等类似不明确的内容；
- d) 申请材料每一项均应提供示范文本，并且示范文本应命名规范，每个示范文本应单独成一个文档；
- e) 申请材料中材料的“来源渠道”应准确，以材料的落款来确定，“来源渠道说明”应照实填写。如：申请书、申请表的落款是申请人，对应的来源渠道为“申请人自备”，“来源渠道说明”非必填；身份证的签发机关是公安局，对应的来源渠道为“政府部门核发”，“来源渠道说明”需填写公安局；
- f) 材料的设立依据是指须申请人提供该材料的法律法规依据，需明确法律文号和具体条款；
- g) 办理过程中环节人应具体到人名；完成时限应准确，不可只填数字；颁发证件应填写证照或文书的详细名称；
- h) 设定依据 4 个要素不能空项，其中法律文号、条款名称均应规范列明，每条法律法规均有文号；
- i) 办事地址应具体到窗口号，如果有集中受理实体大厅应明确到窗口号，若无实体大厅，应具体到办公室号或者房间号；办理时间应精确；

j) 流程图各要素的绘制应符合以下要求:

- 1) 符号。流程图中,应对各个符号均匀分配空间,各种符号的大小应尽可能统一;
- 2) 符号内的说明性文字。理解某个符号功能所需要的最低限度的说明性文字应置于符号内,应按从左至右和自上而下的方式来书写,并与流向无关。若说明性文字的篇幅很大而不便放进符号内时,可使用注解符;
- 3) 流线。流线应尽量避免交叉。如果不可避免出现交叉,交叉的流线之间也没有任何逻辑关系,不对流向产生任何影响。一般情况下,流线应从符号的左边或顶端进入,从右边或底端离开。应对准符号的中心。

4.2.3 流程图的符号包括事项实际处理操作的处理符号、指明控制流的流线符号以及便于读写流程图的特殊符号。其中,常用的处理符号、流线符号和特殊符号的名称和用途见附录 F。

4.3 事项办理

4.3.1 一般规定

本条以行政许可为例,其他审批服务事项参照执行。

4.3.2 受理

4.3.2.1 能当场出证办结的事项,不再出具《受理通知书》。

4.3.2.2 申请事项不需要取得行政许可的,应当场出具《不予受理通知书》。

4.3.2.3 申请事项不属于本行政机关职权范围的,应当即时作出不予受理的决定,出具《不予受理通知书》,并告知申请人向有关行政机关申请。

4.3.2.4 申请材料存在可以当场更正的,应允许申请人当场更正,出具《受理通知书》,进入受理阶段,受理时间从收件之日算起。

4.3.2.5 申请事项属于本行政机关业务范围,申请材料齐全、符合法定形式,或者申请人按照本行政机关的要求能当场提交全部补正申请材料的,应受理申请,并当场出具决定《受理通知书》,进入受理阶段,受理时间从收件之日算起。

4.3.2.6 申请材料不齐全或不符合法定程序且不能当场补齐补正,能当场一次性告知的,应当场出具《一次性告知书》,不能够当场一次性告知的,应当场出具《收件通知书》,并在五日内出具《一次性告知书》,详实详尽地书面告知申请人需要补正的全部材料,逾期不告知的,自收到申请材料之日起即为受理。

4.3.2.7 申请人按照《一次性告知书》要求补齐全部材料的,受理部门出具《受理通知书》,进入受理阶段,受理时间从补齐之日算起;申请人不能在约定时限内按照一次性告知通知书要求补齐全部材料,即为申请人自动放弃本次申请,作自动办结处理。

4.3.2.8 对同一行政许可事项涉及两个及以上行政审批服务部门的,由本级政务服务中心协调牵头的行政许可实施机关统一受理,一次收齐申请材料,推送至所涉及的进驻部门窗口并组织实施。

4.3.2.9 应当先经下级行政机关审查后报上级行政机关决定的,下级行政机关应当在法定期限内将初步审查意见和全部申请材料直接报送上级行政机关,上级行政机关不得要求申请人重复提供申请材料。

4.3.2.10 为方便行政相对人,由下级行政机关代办转报的事项,下级行政机关应出具收件通知书,并在上级行政机关规定期限内完成代办转报,上级行政机关收到转报材料后,应当即出具《受理通知书》。

4.3.3 审查与决定

4.3.3.1 对申请事项需要听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定和专家评审等特殊环节的，由部门进驻窗口组织开展，并出具《特殊环节通知书》，告知申请人特殊环节参与人员范围、时限等信息，特殊环节完成时限原则上不超过事项承诺办理时限。

4.3.3.2 特殊环节实施结果应表述清晰、准确、客观，签字、盖章齐全后提交窗口，作为准予或不予许可决定依据。

4.3.3.3 对同一事项涉及两个及以上审批机关的，部门窗口在收到牵头部门推送的材料后，按规定流程在承诺时限内完成审批决定，并将决定意见推送牵头部门，牵头部门根据所有涉及部门窗口的决定意见作出最终审批决定。

4.3.3.4 经审查符合法定条件和标准，应作出准予许可的决定；对于不符合法定条件及相关标准的，应向申请人出具《不予许可决定书》，说明不予许可原因，并告知申请人享有申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

4.3.3.5 行政机关作出准予许可的决定，需要颁发行政许可证件的，应当向申请人颁发加盖行政审批专用章的证件，包括：许可证、执照或者其他许可证书；资格证、资质证或者其他合格证书；行政机关的批准文件或者证明文件；法律、法规规定的其他行政许可证件。

4.3.3.6 行政机关作出准予或不予许可决定，应当将许可结果予以公开，公众有权查阅。

4.3.4 颁证与送达

窗口应根据申请人办理需求采取现场递交、证照寄送等方式，自作出决定之日起10个工作日内向申请人颁发、送达行政许可结果。

5 审批服务便民“四个办”

5.1 基本原则

审批服务“马上办、网上办、一次办、就近办”的基本原则如下：

- a) “马上办”。合法、合规事项马上办，减少企业和群众现场办理等候时间；
- b) “网上办”。与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项“应上尽上、全程在线”，提高网上大厅办理比例；
- c) “一次办”。符合法定受理条件、申报材料齐全的原则上一次办结，包括一般事项“不见面审批”，需要现场踏勘、技术审查、听证论证的，实行马上响应、联合办理和限时办结的“一次性办理”；
- d) “就近办”。面向个人的事项在附近的乡镇（街道）、村（社区）就近办，实现就近能办、多点可办、少跑快办。

5.2 “马上办”

5.2.1 线下受理环节

政务服务实体大厅（窗口）工作人员对照事项申请材料要求，对申请人提出的申请根据下列情况作出处理：

- a) 申请材料齐全、符合法定形式，直接受理，不再出具《受理通知书》；
- b) 申报材料不全、或不符合法定形式的，应当即出具《一次性告知书》；
- c) 申报事项不需要办理的、或不属于本行政机关职权范围，应当即出具《不予受理通知书》。

5.2.2 线下审查决定环节

进驻部门首席代表（或授权窗口工作人员）应当场（或当天）作出决定：

- a) 符合法定条件、标准的，应当场作出准予许可决定，制作加盖本审批服务实施机关行政审批专用章的行政许可证照；
- b) 不符合法定条件、标准的，应向申请人当场出具《不予许可决定书》。

5.3 “网上办”

5.3.1 网上注册/登录

网上政务服务平台应提供网上办理注册/登录服务，并符合以下要求：

- a) 为自然人、法人和其他组织单位的用户提供统一身份认证，宜为企业用户提供 CA 数字认证登录服务，宜为个人用户提供手机号码身份认证登录服务；
- b) 用户注册信息至少包括用户类别、姓名（单位名称），身份证号码（统一社会信用代码）、联系方式，按照国家统一标准提供实名认证服务；
- c) 实名认证用户可办理网上预约、网上申报、网上审批（预审批）服务。

5.3.2 网上预约

网上政务服务平台应提供网上预约服务，并符合以下要求：

- a) 应提供 24 小时网上受理预约申请服务（系统维护时间除外）；
- b) 为公众提供前往实体政务服务大厅办理事项的预约时间选择；
- c) 提供包括邮件、短信、电话、微信公众号等多样服务方式。

5.3.3 网上申报

网上政务服务平台应提供网上申报服务，并符合以下要求：

- a) 提供网上申报所需文件主要格式的上传功能，并将网上申报的材料实施传送到内网审批系统；
- b) 应在法定时限内将是否受理的决定反馈给用户；
- c) 对经统一身份认证的用户应提供预受理服务；
- d) 上传申报资料，通过内部流转，共享信息，实现一站式申报受理。

5.3.4 网上审批（预审批）

5.3.4.1 通过统一身份认证的用户应提供事项网上审批服务功能；若申请事项完成审批需要现场核实的，应提供网上预审批服务。

5.3.4.2 网上审批（预审批）的事项，应符合以下要求：

- a) 及时审批，即办事项当日办结，承诺事项在承诺时限内办结；
- b) 提供多渠道审批结果反馈服务。

5.3.5 办理状态查询

5.3.5.1 网上政务服务平台应设立事项办理状态查询栏目，依据受理编号或有效证件号码等方式，提供事项办理查询服务。

5.3.5.2 事项办理状态信息应至少包括：事项类型、事项编码、事项名称、办件名称、申请时间、受理部门、当前办理状态等。

5.4 “一次办”

5.4.1 线下受理环节

政务服务实体大厅（窗口）工作人员对照事项申请材料要求,对申请人提出的申请根据下列情况作出处理:

- a) 申请材料齐全、符合法定形式,应当场出具《受理通知书》(网上受理事项从其平台要求);
- b) 申报材料不全、或不符合法定形式的,应当即出具《一次性告知书》;
- c) 申报事项不需要办理的、或不属于本行政机关职权范围,应当即出具《不予受理通知书》。

5.4.2 线下审查环节

5.4.2.1 具备审查权限的窗口工作人员应对申请人提交的申报材料进行资料审查,形成资料审查结论书面材料。

5.4.2.2 事项受理后需要对申请材料的实质内容进行核实的,由具备审查权限的窗口工作人员应当下达现场核查任务,组织(或)现场核查承办科室安排两名以上工作人员进行核查,形成现场核查结论书面材料。核查时限从核查任务下达到核查结论形成之间的时间,不应超过审查工作细则规定的时限。

5.4.2.3 情况复杂的或者重大的审批服务事项,审批服务实施机关可委托符合资质要求的第三方技术机构承担资料审查和现场核查环节的审查工作。

5.4.2.4 事项受理后需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等程序的,首席代表(或窗口工作人员)应当按照受理通知书上注明时限范围内完成相应流程,形成书面结果材料。本流程属法律法规规定的程序,所需时间不计算在行政许可法定时限内;否则,所需时间计算在行政许可法定时限内。

5.4.2.5 具备审查权限的窗口工作人员负责审查环节中材料审查、现场核查和其它程序形成的审查结果材料统一汇总。

5.4.3 线下决定环节

5.4.3.1 一般事项,可由审批服务实施机关负责人、首席代表或授予决定权的窗口工作人员作出决定;情况复杂的或者重大的事项,可由行政许可实施机关负责人、或审议委员会集体审议方式作出决定。

5.4.3.2 审批服务实施机关应在承诺期限内作出审批决定:

- a) 符合法定条件、标准的,应做出准予许可决定,制作加盖本行政许可实施机关行政审批专用章的行政许可证件;
- b) 不符合法定条件、标准的,应向申请人出具《不予许可决定书》。

5.4.3.3 行政审批决定作出后,审批服务实施机关应建立决定告知和公开制度,采用决定告知、服务场所现场公开和查询、电话问询、电子政务平台网上公开和查询等方式,及时向申请人反馈审批决定结果。

5.4.4 线下送达环节

5.4.4.1 审批服务实施机关应当自作出决定之日起10个工作日内向申请人颁发加盖本审批服务实施机关行政审批专用章的证件。

5.4.4.2 审批服务实施机关可采取政务服务大厅(或窗口)现场领取、邮寄等方式及时向申请人送达行政许可证件。

5.5 “就近办”

5.5.1 “就近办”应统一以下内容:

- a) 梳理事项;
- b) 编制流程;
- c) 公开标准;

d) 进驻乡镇（镇街）公共服务中心、村（社区）便民服务中心。

5.5.2 在“马上办、网上办、一次办”的基础上，实现乡镇（镇街）公共服务中心、村（社区）便民服务中心的“就近办”。

6 服务指南编制

6.1 编制原则

服务指南的编制应遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则。

6.2 编制程序

6.2.1 服务指南初稿由进驻部门负责起草，并向社会公众征求意见。

6.2.2 实体政务服务管理机构会同本级相关部门，对服务指南进行审定后公开实施。

6.3 指南要素设置

6.3.1 指南要素应按附录 G 的规定设置和排序。

6.3.2 可选要素可根据具体进驻事项的实际情况选择。

7 审查工作细则编制

7.1 基本要求

7.1.1 对象选择

7.1.1.1 审查工作细则应和该事项的服务指南相对应。

7.1.1.2 事项的服务指南中如果涉及多种不同的业务类型，以下几种情况应分别编制审查工作细则：

- a) 申请材料目录差异较大；
- b) 审查工作的环节流程不同。

7.1.2 编制要求

7.1.2.1 审查工作细则应依据服务指南中对外公布的流程图制定，把审查流程中涉及的所有环节，细化到审批部门内部办理的具体岗位，明确每一个岗位的工作职责。

7.1.2.2 审查工作细则中应包含但不限于以下要素：

- a) 环节；
- b) 出具的文件及时限；
- c) 岗位信息；
- d) 审查内容（材料名称、材料来源、性质数量等）；
- e) 审查要求；
- f) 审查方式；
- g) 判断标准；
- h) 注意事项；
- i) 不当审查行为需要承担的后果。

7.2 要素编写

7.2.1 环节

7.2.1.1 环节中应包含行政许可实施的三个基本环节：受理、审查和决定。

7.2.1.2 在审查环节中涉及逐级审查、现场勘察、检验、检测、专家评审等环节的，应按照实际情况分别设置环节。

7.2.1.3 共同审批事项中，属于其他行政许可实施机关审查的内容，可不在审查环节中体现。

7.2.2 出具的文件及时限

7.2.2.1 应填写该环节需要出具给行政相对人的文书或结果性材料。

7.2.2.2 应填写该环节需要提供给下一环节的结果性材料。

7.2.2.3 每个环节应注明具体办理时限，各环节的时限之和不得超出该事项的承诺时限。

7.2.2.4 需要进行听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审的，可不注明具体时限。

7.2.3 岗位信息

岗位信息应包含但不限于以下信息：

- a) 办理人角色（A岗、B岗）；
- b) 办理人姓名；
- c) 办理人职务（首席代表应在此填写“首席代表”，其他的填写行政职务）；
- d) 办理人电话（宜填写座机号码）。

7.2.4 审查内容

7.2.4.1 材料名称

7.2.4.1.1 应填写该环节需要进行审查的材料名称。

7.2.4.1.2 决定环节应填写审查环节出具的结果性材料名称。

7.2.4.2 材料来源

应编写材料的获得方式，包含以下几种方式：

- a) 申请人窗口提交；
- b) 申请人网络提交；
- c) XXX（部门）信息共享。

7.2.4.3 性质数量

描述材料的性质（原件、复印件或电子文档）和数量。

7.2.5 审查要求

7.2.5.1 应根据不同环节对材料的审查重点进行编写。

7.2.5.2 编写内容可包含但不限于以下内容：

- a) 材料的性质和数量符合要求；
- b) 符合 XXXX 要求或规定（具体法律法规条款）；
- c) 符合 XXXX 规范要求（部门规章或实施文件）；
- d) 符合 XXXX 要求（标准）。

7.2.6 审查方式

依据环节中对材料实际采用的审查方式编写，可包含但不限于以下内容：

- a) 书面审查；
- b) 现场查勘；
- c) 会议决定；
- d) 专家评审；
- e) 第三方评审。

7.2.7 判断标准

7.2.7.1 应依据材料在不同环节中的审查要求编写，明确判断边界。

7.2.7.2 现有法律法规有明确指导性要求的，应直接引入法律法规的具体条款内容。

7.2.7.3 现有法律法规有要求，但不明确的，应在法律法规的要求范围内细化判断边界。

7.2.8 注意事项

编写内容应包含但不限于以下几点：

- a) 该事项的禁止性要求；
- b) 部门的实施细则要求；
- c) 该事项的数量限制。

7.2.9 不当审查行为需要承担的后果

应填写法律法规规章中对不当审查行为的追责依据，如不同层级法律法规都有相应要求，填写最低一级的法律法规要求。

附 录 A
(规范性附录)

行政许可、奖励、确认、给付、裁决、其他类事项实施清单要素内容说明

行政许可、奖励、确认、给付、裁决、其他类事项实施清单要素内容见表A.1。

表 1 行政许可、奖励、确认、给付、裁决、其他类事项实施清单要素内容说明

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
基本信息				
1	事项名称	填报事项的名称，1、国家政务服务平台政务服务事项基本目录来源于国务院各部门，依据国家法律、行政法规、部门规章及政策进行的系统梳理。2、各地依据国家法律、行政法规、部门规章及政策实施政务服务，其政务服务事项的名称应与基本目录保持一致。3、地方性法规、自治条例、单行条例和地方政府规章对国家法律、行政法规、部门规章及政策进行细化的，其政务服务事项名称仍应与基本目录保持一致。4、国家法律、行政法规、部门规章及政策未设定的，各地通过地方性法规、自治条例、单行条例或地方政府规章创设的事项，其名称可依照相关标准规范或惯例设定。确保合法性、合规性。名称中不能加入实施机关或实施主体的名称、地名和数字。国家省市县四级不同级别或同级别间相同事项名称要保持一致。	例如：道路运输从业资格证年审	是
2	事项类型	事项的所属行政权力类型，行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力、公共服务。 (不特别说明为单选，下同)	例：行政许可	是
3	办件类型	办件类型：前审后批（承诺件）、即审即办（即办件）	例：承诺件	是
4	基本编码	系统自动生成，无需填写		是

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
5	实施主体编码	填报实施主体统一社会信用代码。	例：重庆市工商行政管理局,统一社会信用代码： 11500000009276580G	是
6	权力来源	填报事项的权力来源，权力来源类型有：法定本级行使、上级授权、同级授权、上级委托、同级委托、上级下放	例：法定本级行使	是
7	委托部门	实施主体性质为受委托组织时，填报委托部门的名称，否则无需填写。如需填写，应使用法人单位登记的规范全称。 若在基本信息模块“权力来源”字段选择“同级委托”或“上级委托”则在下方会弹出此项，且为必填。	例：市场监督管理局	是
8	行使层级	事项的行使层级，行使层级类型有：国家级、省级、市级、县级、镇（乡、街道）级和分级管理，行使层级为1个。	例：市级	是
9	实施主体	办理具体政务服务事项的机构名称。应使用法人单位登记的规范全称。	例：重庆市发展和改革委员会	是
10	实施主体性质	法定机关、授权组织、受委托组织	例：法定机关	是
11	法定办结时限	法律法规明确的办结时限。行政许可等法律法规明确办结时限的必须填写； 若法律条文里面没有明确规定的参照行政许可法填写，不得超过20个工作日。	示例：10	是
12	法定办结时限说明	填报法定办结时限说明。		否
13	承诺办结时限	实际对外承诺办件办结时限，承诺办结时限不得超过法定办结时限（以工作日为准，如是自然日须进行换算填写）；若承诺办结时限不明确的，填写法定办结时限的数值。	示例：5	是
14	承诺办结时限说明	填报承诺办结时限说明		否
15	是否收费	填：是/否 若选择“是”则需在收费项目信息模块维护收费信息。		是
16	计划生效日期	填写当前版本实施清单生效日期。形式为“年-月-日”，年份使用四位数字。当前版本实施清单完成编制后，因培训、系统改造等原因不立即实施的，可填写计划生效日期，由系统在该日期自动将事项“上架”。	例：2018-10-1	否

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
17	计划取消日期	填写当前版本实施清单计划从政务服务网撤下的日期。形式为“年-月-日”，年份使用四位数字。当前版本实施清单完成编制后，因可预期的原因需在指定日期将事项从政务服务网撤下的，可填写计划取消日期，由系统在该日期自动将事项“下架”。	例：2018-12-31	否
18	服务对象	填报服务对象的类型，服务对象类型有：自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、行政机关、非法人企业、其他组织；可以多个对象组合。	例：自然人^企业法人	是
19	办理形式	申请人办理业务的形式：窗口办理、网上办理、快递申请；可以多种形式组合。	例：窗口办理^网上办理	是
20	中介服务	中介服务是指为行政服务提供第三方专业技术服务的机构。一些行政许可事项申请时需要提交专业的技术资料如环评报告等，这些资料必须要有具备相应资质的机构才能出具，申请人本人往往不具备这样的能力，所以需要委托第三方专业技术服务的机构编制。	例：项目可行性研究报告编制	否
21	运行系统	单位内现办理许可业务所用系统，可选择“国家级”、“省级”、“市级”。		否
22	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。		是
23	移动端办理地址	移动端是否对接单点登录为“是”时，则弹出该要素且必填，填写业务系统移动端事项办理的中间处理页面地址。		是
24	计算机端是否对接单点登录	计算机端是否对接了国家政务服务平台单点登录。		是
25	计算机端在线办理跳转地址	计算机端是否对接单点登录为“是”时，则弹出该要素且必填，填写各部门、各省业务系统计算机端办理事项的中间处理页面地址。		是
26	年审和年检	该事项是否涉及到年审或者年检。		否
27	行使内容	指法规条文对不同层级的实施机构行使同一事项有区别性规定的情况。	例如：同一个事项在市级、区县的区分规定的内容。	否
28	四办	填：①马上办②一次办③网上办④就近办。可多选		是

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
29	常见错误示例	办理该事项时，申请人容易出现的错误。	示例：法定代表人签字时，应由原法定代表人签字，而不是拟任法定代表人签字。	否
30	是否改革	该事项是否是证照分离事项，若选择“是”则该事项为证照分离事项	示例：是	是
31	改革方式	若该事项选择了是改革的事项，需要填写他的改革方式；从代码项中选择	示例：直接取消审批	是
扩展信息				
1	咨询方式	申请人咨询途径：包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种咨询方式。（注：电话方式加区号，原则上不能和监督电话相同，电话号码真实有效）。	示例： 咨询电话：023-66666666（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口投诉地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上投诉地址：××× http://×××	是
2	监督投诉方式	申请人投诉途径：包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种方式。（注：电话方式加区号，原则上不能和咨询电话相同，电话号码真实有效）。	示例： 投诉电话：023-88888888（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口投诉地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上投诉地址：××× http://×××	是

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明		填写示例	是否必填
3	服务主题	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。例如：生育收养、户籍办理、民族宗教、教育科研等；主题分类可以多个组合。若“服务对象”为自然人时此项必填。	服务主题按照国办函(2016)108号文件进行明确，具体类型查看“附件1”，可以多选	否
		面向自然人 地方特色主题分类	若“面向自然人事项主题分类”字段选择了“地方特色分类”则会弹出此项且必填。		是
		面向法人事项主题分类	填报该事项面向法人的主题分类。例如：设立变更、准营准办、资质认证、年检年审等；主题分类可以多个组合。若“服务对象”包含除自然人外时此项必填。		否
		面向法人地方特色主题分类	若“面向法人事项主题分类”字段选择了“地方特色分类”则会弹出此项且必填。		是
4	通办范围	全国、全省、全市、全县、全镇（乡、街道）、跨村(社区)。		例：全市	否
5	生命周期	分为面向自然人和面向法人生命周期，自然人包括：升学、工作、购房、结婚、生育、创业、迁居、退休、其他；法人包括：开办企业、申请资质、投资立项、扩大生产、引进人才、办理社保、申请专利、纳税缴费、申请贷款、申请破产、其他。可根据实际情况填写		例：升学	否

表 A.1 (续)

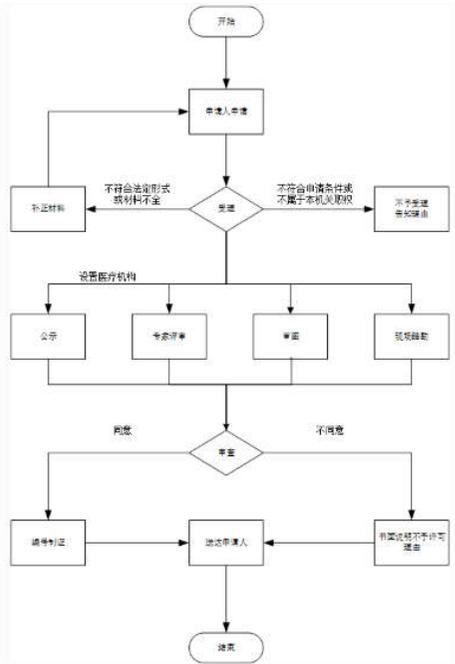
序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
6	办理流程图	<p>绘制出所涉及法定程序 和环节以及时限要求（如申请、受理、审查、 决定、制证发证等）的流程图 。必须图片格式文件，含流程图名称。</p> <p>具体要求见附件 F。</p>	<p>填写示例</p>  <p>例：</p>	是
7	办理流程图说明	<p>文本说明样例参考如下：</p> <p>第一步：申请，申请说明；</p> <p>第二步：受理，受理说明；</p> <p>第三步：审查，审查说明；</p> <p>第四步：决定，决定说明；</p> <p>第五步：制证发证，制证发证说明；</p> <p>法定程序和环节步骤根据实际情况填写。</p>		否

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
8	到办事现场次数	申请人办理业务须到现场的次数（资料合格的情况下正常办理业务须到现场的次数）。	例：1	是
9	必须现场办理原因说明	对办事人必须到现场办理的情况进行说明。若“到办事现场次数”字段大于“0”则此项必填。		否
10	是否支持自助终端办理	填报该事项是否支持自助终端办理。		否
11	是否支持预约办理	是否能进行网上预约，如果不能填“无”。		否
12	是否支持网上支付	填：是/否。		是
13	是否支持物流快递	若不支持物流快递，选填“无”，若支持，则需要填写是否收费，需要收费的还需填写收费标准，付费方式。		是
	是否收费	如果支持物流快递，则需填写此字段。（是、否）		是
	收费标准	该事项物流的具体收费标准。	例：10 元	是
	收费方式	具体付费方式，选填到付或政府支付。	例：政府支付	是
14	是否进驻政务大厅	填：是/否。	例：是	是
15	是否网办	填报该事项是否可以网上办理。		是
16	网上办理深度	填报该事项网上办理深度情况，网上办理深度包括：互联网咨询、互联网收件、互联网预审、互联网办理、互联网受理、互联网办理结果信息反馈、互联网电子证照反馈、其他，可以多个组合。若“是否网办”字段为“是”则此项必填。	例：互联网咨询^互联网收件^互联网预审	否
17	网办地址	填报该事项的网办地址。若“是否网办”字段为“是”则此项必填。		否
18	不受理互联网申请的原因	若在基本信息办理形式下未选择网上办理，则需阐述无法网上办理原因。若“办理形式”字段未选择“网上办理”则此项必填。		否
19	进度查询地址	查询办事进度的网址。		否

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
20	结果查询地址	查询办理结果的网址。		否
21	审批结果名称	结果文件的具体名称，须上传结果文件的样本，须是行政规范性文件以上依据确立的名称。	例：取水许可决定书、有限责任公司营业执照副本、关于认定 XX 公司为员工制家政服务企业的批复	否
22	审批结果类型	填报事项产生的审批结果类型，审批结果类型有：证照、批文、其他、无。（可多选）	例：证照	是
23	审批结果样本	结果文件的样本：提供政务服务事项申请同意后形成的批文或证照等结果文书样本。证照、批文采用安全通用的文件格式，图片清晰，图片中涉及企业、个人信息须隐藏。		否
24	是否有联办机构	办理该事项需要联合办理的机构，如没有则选“否”，选择“是”的，需补充说明联办机构（可多个）。联办机构指同一事项有两个以上实施机构，如“多证合一”、“多图联审”等。		否
25	联办机构	联办机构指同一事项有两个以上实施机构，如“多证合一”、“多图联审”等。“是否有联办机构”字段若为“是”则弹出此项且必填。	例：工商局^公安局	是
26	是否有数量限制	填该事项“是/否”有数量限制，如有限制，请详细说明。		否
27	数量限制情况说明	如有限制，请详细说明。若“是否有数量限制”字段为“是”则弹出此项且必填。	示例：本行政许可有数量限制，每年中心城区每区不超过 3 个，根据受理申请的先后顺序实施许可。许可数量限制的信息每半年公布一次。	是
28	是否委托	是否将事项委托给其他部门。选择：“是”、“否”。		否
29	委托方向	包括：省向市省向县（市、区）、市向县（市、区）、市向镇（街道）、县（市、区）向镇（街道）、其他。	例：市向县（市、区）	否
30	是否部分下放	是否将事项部分下放给其他部门。选择：“是”、“否”。		否

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
31	放权方向	包括：省向市省向县（市、区）、市向县（市、区）、市向镇（街道）、县（市、区）向镇（街道）、其他。	例：市向县（市、区）	否
32	乡镇街道名称	应使用乡（镇、街道）规范名称。		否
33	乡镇街道代码	乡（镇、街道）统一代码。在系统中统一维护。		否
34	村居社区名称	应使用村（居、社区）规范名称。		否
35	村居社区代码	村（居、社区）统一代码。在系统中统一维护。		否

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
36	行政相对人权利和义务	不能填写查询地址、查询电话等内容。	<p>例：（一）根据《行政许可法》等法律法规规定，申请人享有以下权利：1. 符合法定条件标准的，申请人有依法取得行政许可的平等权利，行政机关不得歧视。2. 申请人对行政机关有关行政许可公示内容有要求解释、说明的权利。3. 申请人对行政机关实施行政许可，享有陈述权、申辩权。4. 申请人行政机关作出的准予行政许可决定有权查阅。5. 申请人对行政机关实施行政许可有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼。6. 申请人合法权益因行政机关违法实施行政许可受到损害的，有权依法要求赔偿。7. 申请人发现违法从事许可事项的活动，有权向行政机关举报。8. 申请人依法应当享有的其他权利。（二）根据《行政许可法》等法律法规规定，申请人享有以下义务：1. 申请人申请行政许可，应当如实向行政机关提交有关材料和反映真实情况，并对其申请材料实质内容的真实性负责。2. 申请人获得许可后有义务接受行政机关的检查，应当如实提供有关情况和材料。3. 申请人依法应当履行的其他义务。</p>	否
设定依据				
1	法律法规名称	政务服务事项设定和实施所依据的法律、法规、规章以及有效规范性文件。应注意规范表述法律法规全称，并使用书名号。不要使用简称。	例：《中华人民共和国土地管理法实施条例》	是

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
2	依据文号	<p>相关设立依据的颁布（最新修订、修正）年份、发文号，并使用括号。</p> <p>法律、地方性法规表述形式为“（××年）”、“（××年修订）”或“（××年修正）”。</p> <p>行政法规、政府规章表述形式为“（××年××令第×号）”、“（××年××令第×号修订）”或“（××年××令第×号修正）”。</p> <p>规范性文件表述形式为“（文号）”。</p>	<p>例如：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 设立依据为《中华人民共和国消防法》，依据文号为：（2008年修订） 2. 设立依据为《广东省民营科技企业管理条例》，依据文号为：（2008年修正） 3. 设立依据为《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》，依据文号为：（2004年国务院令 第412号） 4. 设立依据为《中华人民共和国土地管理法实施条例》，依据文号为：（2011年国务院令 第256号修订） 5. 设立依据为《建筑工程施工许可管理办法》，依据文号为：（2001年建设部令 第91号修正） 6. 设立依据为《国务院关于第六批取消和调整行政审批项目的决定》，依据文号为：（国发〔2012〕52号） 7. 设立依据为《广东省人民政府关于加强直通港澳车辆管理工作问题的通知》，依据文号为：（粤府〔1992〕125号） 	是
3	条款号	具体条款号，形式为“第”+中文数字+“条”。	例如：第十条	是
4	条款内容	条款具体内容。		是
5	颁布机关	颁布此法律的行政机关。		否
6	实施日期	此法律的实行日期。		否

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
受理条件				
1	条件类型	条件的类型：（选申请条件或者禁止性要求）。	例：申请条件	是
2	条件名称	条件的具体内容（需逐条列出）。	例：满足以下全部条件的建设单位（机关单位、事业单位、企业），可提出本行政许可申请： 1. 省管工程项目是指全部使用国有资金投资以及国有资金投资占控股或者主导地位的省属或者中央委托省管建设的工程项目。	是
3	适用情形	一般情况填写通用；特殊情况填写：情形名称。		是
4	审查标准		如：符合申请条件	否
常见问题及解答				
1	问题	办事群众常见的问题。	示例： 统一项目代码在哪儿获取？	是
2	解答	对应常见问题的解答。	示例： 答：网上行政审批系统。	是
申请材料				
1	材料名称	从实施目录中的材料列表中选择。 不得将兜底性质的“其他材料”、“有关材料”等模糊性的词语作为材料名称。		是
2	材料类型	类型包括：原件、复印件、原件和复印件。	例：原件	否
3	材料形式	材料形式有：纸质、电子。	例：电子	否
4	材料必要性	必要、非必要、容缺后补。		是
5	材料原件份数	须原件的份数。无需提交该项材料纸质原件的，填 0。		否

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
6	空白表格	上传填写该材料的空白表格与该材料目录信息的材料名称一致。若申请材料为“...申请表”，则必须上传“空白表格”。		否
7	示例样表	上传已填写示例内容样表，与该材料目录信息的材料名称一致，若使用真实示例作为样表，须经过脱敏处理。若申请材料为“...申请表”，则必须上传“示例样表”。		否
8	材料复印件份数	须复印件的份数，无需提交该项材料纸质复印件的，填0。		否
9	来源渠道	材料的出具部门。	例：申请人提供	是
10	来源渠道说明	行政机关、企事业单位、社会组织具体名称。如果来源渠道是政府部门核发，则填报核发部门全称。若“来源渠道”为“政府部门核发”则此项必填。		否
11	纸质材料份数	填报需要提交的纸质材料份数。	例：3	否
12	纸质材料规格	填报纸质材料的规格。	例：A4	否
13	填报须知	填报申请人填表须知。	例：1、本表以自愿为原则...。2、本表内容应真实反映...。3、填写内容不准确的，依据...。	否
14	要求提供材料的依据	对于申请材料的设立依据，对应的文件名称、条款和内容		否
15	受理标准	审查申请人提供的材料是否符合受理要求的标准的具体描述。	具体填写受理标准。无填“无”	否
16	材料分类	包括：申报提交材料、审批过程材料、其他单位材料、审批结果材料。选择其一。	例：审批过程材料	否
17	申请材料说明			否
18	备注	对材料的注意事项添加备注。		否
收费标准				
1	收费项目名称	该收费标准的名称，逐一列出收费项目。	例：工本费	是
2	收费标准	该事项设计的具体收费标准。	例：10元	是
3	是否允许减免	填报该收费项是否减免。	例：否	否
4	收费减免情形	若“是否允许减免”选择“是”则此项必填。		是

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
5	允许减免依据	若该收费项允许减免，填报减免依据，需定位到条、款、项，忌全文引用。若“是否允许减免”选择“是”则此项必填。	例：依据《关于免征中央省设立的涉企刑侦事业性收费省级收入的通知》（粤财综〔2014〕89号），企业免收费。	是
6	收费性质	包括：行政事业性收费、经营服务性收费。	示例：经营服务性收费	否
7	收费依据	填报事项的收费依据，需定位到条、款、项，忌全文引用。（系统中填写方式同“设立依据”）。	例如：《国家计委、财政部关于调整新版因私护照收费标准的通知》（计价格〔2000〕293号）……。在此处填写或在基本信息表中填写	否
8	备注	填报收费事项的备注说明。		否
特殊程序				
1	环节名称	特殊环节名称	例：听证、专家评审	是
2	组织人	组织人须具体到人员（不能写部门名称）		是
3	联系电话	固话要加区号	例：023-88888888	是
4	参与人员范围	范围写到相关人员或者处室、单位		是
5	是否收费	填写“是”或“否”，“是”则须列出具体收费标准		是
6	时限	时限单位：工作日	例：5个工作日	是
7	依据及描述	依据内容（具体到哪个文件、哪一条款的内容）		是
8	收费标准	收费具体标准内容说明。若“是否收费”字段为“是”时则此项必填。		是
办事窗口信息				
1	窗口名称	办事的窗口名称	例：重庆市公安局窗口	是
2	窗口地址	窗口地址须明确到房间号，如果有集中受理实体大厅须明确到窗口号。（涉及到全流程网上办理的事项可直接填写：全流程网上办理）	例：重庆市渝北区金石大道311号重庆公安局出入境管理局签证大厅5号窗口	是
3	窗口电话	填写窗口办理人的电话	例：023-66666666	是

表 A.1 (续)

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
4	办理时间	办理时间须精确。(涉及到全流程网上办理的事项可直接填写：全流程网上办理，7*24小时)	例：周一至周五：上午8：00—12：00，下午13：30—17：50，法定节假日除外	是
5	交通指引		例：乘坐XX路公交（轻轨XX号线）到XX站	是
6	地图定位链接	填写定位链接网址		否
办理过程				
1	步骤	按照申请与受理、审查与决定、颁证与送达填写		是
2	环节名称	按照申请、受理、审查、决定、颁证、送达填写		是
3	环节人	每个环节的人员具体到姓名		是
4	联系电话	固话或者具体联系人的手机号		是
5	办理期限	每个环节都须明确时限。时限单位：工作日。	例：3个工作日	否
6	办理期限单位	选择时限为“工作日”或“自然日”		否
7	审查标准	审查是否符合申请条件的具体标准		否
8	审查结果	结果是否符合申请，该环节是否出具相关文书		是
9	岗位文书			否
10	职能描述			否
11	备注			否

附 录 B
(规范性附录)

行政处罚事项实施清单特有要素的内容说明

行政处罚事项实施清单特有要素的内容见表B.1。

表 B.1 行政处罚事项实施清单特有要素的内容说明

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	处罚的行为、种类、幅度	填报事项处罚的行为、种类、幅度	例：违法将档案转让给外国人的，给予警告，对单位可处以三千元以上一万元以下的罚款；对直接责任人员可处以五千元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得。	是
2	法定办结时限	同行政许可。		否
3	法定办结时限单位	同行政许可。		否
4	咨询方式	包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种咨询方式。	示例： 咨询电话：023-66666666（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口咨询地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上咨询地址：××× http://×××	是
5	监督投诉方式	包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种方式。 注意投诉电话、信件、邮件等信息不可以与咨询方式相同。	示例： 投诉电话：023-88888888（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口投诉地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上投诉地址：××× http://×××	是

附 录 C
(规范性附录)

行政强制、检查事项实施清单特有要素的内容说明

行政强制、检查事项实施清单特有要素的内容见表C.1。

表 C.1 行政强制、检查事项实施清单特有要素的内容说明

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	法定办结时限	同行政许可。		否
2	法定办结时限单位	同行政许可。		否
3	咨询方式	包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种咨询方式。	示例： 咨询电话：023-66666666（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口咨询地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上咨询地址：××× http://×××	是
4	监督投诉方式	包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种方式。 注意投诉电话、信件、邮件等信息不可以与咨询方式相同。	示例： 投诉电话：023-88888888（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口投诉地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上投诉地址：××× http://×××	是

附 录 D
(规范性附录)

行政征收事项实施清单特有要素的内容说明

行政征收事项实施清单特有要素的内容见表D.1。

表 D.1 行政征收事项实施清单特有要素的内容说明

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	法定办结时限	同行政许可。		否
2	法定办结时限单位	同行政许可。		否
3	是否涉及收(税)费减免的审批	是、否。		否
4	征收种类	税收/行政事业性收费/其他。若“是否涉及收(税)费减免的审批”字段选择“是”则此项必填。		否
5	咨询方式	包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种咨询方式。	示例： 咨询电话：023-66666666（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口咨询地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上咨询地址：××× http://×××	是
6	监督投诉方式	包括窗口、网络、电话、信件、邮件等多种方式。 注意投诉电话、信件、邮件等信息不可以与咨询方式相同。	示例： 投诉电话：023-88888888（需标明电话区号）； 通讯地址：×××（需标明收件单位名称、地址、邮政编码）； 电子邮箱：×××； 窗口投诉地址：×××（需标明街道名称、门牌号、房间号）； 网上投诉地址：××× http://×××	是

附 录 E
(规范性附录)

公共服务的查询类、投诉咨询类、场馆信息类、政策文件类实施清单要素的内容说明

E.1 公共服务查询类实施清单要素的内容见表E.1。

表 E.1 公共服务查询类实施清单要素的内容说明

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	事项名称	填写服务事项的名称		是
2	事项类型	公共服务	公共服务	是
3	服务类别	包括：办理类、查询类、投诉咨询类、通知公告类、场馆信息类、政策文件类、普通信息类	例：查询类	是
4	服务对象	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。可多选		是
5	办理形式	包括：窗口办理、网上办理、快递申请。可多选		是
6	四办	包括：马上办、网上办就近办、一次办。可多选		是
7	行使内容	列明服务事项对应的服务内容	例：对机动车所有人或管理人提供车辆道路交通安全违法信息查询服务（违法信息只限于在重庆市内发生和重庆籍车辆在外省市发生且已转递至重庆的违法行为信息	否
8	实施机构名称	使用部门管理员登录直接显示该部门名称，不需要填写；无服务部门的，系统自动显示主管部门填充此项		是
9	服务部门	多个服务部门的，上传服务部门名称列表附件		是
10	服务主题	同行政许可		是

表 E.1 (续)

序号	要素名称		内容说明	填写示例	是否必填
11	行使层级		市、区县、乡镇（街道）、村（社区）。可多选		是
12	咨询电话		申请人咨询途径（须填写区号，不能与监督电话相同）电话需要真实有效，有多个服务部门，上传电话附件		是
13	监督电话		申请人投诉途径（须填写区号，与咨询电话不能相同）电话需要真实有效，有多个服务部门，上传电话附件		是
14	线上查询	查询需要提供的个人（企业）信息	如查询时需要提供的个人身份信息或用户名、密码等		否
		线上查询地址	发布查询专栏链接、提供查询电话等		
15	线下查询	窗口名称	办事的窗口名称	例：重庆市公安局窗口	是
		窗口地址	窗口地址须明确到房间号，如果有集中受理实体大厅须明确到窗口号	例：重庆市渝北区金石大道 311 号重庆公安局出入境管理局签证大厅 5 号窗口	是
		窗口电话	填写窗口办理人的电话	例：023-66666666	是
		办理时间	办理时间须精确	例：周一至周五：上午 8：00—12：00，下午 13：30—17：50，法定节假日除外	是
		交通指引		例：乘坐 XX 路公交（轻轨 XX 号线）到 XX 站	是

E.2 公共服务投诉咨询类实施清单特有要素见表 E.2。

表 E.2 公共服务投诉咨询类实施清单特有要素

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	受理方式	网上受理、电话受理、信件受理、接访受理		是
2	受理渠道		例：电话受理：电话号码：023-6757****	是
3	受理时间	服务时间须精确	如：上午 9:00-12:00，下午 14:00-18:00，法定节假日除外	是
4	监督电话	监督电话不能与受理电话相同		是

E.3 公共服务场馆信息类实施清单特有要素见表E.3。

表 E.3 公共服务场馆信息类实施清单特有要素

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	场馆名称	填写场馆名称	例如：重庆图书馆	是
2	开放时间	时间须精确	如：9:00-12:00, 14:00-18:00, 法定节 假日除外	是
3	场馆地址		例：重庆市沙坪坝区凤天大道 106 号	是
4	联系电话	联系电话需加区号	例：023-66666666	是
5	收费标准	相关收费事项和标准		是

E.4 公共服务政策文件类实施清单特有要素见表E.4。

表 E.4 公共服务政策文件类实施清单特有要素

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	标题		例：重庆市农委关于……的通知	是
2	文件内容	包括文号及正文		是
3	发布单位		例：重庆市农委	是
4	发布渠道		例：市农委网站 http://www.....	是
5	附件	提供完整版的电子版材料		是

E.5 公共服务通知公告类实施清单特有要素见表E.5。

表 E.5 公共服务通知公告类实施清单特有要素

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	标题		例：研究生考试公告	是
2	通知公告 内容	通知公告正文		是
3	发布单位		重庆市教育考试院	是
4	发布渠道		例：市教委网站 http://www.....	是
5	附件	提供完整版的电子版材料		是

E.6 公共服务普通信息类实施清单特有要素见表E.6。

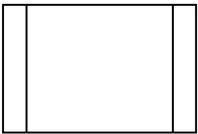
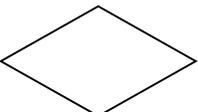
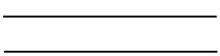
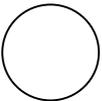
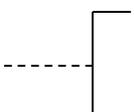
表 E.6 公共服务普通信息类实施清单特有要素

序号	要素名称	内容说明	填写示例	是否必填
1	标题		例：教育评估	是
2	信息内容	信息内容正文		是
3	发布单位		例：重庆市教育评估院	是
4	发布渠道		例：市教委网站 http://www.....	是
5	附件	提供完整版的电子版材料		是

附 录 F
(规范性附录)
常用的处理符号、流线符号和特殊符号说明

常用的处理符号、流线符号和特殊符号说明见表F.1。

表 F.1 常用的处理符号、流线符号和特殊符号说明

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

附 录 G
(资料性附录)
服务指南的要素与编写要求

服务指南的要素与编写要求见表G.1。

表 G.1 服务指南的要素与编写要求

框架	序号	要素名称	表述要求	类型
封面	1	服务指南编号	根据相关文件编号规则进行编号管理	可选
	2	事项名称	应与公布实施的事项名称一致	必备
	3	发布日期	用于说明该版本服务指南的发布时间，格式为 yyyy-mm-dd	必备
	4	实施日期	用于说明该版本服务指南的实施时间，格式为 yyyy-mm-dd	必备
	5	发布机构	公布的具体进展事项的机构	必备
正文	6	正文标题	与事项名称一致	可选
	7	事项编码	按照《重庆市政务服务事项编码规则》统一赋码	必备
	8	适用范围	明确该服务指南所涉及的内容以及所适用的对象	必备
	9	事项类别	按照进驻事项的性质，包括但不限于：10 大类行政权力事项、9 大类公共服务事项。	必备
	10	设立依据	事项设立的法律、法规、规章和相关政策等规定，注明详细出处	必备
	11	受理机构	受理该事项的具体机构名称	必备
	12	决定机构	决定该事项的具体机构名称	必备
	13	办理条件	应注明相关法律法规所规定的申请人需具备的条件；如数量限制的，句末注明“有数量限制”，并写明具体限制情况，如无注明，默认为“无数量限制”；如有明确不予办理的情形，应注明	必备
	14	申办材料	依法依规列出办理该事项所需的全部材料目录，不应有模糊性表述和兜底性条款，包括但不限于： ——材料名称； ——性质：原件/复印件，复印件是否需要加盖公章，复印件是否需要核验原件等； ——数量； ——介质：纸质或电子材料； ——对材料的特殊格式要求	必备
	15	办理方式	窗口办理，网上办理等	必备
	16	办理流程	根据事项办理的有关规定，逐条列出从申请到办结全过程和环节，内容应详细、真实。运用简单的文字，连线和具体确定含义的符号绘制直观清晰的流程图。	必备

表 G.1 (续)

框架	序号	要素名称	表述要求	类型
	18	收费依据及标准	应注明收费（税）的法定依据，标明收费（税）项目及标准。无需收费（税）的，应注明“无”或“不收费（税）”	必备
	19	结果送达	明确送达时限以及送达方式，当场能够做出决定的，应注明“当场送达”	必备
	20	行政救济途径与方式	行政许可事项应列出服务对象的行政救济权力，包括行政复议和行政诉讼，其他应列出法律救济的部门名称、地点、联系方式等相关信息	必备
	21	咨询方式	列明电话咨询、网上咨询等途径	必备
	22	监督投诉渠道	列明现场监督投诉、电话监督投诉、网上监督投诉等途径	必备
	23	办理地址和时间	事项办理的具体地址（可提示乘车路线）、窗口位置及对外服务时间，时间格式为： 周×一周× 上午：hh：mm—hh：mm 下午：hh：mm—hh：mm	必备
	24	办理进度和结果查询	应注明事项办理进度和结果的查询方式和途径	必备
附录	25	申请表单及其填写说明		必备
	26	示范文本		必备
	27	常见错误示例		可选
	28	常见问题解答		可选