

# 北京市政务服务标准化管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 根据《北京市优化营商环境条例》，为建立健全以标准化为基础的政务服务制度，结合工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所指政务服务标准化是指对政务服务办事指南、服务流程、服务平台、监督评价等实施全方位标准化管理，实现同一政务服务事项在同等条件下同标准受理、无差别办理，为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

**第三条** 市、区政务服务部门负责统筹协调组织、协调推进本区域内政务服务标准化管理工作。有关政府部门依照各自职责，遵照本办法的各项规定，做好政务服务标准化工作。

**第四条** 本办法适用于行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力等行政权力事项和公共服务事项行使全过程的标准化管理。

## 第二章 办事指南标准化

**第五条** 市政务服务部门会同有关政府部门编制并公布全市统一的政务服务事项目录及其办事指南。

本市对事项目录实施清单管理,有关政府部门不得单独设立和实施清单之外的政务服务事项。

办事指南应当依据事项目录编制,对事项办理主体、依据、流程、结果等作出明确规范,为企业群众办事提供明确清晰的办事指引。有关政府部门应当按照办事指南的规定办理政务服务事项,不得对企业群众提出办事指南规定以外的要求。

**第六条** 办事指南应包括事项名称、事项编码、事项类型、设定依据、实施主体、受理条件、服务对象、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本、收费标准、收费依据、所需材料、容缺受理、办理流程、办理形式、审查标准、通办范围、预约办理、网上支付、物流快递、办理地点、办理时间、咨询方式、监督投诉方式等要素。

不同层级、不同区域间同一政务服务事项的办事指南,其事项名称、基本编码、事项类型、设定依据、受理条件、服务对象、办理流程、所需材料、法定办结时限、承诺办结时限、收费依据、办理结果等基本要素内容应保持统一。

**第七条** 办事指南应列明所需材料名称、材料类型、材料样本、电子表单、来源渠道、材料份数和规格、受理标准、是否需电子材料等信息。

(一)所需材料须有相应的法律法规、规章及规范性文件作为依据,不得含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款。

(二)所需证明类材料应在本市保留证明事项目录内。确因法

律法规修订需新设的证明,有关政府部门应在 15 个工作日内向市政务服务部门进行备案并同步更新办事指南。

(三)所需表格类材料应提供空表和样本。

(四)所需材料为中介机构或法定机构产生的,应注明该机构类别或法定资质资格要求。

(五)能够通过部门之间信息共享获取的材料,不得要求企业群众提供,但可要求企业群众予以确认。对确认已发生合法变更的,应以变更后的材料为准。

**第八条** 办事指南应列明办事过程中直接面向企业群众的法定程序和环节,并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息。

除文字信息外,还应提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图表。

**第九条** 办事指南应提供政务服务事项批准形成的批文或证照等结果文书样本。样本采用安全通用的文件格式,如涉及企业或个人不宜公开的信息须作隐藏处理。

**第十条** 办事指南应通过各级政务服务中心(包括各级综合性政务服务中心、专业分中心、服务站点等,下同)、在线政务服务平台、移动终端、自助终端等途径对外展示,并支持应用程序、二维码等方式浏览查询,实行同源管理、同源发布。

**第十一条** 因法律、法规、规章及规范性文件制定、修改、废止需调整办事指南的,应同步完成调整并公示。

### 第三章 服务流程标准化

**第十二条** 本市对政务服务事项咨询、预约、申请、受理、审查、决定、结果送达等全流程实施标准化管理,为企业群众提供系统性、整体性、协同性的规范服务。

**第十三条** 有关政府部门应为企业群众提供窗口咨询、电话咨询、网上咨询、信函咨询等畅通的服务渠道,落实首问负责制,有问必答、有疑必释,不得推诿扯皮、拖延塞责,确保企业群众咨询得到高效解答、诉求得到顺畅表达和有效调节。

(一)窗口咨询。各级政务服务中心应结合实际设置总咨询台或咨询窗口,指定专人负责,及时解答企业群众办事疑问。

(二)电话咨询。各级政务服务中心应设立并公开一个综合咨询服务电话。进驻事项咨询电话由进驻部门负责值守解答;未进驻事项应公开承办事项的部门电话。政务服务咨询电话应确保专人接听,电话一次接通率高于90%。

(三)网上咨询。市、区政务服务部门会同有关政府部门,建立线上咨询服务团队,依托全市一体化在线平台,为企业群众提供全程即时的在线咨询服务。

(四)信函咨询。有关政府部门可为企业群众提供信函或电子邮件咨询渠道,并在承诺时限内一次性作出答复。

**第十四条** 企业群众可以预约办理有关政务服务事项,有关

政府部门应当提供现场预约、电话预约、网上预约等多种预约渠道。

**第十五条** 有关政府部门应为企业群众提供线上线下申请渠道,企业群众有权自主选择申请渠道。对企业群众通过线上线下提交申请材料的,有关政府部门原则上应在一个工作日内对申请材料进行审查,并作出是否受理的决定。

(一)申请材料齐全、符合法定要求的,应出具受理凭证。

(二)需补充提供申请材料的,应出具补齐补正通知书,一次性告知需补充的内容和期限,不得以口头告知为依据,不得超出办事指南规定的要求。

(三)符合容缺受理条件的,有关政府部门应先予受理,并一次性告知需补正、更正的内容和期限。逾期未补正、更正或补正、更正后仍不符合要求的,有关政府部门应作出不予批准的决定并说明理由。

(四)对不符合受理条件的,有关政府部门应出具不予受理决定并说明理由。

有关政府部门出具受理、先予受理、不予受理凭证,应包含申请事项名称、受理人姓名、收到的或需补齐补正更正的内容和期限、不予受理决定的理由、收到日期等内容,并加盖审批业务专用章或部门公章。对委托其他机构受理的,凭证应加盖审批业务专用章或委托机构公章。

**第十六条** 有关政府部门应当对企业群众提交的申请材料进

行审查并作出决定。

(一)对申请材料齐全、符合法定形式的申请,应在承诺时限内作出批准决定。

(二)对经审核不予批准的事项,应作出不予批准的决定,并同时说明不予批准的原因,注明联系方式,加盖审批业务专用章或部门公章。

(三)企业群众可要求有关政府部门同时发放电子证照和纸质证照,有关政府部门已取消纸质证照或者暂时无法提供电子证照的除外。

(四)有关政府部门应当根据企业群众的申请,在行政审批有效期届满前作出是否准予延续的决定;逾期未作出决定的,视为准予延续。

**第十七条** 材料受理和审批后,应通过短信、电话、电子邮件等形式实时告知企业群众办理进度、办理结果等信息。

**第十八条** 各级政务服务中心对政务服务事项办理结果可提供窗口领取送达、电子文书网上送达、自助领取送达和邮寄送达等送达方式。

**第十九条** 有关政府部门可依据《邮政法》与第三方物流服务合作,建立双向寄递合作机制,实现非涉密申请材料和办理结果的传递交接和实时查询,为企业群众提供便捷服务。

**第二十条** 有关政府部门应积极建立健全跨部门、跨区域业务办理协同标准。

(一)跨部门业务协同办理应明确牵头部门与协办部门,牵头部门负责建立协同流程,制定申请材料清单,控制办理时限;协办部门相应调整工作流程配合业务协同办理,实现一个收发窗口、一张告知清单、一个流转平台。重点推动企业登记、建筑许可、不动产登记、跨境贸易、获得电力、供水供气等一窗、一网、一站、一表办理;持续拓展“办好一件事”服务,按照“上一网、填一表、进一窗、找一人、办一次”的工作模式实行一窗受理、网上运转、并行办理、限时办结。

(二)跨区域业务协同办理由共同的上级主管部门牵头协调,实现一套共享数据、一个受理标准、一套服务规范。

**第二十一条** 有关政府部门应及时对所涉事项的材料、时限、流程进行简化优化调整,加快推动凭借统一社会信用代码、居民身份证等“一证”办理政务服务事项。

**第二十二条** 有关政府部门工作人员在事项办理过程中,除在接件、受理、窗口送达以及必要的现场勘查、专业技术审查、调解仲裁、听证、庭审、考试等必要接触的环节外,应遵守工作纪律,不得与企业群众有任何影响依法履职的单独接触交往。

## 第四章 服务平台标准化

**第二十三条** 本市建立线上线下融合、多级联动的政务服务平台,对各级政务服务中心和在线政务服务平台实施统一标准化管理,让企业群众办事网上直办、就近能办、同城通办。

**第二十四条** 市、区、乡镇(街道)均应设立本级综合性政务服务中心,市、区级综合性政务服务中心主要面向企业法人提供服务,涉及群众个人的事项应按照“赋权、下沉、增效”的原则,不断向乡镇(街道)政务服务中心下沉,在社区(村)和园区、商圈、楼宇服务站实行帮办代办服务,实现就近办理。

(一)各区原则上设置一个综合性区级政务服务中心。税务、社保、医保、不动产登记、公积金管理、出入境管理、公安、婚姻登记等专业性强、群众办事需求量大的事项,可设置专业分中心。原则上专业分中心不能超过上述八类,各区应创造条件减少分中心数量,推进相关事项进驻综合性区级政务服务中心。

(二)各乡镇(街道)设立一个综合性的政务服务中心,可保留市场监管、公安两个部门设立的专业窗口。

(三)各社区(村)采取“一站一居(村)、一站多居(村)”方式,在社区(村)和有需求的园区、商圈、楼宇设置服务站点。

**第二十五条** 各级政务服务中心应加挂全市统一的政务服务标识。名称统一为“××区政务服务中心”“××区××乡镇(街道)政务服务中心”“××乡镇(街道)××村(园区、商圈、楼宇)政务服务站”,市、区部门单独设立的专业大厅名称统一为“北京市(或××区)政务服务中心××分中心”。

**第二十六条** 各级政务服务中心应按照服务功能相对集中,内部办公和外部服务宜适度分离和方便服务的原则,合理设置咨询服务、窗口服务、集中审批、政务公开、自助服务、休息等候等功

能分区。服务场地面积受限的,功能区可合并设置。

**第二十七条** 各级政务服务中心应因地制宜提供可满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施以及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。

**第二十八条** 市、区、乡镇(街道)及延伸到社区(村)的政务服务事项除因涉密和场地限制等特殊因素外,均应进驻本级政务服务中心和在线政务服务平台,实行集中统一办理。有关政府部门可通过协议委托同级政务服务部门负责事项的收件、受理、送达工作。

**第二十九条** 各级政务服务中心全面实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗”受理模式,除国家另有规定或特殊原因外,原则上不得按部门、按事项设置专业窗口。不宜纳入综合窗口的事项应集中设置窗口服务区提供服务。

**第三十条** 除依法依规需要集体决策的事项外,有关政府部门应赋予进驻各级政务服务中心工作人员充分的行政审批权限,对已受理的事项,实行经办人、首席代表“最多签两次”办结的工作机制,实现受理、审批、办结一站式服务。

**第三十一条** 各级政务服务中心应结合实际为企业群众提供延时服务。

(一)“早晚弹性办”服务。法定工作日期间,除国家主管部门另有规定外,各级政务服务中心应在正常对外开放时间的基础上,提供前、后各一小时之内的预约事项错峰办理。

(二)“午间不间断”服务。各级政务服务中心应在法定工作日午休期间,充分发挥综合窗口服务优势,正常接待企业和群众,满足办事人对全部进驻事项的午间办事需求。

(三)“周末不休息”服务。各级政务服务中心应在周六为群众提供个人高频事项办事服务。鼓励具备条件的乡镇(街道)在周日提供办事服务。

**第三十二条** 市政务服务部门负责建设全市统一的在线政务服务平台,统一服务入口,统一身份认证,统一形式规范,实现事项集中发布、服务集中提供,并与国家一体化在线政务服务平台实现互联互通。

**第三十三条** 有关政府部门负责推动本部门的政务服务全程电子化、全程信息共享、全程交互服务,实现可在线咨询、可在线受理、可在线查询、可在线支付、可在线评价等网上办事服务,推动更多事项全程网上办结。

**第三十四条** 市政务服务部门负责推进电子印章在政务服务领域中的应用。除法律、行政法规另有规定外,电子证照和加盖电子印章、电子签名的电子材料可以作为政务服务事项办理依据,电子文件可以不再以纸质形式归档和移交,符合档案管理要求的电子文件直接以电子形式归档,电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

**第三十五条** 有关政府部门应充分利用移动终端、自助终端、政务服务小程序等,提供丰富的政务服务渠道,为企业群众就近办

事、多点办事、快速办事、随时办事提供便利。

## 第五章 监督评价标准化

**第三十六条** 政务服务相关政策措施应当自信息生成 15 个工作日,通过政府网站、政府公报、政务新媒体向社会公开,并运用拆解式、导引式解读,运用简明问答、图解图表、音频视频、政策宣传解读培训等多种方式,深度解读政策信息。

**第三十七条** 有关政府部门应当建立便利、畅通的监督投诉渠道,受理有关政务服务方面的投诉和举报。

(一)全市政务服务投诉监督电话统一为 12345 市民服务热线,做到有诉必应、接诉即办。

(二)在市政府门户网站建立政务服务监督投诉统一入口,有关政府部门应当按照全市政府网站互动响应工作制度要求,及时受理、办理、反馈企业群众的网上投诉。

(三)各级政务服务中心应在办事窗口或专门区域,亮明工作人员姓名、工作职责、联系方式等内容,建立“表扬台”“曝光台”,自觉接受企业群众监督。

**第三十八条** 市政务服务部门负责组织开展公众参与政务服务评价工作,建立政务服务“好差评”制度。

(一)有关政府部门政务服务事项的办理情况,均应纳入“好差评”评价范围。

(二)为企业群众提供评价器、政府网站、电话、二维码、自助终

端等多种评价方式,实现现场服务“一次一评”,网上服务“一事一评”。

(三)对企业群众评价结果为“差评”的,有关政府部门应在7日内完成核实整改;对诉求不合理,缺乏法定依据的,应做好解释说明,做到差评投诉件件有整改、有反馈。

(四)建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制,实现评价内容同标准提供、评价结果自动生成、评价结论同源发布、差评整改在线反馈。

## 第六章 附 则

**第三十九条** 本办法由市政务服务局负责解释,并实施动态调整。

**第四十条** 本办法自2020年4月28日起实施。