

**DB37**

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 4688—2023

---

## 企业全生命周期集成服务工作指南

Guidelines for integration service of full life cycle for enterprises

2023 - 12 - 28 发布

2024 - 01 - 28 实施

---

山东省市场监督管理局 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 总则 .....	3
5 基础工作 .....	3
5.1 功能分区 .....	3
5.2 人员配置 .....	4
5.3 事项梳理 .....	4
6 服务方式 .....	5
6.1 线上办理 .....	5
6.2 线下办理 .....	5
6.3 线上线下融合办理 .....	5
7 服务流程 .....	5
7.1 流程设计 .....	5
7.2 咨询 .....	5
7.3 预约 .....	5
7.4 申请 .....	6
7.5 受理 .....	6
7.6 协同 .....	6
7.7 办理 .....	6
7.8 出件 .....	6
7.9 送达 .....	7
8 档案管理 .....	7
9 监督和评价 .....	7
9.1 服务监督 .....	7
9.2 服务评价 .....	7
9.3 服务改进 .....	8

附录 A（资料性） 企业全生命周期集成服务清单..... 9

附录 B（资料性） 企业全生命周期集成服务办理流程图..... 13

参考文献 ..... 14

## 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。

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。  
本文件由山东省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

# 企业全生命周期集成服务工作指南

## 1 范围

本文件给出了企业全生命周期集成服务的总则、基础工作、服务方式、服务流程、档案管理、监督和评价等内容。

本文件适用于各级政务服务实施机构开展的企业全生命周期集成服务工作。

## 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

**企业全生命周期集成服务** integration service of full life cycle for enterprises

根据企业需求，组织相关政务服务实施机构，以政务服务管理系统为载体，统筹身份核验、收件统一、工作协同、数据共享等各类能力，将企业注册准入到注销退出“全生命周期”中关联性强的单一事项整合形成多方协同的关联事项，提高服务效率的服务形式。

注：本文件所列举的集成服务阶段或场景包含企业开办、企业准营、员工保障、纳税服务、财产登记、金融服务、公共就业专项服务、知识产权保护、项目立项、规划许可、施工许可、竣工验收、水电气热信协同报装、企业变更、企业注销等。

### 3.2

**企业全生命周期综合服务窗口（简称“综窗”）** integration service window for full lifecycle of the enterprises

设于企业全生命周期集成化办事专门区域内，提供“一窗受理”的专门线下服务窗口。

## 4 总则

- 4.1 按照便民高效与负载均衡的原则，打造企业全生命周期集成化办事专门区域，实现“一窗受理、综合服务”。
- 4.2 通过合理设置相关功能区及配置相应自助便民设备，统一规范事项受理、人员管理和窗口服务，加强业务能力培训及技能服务监督考核，提升整体服务水平。
- 4.3 优化网络咨询、电话咨询和窗口咨询服务，实现线上专栏与线下综窗联动，提供全域无差别服务。

## 5 基础工作

### 5.1 功能分区

- 5.1.1 合理设置企业全生命周期集成化办事专门区域内功能分区，宜设置前台受理区、审核办公区、

发证和查询区、自助服务区：

- a) 前台受理区：统一承办企业申请人递交的全部关联业务，并进行分派。区域内宜配备具备查询导航功能的电子显示屏，总体、简明展示企业全生命周期集成服务工作流程；
- b) 审核办公区：审查、核准、归集受理的统一承办业务；
- c) 发证和查询区：根据企业申请人需要，现场或免费邮寄统一送达已办结的相关证照材料。整理、复核、归档纸质档案，扫描入库，按规定提供免费电子档案查询以及纸质档案打印服务；
- d) 自助服务区：提供公章免费刻制、银行免费开户等服务。区域内宜配备与企业全生命周期集成服务相关的自助服务终端。

5.1.2 根据场地实际情况设置企业全生命周期集成化办事专门区域，如因场地限制无法设置的，宜具备相关功能。

## 5.2 人员配置

宜结合场地、人员和机构进驻情况，合理配置服务人员，人员配置包括但不限于：

- a) 业务受理人员：负责集中统一受理企业全生命周期集成服务事项申请；
- b) 审核办理人员：负责核准、办理企业全生命周期集成服务事项；
- c) 证照发放人员：负责发放已办结的证照材料；
- d) 档案管理人员：专职管理档案，负责档案归档、整理、扫描，提供档案查询服务；
- e) 拓展服务人员：负责为企业申请人提供免费公章刻制、银行预约开户等服务。

## 5.3 事项梳理

### 5.3.1 事项分析

5.3.1.1 根据企业发展的基本规律，将企业全生命周期划分为企业开办、企业准营、企业运营、投资建设、企业变更、企业注销等 6 个阶段。

5.3.1.2 分析每个阶段应办理的单一事项，梳理各单一事项之间内在关联关系，将若干关联性强、高频发生的单一事项进行系统集成，形成 15 个涉企服务场景，即 15 个“一件事”办事服务。

5.3.1.3 将企业全生命周期集成服务事项按照阶段、（服务）场景、（单一）事项三个层级逻辑关系编制服务清单，清单宜格式统一。企业全生命周期集成服务清单见附录 A。

5.3.1.4 企业全生命周期集成服务清单实行动态管理，宜根据企业需求，及时更新调整清单内容。

### 5.3.2 流程优化

5.3.2.1 宜将企业不同阶段的开办、生产许可、经营许可、变更、注销等事项，作为具体单一工作，梳理“一件事”关联事项，优化事项表单、材料、流程，实现申报材料“表单集成”和“材料集成”。

5.3.2.2 宜通过压缩时间、优化环节、服务协同、数据共享等方式开展服务流程再造，实行“一次告知、一表申请、一套材料”。

5.3.2.3 宜明确申请材料清单，以下类型材料宜精简：

- a) 表述不明确的，如“其他材料”“相关证明”“……等材料”等；

- b) 可以被其他申报材料涵盖或替代的；
- c) 可通过书面告知承诺方式替代的；
- d) 可通过政府部门间核查或数据共享获得的；
- e) 可通过窗口人员主动服务获取的。

### 5.3.3 服务/办事指南编写

5.3.3.1 参照 GB/T 36114—2018 中附录 A、B 编写企业全生命周期集成服务事项服务/办事指南，宜注明指南编写的示范文本、常见错误示例、常见问题解答等内容。

5.3.3.2 纸质指南宜注明联办事项、常用材料等基本信息，其他信息可通过二维码等形式加载在指南上，供扫码查阅。

## 6 服务方式

### 6.1 线上办理

6.1.1 在“爱山东”政务服务网、“爱山东”政务服务平台移动端开设企业全生命周期集成服务办理模块，企业登录后，引导企业完善信息，上传办理材料，实现涉企事项一次登录、一表填报、信息共享、并联审批，结果反馈。

6.1.2 企业申请人需要办结证照材料原件的，宜通过快递送达或指导其在线下载打印；获取办结证照材料需采集企业申请人相片、指纹等信息或需现场签章确认的，宜引导其履行相关业务流程后取得。

### 6.2 线下办理

6.2.1 设立综窗，推行“一窗通办”，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”办理模式，为企业提供从开办到注销，从营业执照到食品经营许可证等一链式办理服务。

6.2.2 设置“企业驿站”，将涉企事项帮办代办服务和收件权委托下放至“企业驿站”或基层便民服务中心，企业申请人可就近办理申请。

### 6.3 线上线下融合办理

6.3.1 提供“爱山东”政务服务网、“爱山东”政务服务平台移动端、电话等方式的预约服务，企业申请人选择预约窗口和事项、日期和时间段后，及时提示预约结果，并设置专门窗口提供预约服务事项的现场办理。

6.3.2 企业申请人可通过“爱山东”政务服务网、“爱山东”政务服务平台移动端提交服务申请，上传办理材料，选择就近线下办理。

## 7 服务流程

### 7.1 流程设计

企业全生命周期集成服务流程包括咨询、预约、申请、受理、协同、办理、出件、送达等环节，流程图见附录B。

### 7.2 咨询

7.2.1 宜根据服务对象的需要提供取号、业务咨询、申报辅导、办事引导等服务。

7.2.2 可通过“爱山东”政务服务网、“爱山东”政务服务平台移动端、电话、窗口等方式提供企业全生命周期事项咨询服务。

7.2.3 宜一次性答复企业申请人的业务咨询，并根据需要，提供集成服务事项办事指南等材料。

7.2.4 提供咨询服务时使用规范用语，热情、礼貌接待企业申请人，耐心、有针对性地回答相关问题。

### 7.3 预约

根据企业申请，联系相关政务服务实施机构，确定办理时间、人员。

## 7.4 申请

### 7.4.1 线上申请

依企业申请人线上申请，宜提供下列服务：

- a) 指导线上申报；
- b) 指导远程实名认证、电子签名及自备材料电子档的上传，完成身份核验；
- c) 协助使用“爱山东”政务服务网、“爱山东”政务服务平台移动端，完成申请。

### 7.4.2 线下申请

依企业申请人线下申请，宜提供下列服务：

- a) 指导完成企业全生命周期集成服务事项申请填报，统一填写相应表单、电子材料，完成身份核验；
- b) 下载、打印、签署数据采集后生成的申请文书，指导签署、盖章；
- c) 代为复印申请所需复印材料；
- d) 预先查看纸质申报材料，并做到材料齐全、符合法定形式。

## 7.5 受理

7.5.1 推行综窗无差别综合受理，一次性收集企业全生命周期集成服务相关事项的所有材料。

7.5.2 属于受理范围、符合准入条件规范的，一次性受理，将申请材料录入受理平台。需多部门审查的联办事项宜统一接收材料，根据集成服务事项办理流程，将材料通过服务协同平台共享，并向对应的政务服务实施机构分派办理申请。

7.5.3 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，一次告知企业申请人需要补齐补正的内容；符合容缺受理条件的，书面通知企业申请人补件要求；驳回申请的，告知不予受理的理由。

7.5.4 已授权综窗办理的事项，符合条件的宜当场办理并出具审批结果，审批结果按规定反馈至相关政务服务实施机构。

## 7.6 协同

7.6.1 各政务服务实施机构服务办理过程中，可通过服务协同平台以多种共享模式共享信息。

7.6.2 各政务服务实施机构分别完成审批后，通过服务协同平台汇总办结结果。

7.6.3 宜明确牵头的政务服务实施机构与其他机构的各自职责、配合节点、材料流转要求、返回意见的要求和时限等。

7.6.4 涉及并联审批或现场核查的，宜由牵头的政务服务实施机构统一组织相关部门，开展联审联办或联合审查。

## 7.7 办理

7.7.1 相关政务服务实施机构依法对涉企审批事项材料进行审查。

7.7.2 权限范围内或经授权可当场做出决定的，相关政务服务实施机构依法、当场做出决定；不能当场做出决定的，在法定时限内按权限作出决定。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/61500003324012014>