ICS 03.060
CCS A 12

团　　体　　标　　准

T/QXYY XXXX—XXXX

动力电池企业全生命周期"一类事"服务规范

（报批稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

衢州市信用和营商环境促进会　　发 布

动力电池企业全生命周期"一类事"服务规范

1 范围

本文件规定了动力电池企业全生命周期“一类事”的服务内容、服务模式、服务保障、评价改进等内容。

本文件适用于动力电池企业全生命周期“一类事”服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

动力电池企业全生命周期“一类事”服务

围绕动力电池产业，收集、梳理企业主体诉求和产业发展需求，分析企业和政务服务关键环节存在的重点问题，通过强化部门业务协同、系统联通和数据共享，将关联性强、办事需求大、办事频率高的多个基本政务服务事项和增值服务事项组合，形成订制化、套餐式、模块化的主题服务。

4 服务内容

4.1 聚焦动力电池企业生产经营发展需求，在优化提升基本政务服务基础上，梳理动力电池企业全生命周期“一类事”的服务环节：

a) 企业招引：包括招商项目咨询、合作对接、决策咨询等；

b) 项目落地：包括企业开办、项目开工建设、项目竣工验收、经营用房和工业厂房租赁、企业不动产交易登记、水电气网联合报装等；

c) 经营发展：包括人才服务、金融服务、科创服务、知识产权服务、国际贸易服务、法治服务、诉求服务等；

d) 企业退出：包括企业注销登记、税务注销、社会保险注销登记等。

4.2 根据服务环节梳理动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单，见附录 A。

4.3 应对服务清单实施动态管理，并在企业综合服务中心（以下简称“中心”）、政务服务网企业综合服务专区（以下简称“线上专区”）定期发布。

5 服务模式

5.1 中心服务

5.1.1 中心应设置动力电池企业全生命周期服务专员 1 名，负责统筹动力电池企业全生命周期有关服务板块的日常工作、调度各板块服务资源、协调跨板块复杂疑难问题。

5.1.2 设立“办不成事”反映（兜底）窗口，协调服务过程中遇到的无处受理、多部门无牵头、无先例、久拖未办、疑难复杂等非常规事项，进行跨部门跨层级集中会商、协同办理，实现清单管理、责任到人、限时办结。

5.1.3 设立政企交流场所，开展交流座谈，解决动力电池企业全生命周期发展问题，明确承办单位、

办理要求和具体期限。

5.2 线上服务

5.2.1 依托线上专区，一站式完成动力电池企业全生命周期“一类事”事项的咨询、申请和办理，并对涉企政策进行自动匹配、推送和兑付。

5.2.2 依托线上专区的“企呼我应”模块，对动力电池企业全生命周期所涉企业诉求进行受理、研判、交办、反馈、督办、回访、评价。

5.2.3 依托政务服务便民热线，中心受理动力电池企业全生命周期“一类事”服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。

5.3 上门服务

5.3.1 设置助企员开展上门服务，收集企业诉求，协调、解决企业提出的问题，实时与企业做好沟通。

5.3.2 根据企业需求，中心联动动力电池企业全生命周期有关服务板块，上门为企业协调、处理问题。

6 服务保障

6.1 需求收集

6.1.1 通过线上专区、“好差评”系统、12345 平台、基层治理四平台、政协社情民意系统等线上平台，归集动力电池企业需求。

6.1.2 通过上级交办、督帮发现、下级报送、中心窗口及各板块、“四下基层”、政企恳谈会、政企沟通见面会、亲清直通车、产业园区，职能部门及项目代办人员、服务专员、营商环境观察员等线下渠道，主动收集动力电池企业需求。

注：四下基层，指宣传党的路线、方针、政策下基层，调查研究下基层，信访接待下基层，现场办公下基层。

6.1.3 按照需求标签、频率，及时对服务需求进行记录、归集，汇总形成动力电池企业全生命周期问题库。

6.2 协同办理

6.2.1 中心根据重要程度、归属类别对需求进行研判分析，明确问题交办处置要求，包括办理流程、受理时限、办理时限、反馈时限、办理要求、办结要求等。

6.2.2 一般问题由中心（线上专区）交办，协商解决。

6.2.3 复杂疑难问题分层处置：

a) 提交市委、市政府分管副秘书长协调解决；
b) 协调解决不了，提交分管市领导协调解决；
c) 对于历史遗留且多轮协调未果、需多部门多条线协同、需多层次向上对接的，由中心（线上专区）通过提交市委、市政府主要领导研究解决。

6.2.4 处置应符合以下时限要求：

a) 咨询类、简单诉求类问题：在收到之日起，1 个工作日内办结；
b) 一般问题：在收到之日起，1 个工作日内了解情况和诉求、明确受理问题，在 3 个工作日内办结；
c) 复杂疑难问题：在收到之日起，5 个工作日内予以解决或提出问题解决方案。

6.2.5 应对企业需求进行如下响应：

a) 法律法规和政策有明确规定的，依法按政策解决；
b) 企业要求合理，但政策没有明确规定或规定不完善的，开展政策研究和完善工作；
c) 宜及时解决，但因客观条件不具备、不能及时解决的问题，主动说明情况，适时予以解决；
d) 不合理要求，进行告知解释、积极疏导。

6.2.6 需第三方提供服务的事项，根据服务需求及时引入高校、科研机构、行业协会等社会主体及中介机构、产业平台运营商等市场主体，提供专业化服务。

6.2.7 需重点关注的问题，中心宜向属地政府进行报送，宜按“七张问题清单”办理。

注：七张问题清单，指重大巡视问题、重大审计问题、重大督查问题、重大生态环保督察问题、重大安全生产问题、重大网络舆情问题和重大信访问题等。

6.2.8 中心对办理进度进行跟踪，对即将超期的诉求进行跟踪督办。线上提交的需求宜通过线上专区实时展示办理进度。
6.2.9 联动政府督查部门、纪检监察部门，对各板块和业务部门涉企问题流转、办理时限、办理质量进行全程监督，对重点问题进行督办。

6.3 跟踪反馈

6.3.1 跟踪调查企业满意度，宜一事一评，根据 GB/T 39734 执行。可委托第三方进行回访评价。
6.3.2 运用“好差评”、现场巡查、电子稽查、无感监测等方式开展监督检查，“好差评”根据 GB/T 40762 执行。
6.3.3 对评价结果进行公示、亮晒，宜纳入综合考评。

6.4 综合分析

6.4.1 中心应对动力电池企业全生命周期有关问题进行统一归集，定期复盘分析：
a) 个性问题：分析问题原因，给出解决措施，优化办理举措；
b) 共性问题：梳理共性问题，提出解决方案，建立预测预防预警机制；
c) 重点难点问题：因事制宜，提出针对性推进方案，为政府决策、制度完善提供参考。
6.4.2 对涉企问题收集、办理情况进行定性定量分析，梳理形成综合分析报告。
6.4.3 择优筛选涉企问题解决案例，以综合信息、图片新闻、专报信息等形式进行宣传推广。
6.4.4 根据分析结果，对服务事项清单、服务场景进行迭代、优化。

7 评价改进

7.1 建立投诉举报渠道（网络、电话、现场等），妥善处理投诉意见，实时公开和反馈复查验证信息。
7.2 中心采取自我评价和第三方评价等方式，对动力电池企业全生命周期“一类事”服务工作开展评价，宜每年度开展一次。评价内容包括但不限于：
a) 动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单梳理迭代情况；
b) 服务模式建设及创新情况；
c) 需求的主动发现、收集情况；
d) 需求的按时办理情况；
e) 服务的评价、晾晒、综合分析情况。
7.3 根据监督和评价结果，及时采取纠正措施，并对改进情况进行跟踪，保留改进记录。

附 录 A
（资料性）
动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单

表A.1为动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单。

表 A.1 动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单

序号	环节	服务内容	
1	企业招引	动力电池企业招商项目咨询服务	
2		动力电池企业合作对接服务	
3		工业项目决策咨询服务	
4	项目落地	企业开办“一件事”	企业开办业务导办帮办自助咨询服务
5			公章刻制备案
6			申领发票
7			企业开办大礼包发放
8			社保登记及员工参保登记
9			医保登记及员工参保登记
10			住房公积金缴存登记
11		项目开工建设“一件事”	企业投资（含外商投资）项目核准、备案、审批
12			建设工程设计方案审查
13			建设用地（含临时建设用地）规划许可
14			建设工程（含临时建设）规划许可证核发
15			生产建设项目水土保持方案审批
16			建设项目环境影响审批
17			投资项目节能审查
18			工程建设涉及城市绿地、树木审批
19			新建防空地下室战时功能与防护等级确定
20			建设工程消防设计审查
21			人防工程易地建设费核实与征收
22			建筑工程施工许可（多合一）
23		项目竣工验收“一件事”	建设工程竣工规划核实
24			油气管道保护专项验收
25			防雷装置竣工验收
26			房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案
27			建设工程（含地下管线工程）档案验收
28			人防工程或者兼顾人防需要的地下工程竣工验收备案
29			交通建设工程竣（交）工验收备案
30			建设用地复核验收
31			建设工程消防验收
32		经营用房和工业厂房租赁“一件事”	房屋租赁情况登记备案
33			房屋租赁登记变更备案
34			房屋租赁登记延续备案
35			房屋租赁登记注销备案

表 A.1 动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单（续）

序号	环节	服务内容	
36		企业不动产交易登记“一件事”	房地产交易与成交价格申报审核
37			地名命名核准
38			不动产登记
39			不动产交易纳税征收
40		水电气网联合报装“一件事”	水电气网介入外线工程联合审批
41			非居民用户供电报装
42			非居民用户管道燃气的供应接入
43			企业申请生产、生活供水报装
44			企业申请网络报装
45	经营发展（人才服务）	企业招用员工“一件事”	流动人员人事档案接收
46			职工参保登记（社保）
47			单位参保信息变更登记
48			职工参保登记（医保）
49			个人住房公积金账户设立
50			用人单位职工申报年度缴费工资
51		企业与员工解除（终止）劳动合同“一件事”	流动人员人事档案转出
52			申请补缴城镇职工社会保险费
53			职工参保暂停、变更（社保）
54			职工参保暂停、变更（医保）
55			个人住房公积金账户变更、封存
56		动力电池企业全生命周期人才资源精准推送服务	
57		企业技术人才自主认定服务	
58	经营发展（金融服务）	获得信贷“一件事”	企业金融政策类咨询服务
59			贷款申请
60			资产评估
61			授信审查
62			签订贷款合同
63			办理抵押登记手续
64			衢州市绿色金融服务信用信息平台金融产品对接服务
65		纳税“一件事”	税费征缴
66			五险缴纳
67			公积金缴纳
68			附加税（费）申报等
69		企业上市合法合规信息核查“一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达（企业小秘书应用）
70			企业相关无违法违规信息核查
71		动力电池产业基金服务	
72		汇率避险服务	
73		出口授信服务	

表 A.1 动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单（续）

序号	环节	服务内容	
74	经营发展（科创服务）	专精特新企业认定“一件事”	
75		动力电池企业全生命周期产学研合作服务	
76		科技企业孵化服务	
77		创新技术攻关服务	
78		新产品中试服务	
79		首台套产品认定指导服务	
80		出关检验检测服务	
81	经营发展（知识产权服务）	知识产权“一件事”	知识产权政策咨询
82			专利申请咨询
83			商标申请、延展、变更
84			知识产权纠纷投诉、举报、调解
85			知识产权质押融资
86	经营发展（国际贸易服务）	服务外资企业“一件事”	外资招引
87			外籍人才服务
88			跨境贸易服务
89			海关 AEO 认证服务
90			外贸安全服务
91			出口退税政策咨询服务
92			对外投资服务
93			外贸金融服务
94			涉外法律服务
95		铁路物流服务	
96		航运服务	
97		保税仓服务	
98		特种货运运输服务	
99	经营发展（法治服务）	法律咨询	
100		法律指引	
101		执法服务	
102		法律诉求办理	
103		法律纠纷预防化解	
104	经营发展（诉求服务）	信用修复“一件事”	信用平台网站失信信息信用修复指引服务
105			行政处罚信息修复
106			异常经营名录信息修复
107			严重失信主题名单信息修复
108		“企呼我应”涉企问题高效闭环处置	
109		企业全生命周期问题“发榜”“揭榜”跟踪办理	
110	企业退出	企业注销登记“一件事”	企业注销登记
111			税务注销
112			注销社会保险登记
113			银行账户预约注销

表 A.1 动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单（续）

序号	环节	服务内容	
114			企业印章注销
115			海关保管单位备案注销

《动力电池企业全生命周期“一类事”服务规范》

团体标准（报批稿）编制说明

一、标准编制背景

政务服务增值化改革是省委省政府继“最多跑一次”、数字化改革之后，部署开展的又一项重大改革，是推动“最多跑一次”和数字化改革融合升级的重大改革成果。去年4月，原省委书记易炼红首次提出“加快从便捷服务到增值服务的全面升级”，增值服务成为我省营商环境优化提升“一号改革工程”的牵引性抓手。同年10月，中共浙江省委办公厅 省政府办公厅印发《关于推进政务服务增值化改革的实施意见》的通知，提出：推动政务服务从便捷服务到增值服务全面升级，持续提升政府服务力，全力打造营商环境最优省。2024年1月,《浙江省优化营商环境条例》正式出台，要求：在基本政务服务便捷化基础上,整合政务服务、社会服务和市场服务功能,构建增值服务体系,为市场主体提供精准化、个性化衍生服务。今年11月7日，省委书记、省长王浩主持召开市委书记座谈会时，提出：加快打造“创新浙江”，大力发展新质生产力；加快构建浙江特色现代化产业体系，建设全球先进制造业基地。

2023年10月7日，国务院总理李强在浙江调研期间，对浙江优化营商环境、促进民营经济发展等做法表示肯定，并强调，要从企业需求出发，持续优化政务服务，调动社会资源，做好科创、金融等增值服务文章。2024年1月16日，

《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）提出，拓展增值服务内容。依托线上线下政务服务渠道，打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。

为深入贯彻习近平总书记关于民营经济发展的重要论述精神，全面落实党中央、国务院和省委、省政府关于促进民营经济发展的决策部署，深化推进营商环境优化提升“一号改革工程”，衢州在政务服务增值化改革赛道上走深走实。2023年7月，衢州成为全省政务服务增值化改革试点之一，通过深入推进试点工作，扎实抓好“民营经济32条”落地转化，全力打造衢州“五链”融合增值服务品牌。2023年10月，全省政务服务增值化改革现场推进会在衢州召开，会议明确了主攻方向、聚焦关键节点，扎实做好增值化改革的各项工作，为“民营经济32条”落地见效提供强大改革动能。2023年12月，中共衢州市委办公室 衢州市人民政府办公室印发《关于建立衢州市“企呼我应”涉企问题高效闭环处置机制的实施方案》（衢委办发〔2023〕41号），着力建设“企呼我应”涉企问题高效闭环处置机制。

动力电池产业是衢州的标志性产业之一。近年来，衢州市以打造六大标志性产业链为核心，全方位推进产业基础再造和产业链提升，全力建设国际国内先进制造业集群。两年时间里，已有5家超百亿元新能源锂电池产业链项目落户衢州，新能源产业也成为当地工业发展的一块“金砖”。产

业的发展，需要以“五链”融合为主抓手，构建全产业链全生命周期的政务服务体系。

当前衢州政务服务增值化改革工作虽然全面覆盖，但是围绕动力电池产业链形成全链条、全天候、全过程的精准、便捷、优质、高效的为企服务新生态还存在一定短板，包括服务供给有待加强、服务质量有待提升等堵点难点问题。本标准针对以上问题，一是明确企业招引、项目落地、经营发展、企业退出等服务环节及105项动力电池企业全生命周期“一类事”服务清单，解决增值服务尚未集聚的问题。二是明确中心服务、平台服务、上门服务、咨询服务四大服务模式，解决服务供给有待加强的问题。三是明确需求收集、协同办理、跟踪评价、综合分析的服务提供流程，形成高效闭环解决机制，解决服务质量有待提升的问题。

本项目成功申报衢州市信用和营商环境促进会“绿色通道”项目，将动力电池企业全生命周期“一类事”工作成果进行标准转化，一是发挥着标准化的总结提炼作用，通过对动力电池企业全生命周期“一类事”工作中服务内容、服务模式、服务保障等进行标准化研究，以精准化、定制化、衍生式的服务，增强政府服务力，助力企业竞争力提升。二是发挥了标准化的复制推广作用，通过制定原创性、高质量的团体标准，不断扩大衢州动力电池企业全生命周期“一类事”工作影响力，对外输出可学可看且行之有效的实操样本，推动政务服务高质量发展。

二、标准制定工作概况

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/695120332142012004