

DB 2203

四平市地方标准

DB2203/T XXXX—2024

容缺受理服务规范

Specification for tolerance and acceptance service

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

四平市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务流程及内容 2

 5.1 申请 2

 5.2 承诺 2

 5.3 受理审查 2

 5.4 补正审查 2

 5.5 决定 3

 5.6 办结 3

6 服务保障 3

7 监督与评价改进 3

 7.1 监督 3

 7.2 评价 3

 7.3 改进 4

附录 A（资料性） 容缺受理事项清单 5

附录 B（资料性） 申请容缺受理承诺书 6

附录 C（资料性） 容缺受理通知书 7

附录 D（资料性） 容缺受理补正材料通知书 8

附录 E（资料性） 容缺受理承诺终止办理通知单 9

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。

本文件由四平市政务服务和数字化建设管理局提出并归口。

本文件起草单位：四平市政务服务和数字化建设管理局、北京麦斯达夫科技股份有限公司。

本文件主要起草人：生明辉、高瞻瞻、李丹、艾国辉、刘凯峰、韩丰光、姚佳、张曼。

容缺受理服务规范

1 范围

本文件规定了容缺受理服务的基本要求、服务流程及内容、服务保障、监督与评价改进。
本文件适用于四平地区政务服务容缺受理服务。

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 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

容缺受理

申请人信用良好，申请办理的政务服务事项，办事基本条件具备，主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或申请材料欠缺，相关部门查实信用记录良好后，先予受理和审查，并一次性书面告知需补正的材料、时限和超期处理办法，申请人补正材料后，在承诺时限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照。

4 基本要求

4.1 应梳理政务服务事项，筛选出可容缺受理的事项，明确事项名称、可容缺受理材料等要素信息，编制《容缺受理事项清单》（参见附录 A），动态调整并向社会公布。

4.2 事项要求如下：

- a) 非即办类政务服务事项；
- b) 不直接涉及公共安全、生态环境保护、节约能源、人身健康与生命财产安全的政务服务事项。

4.3 可容缺受理材料主要包括：

- a) 营业执照、企业法定代表人或申请人身份证明等；
- b) 企业资信证明、缴费证明，企业工作人员资格证书，企业管理计划、方案、制度等；
- c) 同一政务服务部门需要多个阶段办理的政务服务事项，前一阶段办理时已经提交的申请材料；
- d) 多个政务服务部门依次办理的政务服务事项，在申请办理下一个政务服务事项时需提交的上一个政务服务事项的申请材料 and 办理结果；
- e) 其他可容缺承诺的材料。

4.4 未列入国家企业信用信息公示系统经营异常名录和严重违法失信企业名单。

4.5 申请人自愿选择容缺受理服务，提交的材料齐全且符合规范要求。

5 服务流程及内容

5.1 申请

5.1.1 申请人申请容缺受理的，应指导申请人填写《申请容缺受理承诺书》（参见附录B），以法人或其他组织名义申请的，应告知由法定代表人签字并加盖公章。委托办理容缺受理政务服务事项的，应告知受托人提交委托书。

5.1.2 应告知申请人申请容缺受理事项的以下内容：

- a) 主要材料名称；
- b) 次要材料名称、补正形式、容缺期限及超期补正的处理办法；
- c) 承诺时限和法律效力；
- d) 不实承诺和违反承诺的法律后果；
- e) 未在承诺时限补齐补正材料自行承担后果；
- f) 补齐补正材料的时限和特殊要求。

5.2 承诺

5.2.1 应告知申请人承诺以下内容：

- a) 承诺的基本事实；
- b) 所作承诺是申请人真实意思表示；
- c) 已经知晓政务服务部门告知的全部内容；
- d) 提供的所有申请材料真实有效；
- e) 承诺补正申请材料的时间；
- f) 所提交的材料逾期未取，由材料保管单位销毁；
- g) 愿意承担违反承诺的法律责任。

5.2.2 接收申请人承诺补正材料的时限不应超过办理该政务服务事项的承诺时限，最长承诺时间不应超过20个工作日。

5.3 受理审查

5.3.1 应在收到申请人书面承诺后初步审核材料并根据以下情况决定是否受理，具体如下：

- a) 主要材料齐全且符合法定形式，仅次要材料或材料存在缺陷、瑕疵的，应予以受理；
- b) 主要材料不齐全或不符合法定形式的，不予受理；
- c) 主要材料齐全且已出具书面承诺的应容缺受理，确定补齐补正材料的方式，如现场提交、线上提交等。

5.3.2 应对预先受理的材料进行实质性审查，出具审查意见。多个部门共同审批的事项，应按照并联审批相关规定进行审批。

5.3.3 应向申请人出具《容缺受理通知书》（参见附录C），并在通知书上标记为容缺受理事项。

5.4 补正审查

5.4.1 应督促申请人在书面承诺时间内补齐补正材料。

5.4.2 在补齐补正时限内收到申请人通过现场提交、邮寄或其他方式补齐补正的次要材料时，应对补正材料进行符合性、齐全性审查，出具审查意见。

5.4.3 未在承诺时限内补齐补正材料或提交的次要材料不符合要求的，应出具《容缺受理补正材料通知书》（参见附录D），退回申请，并告知申请人20个工作日内取回已提交的材料，逾期未取回的由

材料保管单位销毁。

5.5 决定

- 5.5.1 申请人在承诺时限内补正容缺材料，应在承诺时限内做出处理决定。
- 5.5.2 未在书面承诺时限内补齐补正材料或材料经审查不合法合规的，应不予办结并终止办理，通知申请人不予办结的理由并出具《容缺受理承诺终止办理通知单》（参见附录 E）。
- 5.5.3 应根据以下情况作出决定：
 - a) 在书面承诺时限内补正容缺材料，且材料经审查合法合规的，应准予办结；
 - b) 未在书面承诺时限内补正材料或材料经审查不合法合规的，应不予办结。

5.6 办结

予以办结的事项，应按规定颁发相关批文、证照；不予办结的事项，应通知申请人不予办结的理由，并当场或通过邮寄退回申请人所有材料。

6 服务保障

- 6.1 申请人在承诺时限内补正容缺承诺材料，政务服务部门已经做出批准决定的，应及时将决定文件或相关证照送达申请人；政务服务部门尚未做出批准决定的，应在承诺时限内做出处理决定，并将相关批文或证照送达申请人。
- 6.2 应建立风险防控工作机制，制定审批环节和监管环节重大风险的防范措施，制定核查方式，明确核查职责、核查时间、核查标准、核查方式等，对核查难度较大且社会广泛关注的事项，宜建立告知承诺书公示制度。
- 6.3 应建立失信惩戒制度，建立申请人、被申请人诚信档案和虚假承诺失信名单制度，完善“一处失信、处处受限”的联合惩戒机制，可依托信用中国公示承诺书和履约结果，共享诚信档案和失信名单。
- 6.4 应建立动态调整机制，对确认的可实行容缺受理的政务服务事项清单进行跟踪回访，实时更新。

7 监督与评价改进

7.1 监督

- 7.1.1 政务服务监督管理部门可委托有资质的第三方评估机构开展容缺承诺工作评估，并及时将评估结果向社会公布。
- 7.1.2 政务服务监督管理部门应对政务服务部门开展容缺受理情况进行监督，纳入政务服务绩效考评管理，定期组织开展容缺承诺制度执行情况专项督查，对失职延误、推诿扯皮的政务服务部门和相关工作人员，按照有关规定追责问责。

7.2 评价

- 7.2.1 应按 GB/T 40762 的规定对容缺受理服务进行评价。
- 7.2.2 服务评价的内容应包括但不限于：
 - a) 服务事项管理；
 - b) 办事流程；
 - c) 服务规范；
 - d) 人员服务效率；

- e) 人员服务态度;
- f) 人员业务能力;
- g) 便民程度;
- h) 政务网便捷性等。

7.2.3 评价结果分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等次。人员评价分为“优秀”、“合格”、“基本合格”“不合格”四个等次。

7.2.4 评价结果应纳入到部门月度考核考评工作体系，窗口人员的评价结果作为其表彰、奖励、提拔、晋升的依据。

7.3 改进

应根据评价结果不断改进服务方式，优化服务流程，持续提升服务质量。

附 录 B
(资料性)
申请容缺受理承诺书

《申请容缺受理承诺书》样表见表B.1。

表 B.1 申请容缺受理承诺书

申请容缺受理承诺书

_____ (单位名称)：

本人(单位) _____，身份证号码(统一社会信用代码) _____；

授权委托人 _____，身份证号码 _____，联系电话 _____，申请办理 _____ 事项，因 _____ 申请容缺受理。现就相关事宜作出如下承诺，并愿意承担法律责任。

(一) 承诺的基本事实；

(二) 所作承诺是申请人真实意思表示；

(三) 已经知晓政务服务部门告知的全部内容；

(四) 提供的申请真实有效；

(五) 承诺在容缺补正时限 _____ 年 _____ 月 _____ 日前补正下列材料，若超期未补齐材料的，审批部门可以依法终止容缺受理：

1. _____

2. _____

(六) 所提交的材料逾期未取，由材料保管单位销毁；

(七) 愿意承担违法承诺失信责任和法律责任。

承诺人签字(公章)：

年 月 日

附 录 C
(资料性)
容缺受理通知书

《容缺受理通知书》样表见表C.1。

表 C.1 容缺受理通知书

容缺受理通知书

_____（单位名称）：

_____年_____月_____日，我单位收到您（单位）申请办理_____（事项名称）所送的有关材料后，依法进行审查。您单位的申报材料主要材料齐全，基本审批条件具备。对照审批要求，您（单位）仍需要补充以下材料：

1. _____

2. _____

3. _____

请将上述材料在_____年_____月_____日前补齐补正，补齐补正时间以送达受理窗口时间为准，到期无法补齐补正材料或补齐补正的材料不符合要求的，视为放弃申请，受理窗口作退件处理。

特此通知。

单位（公章）：

年 月 日

附 录 D

（资料性）

容缺受理补正材料通知书

《容缺受理补正材料通知书》样表见表D. 1。

表 D. 1 容缺受理补正材料通知书

容缺受理补正材料通知书

_____（单位名称）：

您（单位）提出的_____事项申请，尚有以下次要申请材料欠缺或存在瑕疵：

1. _____

2. _____

3. _____

在您（单位）签署《申请容缺受理承诺书》后，事项可先予以受理，并进入审批流程；在您（单位）的容缺受理材料送达后，按承诺时限完成办理工作。如到承诺期限未送达容缺受理材料或所补齐补正的材料不符合要求的，我单位将终止办理工作，工作人员将在终止办理后的2个工作日内以电话方式通知您，退还已经收取的材料。

特此通知。

经办人（签名）：

联系方式：

年 月 日

附 录 E
(资料性)
容缺受理承诺终止办理通知单

《容缺受理承诺终止办理通知单》样表见表E. 1。

表 E. 1 容缺受理承诺终止办理通知单

容缺受理承诺终止办理通知单 _____（单位名称）： 您（单位）于_____年_____月_____日申请办理_____（事项名称）并作出容缺承诺，因（原因），经研究，根据《四平市政务服务容缺承诺暂行办法》第十六条的规定，我单位决定终止办理你（单位）申请的该项政务服务事项。 特此通知。 单位（公章）： 年 月 日
