

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

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。

3.13.1

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。

3.23.2

企业全生命周期综合服务窗口（简称“综窗”） integration service window for full life cycle 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。

7.8 出件

7.8.1 前台综合发证窗口与审核办公区之间实时传递，及时接收退件材料及办结证照材料。

7.8.2 接收办结证照材料后，核对信息，签收审批结果，并通知企业申请人。

7.9 送达

7.9.1 根据企业申请人选定的方式，向其统一递送多个事项的办结证照材料。

7.9.2 引导企业申请人完成服务评价。

8 档案管理

8.1 建立健全企业全生命周期集成服务档案，对在办理过程中形成的文件分类，有序收集管理，宜逐步实现档案电子化、影像化，向统一联合存档过渡。

8.2 宜提供企业全生命周期相关档案查询服务。

9 监督和评价

9.1 服务监督

9.1.1 建立企业全生命周期集成服务监督与行政监察融合机制，明确监督检查的主体及方式程序，细化工作权限、明确监督检查重点、岗位职责、结果处理、处理期限等具体内容，并依据监督结果督促和改进服务。

9.1.2 宜运用“好差评”、第三方评价、现场巡查、电子监察等方式对企业全生命周期集成服务开展监督检查。

9.1.3 服务监督内容宜包括：

- a) 服务/办事指南编制完整、规范情况；
- b) 流程整合优化情况；
- c) 系统建设、数据共享情况；
- d) 窗口设置落实情况；
- e) 部门联办执行情况；
- f) 事项办理时限情况；
- g) 咨询、投诉及回访处理情况；
- h) 档案完整、规范情况。

9.2 服务评价

9.2.1 评价内容

可包括：

- a) 信息公开情况；
- b) 办理事项的集成情况；
- c) 办理流程梳理优化情况；
- d) 办事效率情况；
- e) 违规办理情况；
- f) 投诉、行政复议或行政诉讼情况；
- g) 承诺时限办理等。

9.2.2 评价方式

通过窗口“好差评”评价设备、“爱山东”政务服务网、“爱山东”政务服务平台移动端、手机短信等渠道进行评价。条件暂时不具备的，可提供纸质表格方式评价。

9.2.3 评价等级

设置“很好”“好”“一般”“差”“很差”或“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

9.2.4 差评处置

9.2.4.1 宜成立政务服务差评处理机构，根据差评结果，对差评处置进度跟进追踪。

9.2.4.2 服务人员收到差评后，可在 3 个工作日内进行申诉，经核实为误评或恶意差评的，差评结果不采纳。

9.3 服务改进

9.3.1 服务回访

差评处理完成后，依托12345市民热线或短信、电话等方式回访服务对象，反馈整改情况，听取意见建议，并做好回访记录。

9.3.2 评价数据管理

评价数据宜采取分层汇集、直接汇集的方式汇总。除依法不得公开的信息外，企业申请人的评价结果及整改情况可在企业全生命周期集成化办事专门区域或政务服务网公示，接受服务对象、新闻媒体和社会各界的监督。

附 录 A
(资料性)
企业全生命周期集成服务清单

企业全生命周期集成服务清单见表A. 1。

表A. 1 企业全生命周期集成服务清单

序号	阶段	场景	事项名称		事项类型	备注	
1	1 企业 开办	1 企业 开办	企业设立登记	公司、非公司企业法人及其分支机构设立登记	行政许可		
				个人独资企业、合伙企业及其分支机构设立登记	行政许可		
				农民专业合作社（联合社）及其分支机构设立登记	行政许可		
				外国公司分支机构设立登记	行政许可		
2			公章刻制备案		其他行政权力		
3			涉税办理		其他		
4			企业社会保险登记		公共服务		
5			医疗保险单位参保登记		公共服务		
6			住房公积金单位缴存登记		公共服务		
7			预约银行开户		其他		
8	2 企业 准营	2 企业 准营	建筑施工企业安全生产许可		行政许可		
9			食品生产许可		行政许可		
10			工业产品生产许可		行政许可		
11			二、三类医疗器械生产许可		行政许可		
12			排污许可		行政许可		
13			公共场所卫生许可		行政许可		
14			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查		行政许可		
15			食品经营许可		行政许可		
16			烟草专卖零售许可		行政许可		
17			药品经营许可（零售）		行政许可		
18			第二类医疗器械经营备案		行政许可		
19			第三类医疗器械经营许可		行政许可		
20			旅馆业特种行业许可		行政许可		
21			危险货物运输经营以外的道路货物运输经营许可		行政许可		
22			城市公共汽（电）车客运经营（含线路经营）许可	城市公共汽电车客运经营许可		行政许可	
				城市公交线路经营许可		行政许可	
23			道路客运（班车客运、包车客运、旅游客运）及班线经营许可	道路班车客运（含班线）经营许可		行政许可	
				道路包车客运经营许可		行政许可	
24	出租汽车经营许可		行政许可				
25	代理记账经营许可		行政权力				
26	农药经营许可		行政许可				

表 A.1 企业全生命周期集成服务清单（续）

序号	阶段	场景	事项名称		事项类型	备注		
27	2	企业准营	兽药经营许可		行政许可			
28			人力资源服务许可		行政许可			
29			劳务派遣经营许可		行政许可			
30			医疗机构设置审批及执业登记和校验		行政许可			
31			民办职业技能培训机构审批		行政许可			
32			互联网上网服务营业场所经营单位从事互联网上网服务经营活动许可		行政许可			
33			包装装潢印刷品和其他印刷品印刷企业设立		行政许可			
34	3	员工保障	公共人力资源市场服务（网上发布招聘信息）		公共服务			
35			开展就业失业登记工作（单位就业登记）		公共服务			
36			劳动用工备案		其他行政权力			
37			职工参保登记（社保）		公共服务			
38			职工参保登记（医保）		公共服务			
39			企业社会保险缴费基数申报		公共服务			
40			企业职工医疗保险费、生育保险费的申报核定		公共服务			
41			单位医疗保险工资申报		公共服务			
42			企业社会保险费缴纳		公共服务			
43			住房公积金缴存		住房公积金个人账户设立		公共服务	
					住房公积金汇缴		公共服务	
					住房公积金补缴		公共服务	
		住房公积金缴存基数调整			公共服务			
		住房公积金缴存比例调整			公共服务			
		开具单位住房公积金缴存证明			公共服务			
		确有困难的单位住房公积金申请缓缴			公共服务			
44		4	纳税人资格信息报告（一般纳税人登记等事项）		其他			
			纳税人制度信息报告（存款账户账号报告等事项）		其他			
			发票管理		其他			
			纳税申报（各项税费）		其他			
			税收优惠		其他			
			出口退（免）税		其他			
50		5	不动产登记	建设用地使用权		行政确认		
房屋等建筑物、构筑物所有权登记				行政确认				
抵押权登记				行政确认				
51	动产和权利担保登记		动产抵押		其他			
			应收账款质押		其他			
			存款单、仓单、提单质押		其他			
			融资租赁		其他			
			保理		其他			

表 A.1 企业全生命周期集成服务清单（续）

序号	阶段	场景	事项名称		事项类型	备注
52	3 企业运营		股权出质登记		行政确认	
53		6 金融服务	创业担保贷款、创业补贴服务	小微企业申请创业担保贷款资格审核	公共服务	
				一次性创业补贴申领	公共服务	
				一次性创业岗位开发补贴申领	公共服务	
54			政府性融资担保	公共服务		
55		7	用人单位吸纳就业困难人员申领岗位补贴和社会保险补贴		公共服务	
56		公共就业	小微企业吸纳高校毕业生社会保险补贴申领		公共服务	
57		专项服务	企业申领稳岗返还		公共服务	
58		8 知识产权 保护	技术合同认定登记		行政确认	
59	知识产权维权援助		公共服务			
60	4 投资建设	9 项目 立项	企业投资项目核准		行政许可	
61			企业投资项目备案		其他行政权力	
62			节能审查		行政许可	
63			建设项目用地预审与选址意见书		行政许可	
64			建设项目环境影响评价审批		行政许可	
65			环境影响登记表备案		其他行政权力	
66			生产建设项目水土保持方案审批		行政许可	
67			取水许可		行政许可	
68			建设项目用地以有偿方式使用国有建设用地审查		其他行政权力	
69			建设用地规划许可证		行政许可	
70		10 规划 许可	结合民用建筑修建防空地下室审批		行政许可	
71			防空地下室易地建设审批		行政许可	
72			建设工程规划许可证		行政许可	
73			建设工程规划验线		行政确认	
74		11 施工 许可	施工图设计文件审查		其他	
75			建设工程消防设计审查		行政许可	
76			市政设施建设类审批		行政许可	
77			工程建设涉及城市绿地、树木审批		行政许可	
78			城市建筑垃圾处置核准		行政许可	
79			城镇污水排入排水管网许可		行政许可	
80			建筑工程施工许可证核发		行政许可	
81			改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批		行政许可	
82		12 竣工 验收	建设工程竣工规划核实		行政确认	
83			人防工程竣工验收备案		其他行政权力	
84			建设工程消防验收		行政许可	
85			建设工程消防验收备案		其他行政权力	
86			房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案		其他行政权力	
87			建设工程档案验收		其他行政权力	

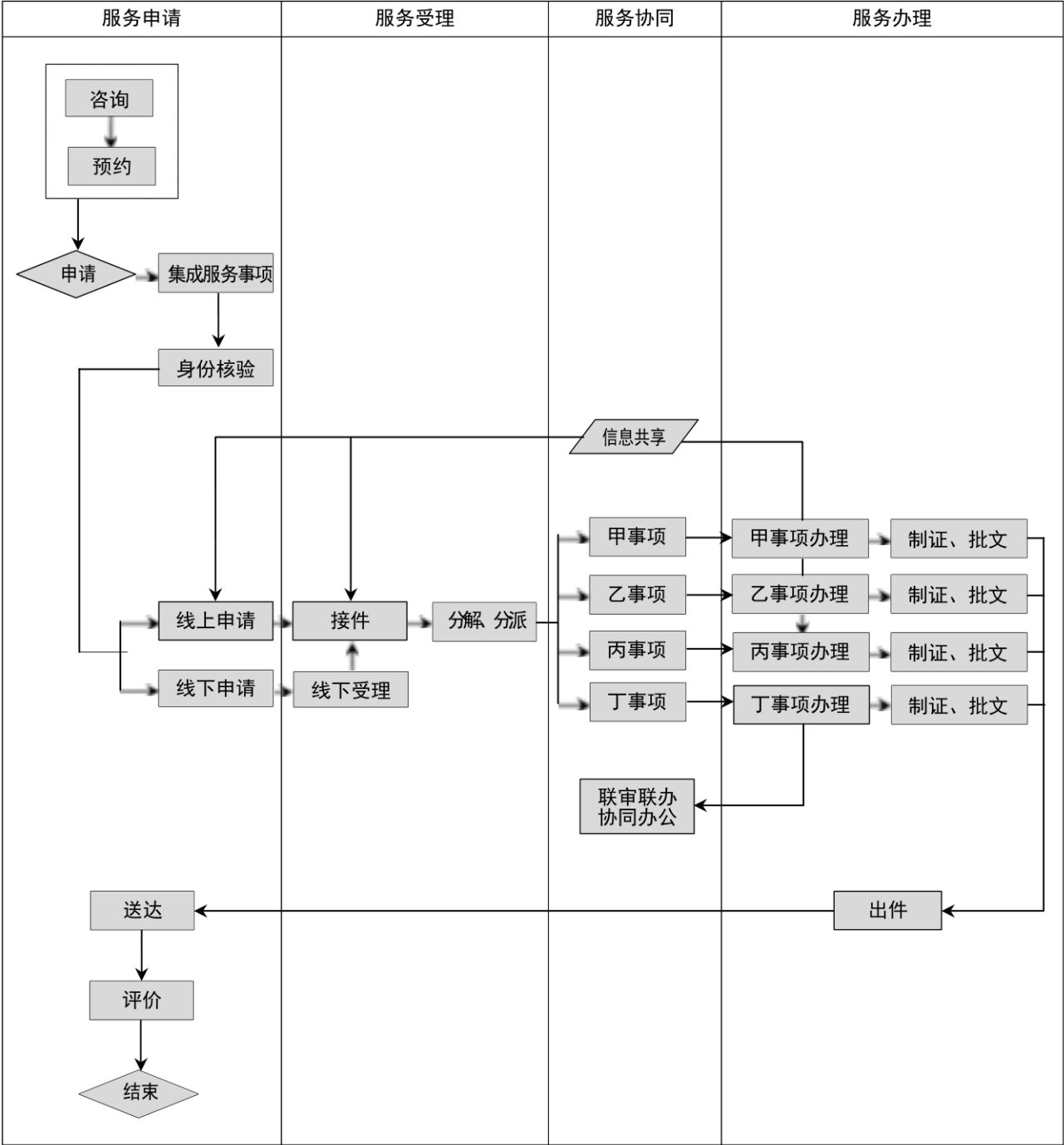
表 A.1 企业全生命周期集成服务清单（续）

序号	阶段	场景	事项名称		事项类型	备注
88	4 投资 建设	13 水电气热 信协同报 装	生产建设项目水土保持设施自主验收报备		其他	
89			供水报装		其他	
90			供电报装		其他	
91			燃气报装		其他	
92			热力报装		其他	
93			通信报装		其他	
94			排水报装		其他	
95	5 企业 变更	14 企业 变更	企业变更登记	公司、非公司企业法人及其分支机构变更登记	行政许可	
				个人独资企业、合伙企业及其分支机构变更登记	行政许可	
				农民专业合作社（联合社）及其分支机构变更登记	行政许可	
				外国公司分支机构变更登记	行政许可	
96			社会保险单位（项目）基本信息变更		公共服务	
97			医疗保险单位变更登记		公共服务	
98			住房公积金单位缴存登记信息变更		公共服务	
99	6 企业 注销	15 企业 注销	公司（企业）注销登记	公司、非公司企业法人及其分支机构注销登记	行政许可	
				个人独资企业、合伙企业及其分支机构注销登记	行政许可	
				农民专业合作社（联合社）及其分支机构注销登记	行政许可	
				外国公司分支机构注销登记	行政许可	
100			税务注销（清税申报）		其他行政权力	
101			企业社会保险注销登记		公共服务	
102			医疗保险单位注销登记		公共服务	
103			住房公积金单位缴存登记注销		公共服务	
104			预约银行销户		其他	
105			公章注销		其他行政权力	

附录 B
(资料性)

企业全生命周期集成服务办理流程

企业全生命周期集成服务办理流程见图B. 1。



图B. 1 企业全生命周期集成服务办理流程

参 考 文 献

- [1] GB/T 36114—2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
- [2] GB/T 40756—2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南[3]
- 《优化营商环境条例》（中华人民共和国国务院令第722号公布）
- [4] 《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2019〕39号）
- [5] 《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》国发〔2022〕5号
- [6] 《国务院办公厅关于进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本的意见》（国办发〔2022〕30号）
- [7] 《国务院办公厅关于进一步加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）
- [8] 《市场监管总局等五部门关于持续深化压缩企业开办时间的意见》（国市监注〔2019〕79号）[9]
- 《市场监管总局等六部门关于进一步优化企业开办服务的通知》（国市监注〔2020〕129号）[10]
- 《山东省优化营商环境条例》（2020年9月25日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过）
- [11] 《山东省人民政府办公厅关于印发山东省压缩企业开办时间工作实施方案的通知》（鲁政办字〔2018〕164号）
- [12] 《山东省政府办公厅印发关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理 一次办好”改革的措施的通知》（鲁政办字〔2019〕83号）
- [13] 《山东省政务服务事项标准化提升工作方案》办公厅便函〔2022〕352号
- [14] 《山东省市场监督管理局关于印发山东省企业全生命周期服务集成改革试点实施方案的通知》（鲁市监发〔2021〕37号）
- [15] 《山东省市场监督管理局关于全面推开企业全生命周期服务集成改革的通知》（鲁市监注字〔2022〕191号）
-