

# DB1409

## 忻州市地方标准

DB1409/T XXX—202X

### 政务服务 企业全生命周期 创新服务指南

(征求意见稿)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

忻州市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语与定义 .....	1
4 服务模式和流程 .....	1
5 服务内容 .....	2
6 评价与改进 .....	4
6.1 评价内容 .....	5
6.2 评价渠道 .....	5
6.3 评价等级 .....	5
6.4 评价方式 .....	5
6.5 评价程序 .....	5
6.6 改进 .....	5
参 考 文 献 .....	7

## 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》给出的规则起草，按 DB14/T 1923-2019 《政务服务中心标准制定工作规范》的要求制定。

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。

本文件由忻州市行政审批服务管理局提出并监督实施。

本文件由忻州市政务服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：忻州市行政审批服务管理局、忻州市政务服务中心、太原指南者企业管理咨询有限公司、忻府区行政审批服务管理局、定襄县政务服务中心。

本文件主要起草人：王军、姚晨红、马涛、杨向东、史志荣、宋小玲。

本文件 2024 年 XX 月为首次发布。

## 引 言

为全面深化“放管服”改革，进一步提高政务服务效能，建立完善企业全生命周期服务体系，增强企业获得感和满意度。以忻州市区域内行政审批服务的经验为基础，从企业需求出发，围绕企业打造集成化、简约化、极速化政务服务新生态，将企业从登记注册到注销退出全过程涉及的企业开办、企业准营、企业运营、投资建设、企业变更、企业注销等阶段企业所需的服务事项标准化，为企业全生命周期各个重要阶段提供清晰的办事指引和集成化、个性化的创新服务，全面构建部门协同、整体联动、线上线下融合的政务服务新模式，实现企业诉求“一定办”、企业服务“创新办”。



# 政务服务 企业全生命周期创新服务指南

## 1 范围

本文件给出了企业全生命周期创新服务的模式、服务流程、服务内容、评价与改进等。

本文件适用于忻州市行政区域内政务服务实施机构开展的企业全生命周期创新服务工作。

## 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 39735 政务服务评价工作指南

## 3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 企业全生命周期创新服务

按照生命周期的规律，将企业的办事需求划分为企业设立（工程建设审批）、经营建设、企业注销3个常见阶段，针对企业各个不同阶段的个性化需求，组织相关政务服务实施机构，充分运行政务资源及可协调的专业技术资源，提供针对性的创新服务。

注：企业的生命周期规律指企业不同的生存阶段需求有所不同，如：诞生期—企业设立，成长期、衰退期—经营建设及解决可能遇到的困难，转型期—企业注销及帮扶激活。

### 3.2

#### 政务代办

政务服务中心为企业申请人提供的免费业务代理活动。

## 4 服务模式和流程

### 4.1 创新服务模式

企业全生命周期创新服务包括但不限于下列服务模式：

a) 简化流程。主动寻标对标，优化事项办理流程，对场景内有关事项精简材料、压缩时限、减少环节。编制企业全生命周期服务指南，持续推动申请材料、审查要点标准化；

b) 集成场景。各牵头部门、单位组织协同责任部门、单位围绕开展“事项联办”主题式服务，梳理各场景相关事项链条，积极探索拓展事项链条，制定最优服务流程，绘制事项联办办理流程图，编制“主题服务事项”联办办事指南，实行“一张表单、一组流程、一套材料、一次办好”，推进事项集成办理；

c) 个性化服务。在企业开办过程中，针对创办人的想法，为其提供政务代办。内容包括基于创办人的想法，其所拥有的资源条件等，策划设立什么样的企业，拟开展哪些经营事项等，实现创办人只要带着想法来，半个工作日可以拿到量身定制的营业执照；在企业经营过程中，深入企业，收集反馈，运用政务资源，为企业解决困难，包括提供个性化帮扶服务等。

d) 数据共享。建立以场景应用授权为基础的数据共享机制，加强电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等基础应用，实现更多申报材料“免提交”；

e) 协同推进。在忻州市政务服务平台设置服务专区，线上实现“一网通办”，线下实行“一窗受理”。深化“1+3+3”行政审批制度改革，强化市、县、乡镇（街道）三级联动机制，大力优化便民服务，在市、县政务服务中心、镇街（社区）便民服务中心（站）设置企业全生命周期服务事项办事窗口，完善帮办代办机制，为企业和群众提供全方位服务；

f) 休眠激活。在企业因经营困难等原因，准备办理注销时，采用休眠模式，企业可以自主决定在一定时期内歇业，向登记机关办理备案手续，进入“休眠”状态。相关部门主动提供差异化监管、金融等方面政策支持，为企业渡过短期经营困难提供缓冲期，助力激活企业。

#### 4.2 创新服务流程

企业全生命周期创新服务流程如图 1 所示。

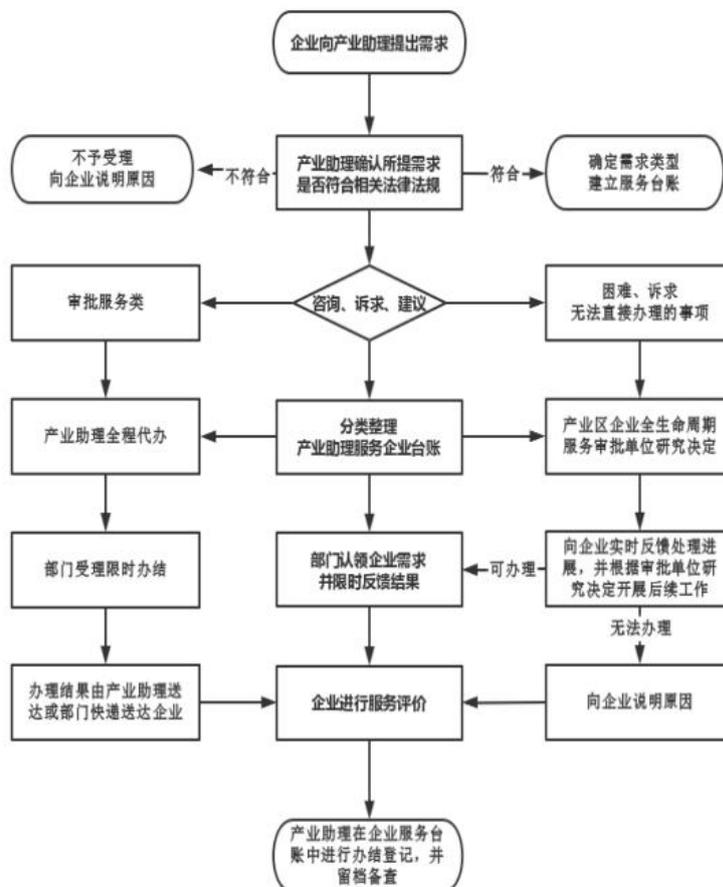


图 1 企业全生命周期服务流程图

### 5 服务实施

## 5.1 服务内容

企业全生命周期创新服务内容如表 1 所示。

表 1 企业全生命周期创新服务内容

企业全生命周期阶段		创新服务内容
设立和变更	企业设立	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持续深化“一链办理”。实现营业执照申领、印章刻制、涉税办理、社保登记、医保登记、公积金缴存登记和银行预约开户等事项“一链办理”，推进电子印章和电子营业执照同步发放。</li> <li>2. 推行企业开办分时分次办理服务，企业可根据自身需求，自主选择分时分次或全链条一次性办理；</li> <li>3. 实现半个工作日颁发营业执照。</li> </ol>
	工程建设审批	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为报建企业提供全程代办服务，全程指导、协调、跟踪、督办；</li> <li>2. 召开投资项目联合指导会，定制投资项目推进计划表；</li> <li>3. 建立线上项目专属服务群，帮助企业准备各类申报材料；</li> <li>4. 协助企业确定勘察、设计、施工、监理等中介服务单位，督促中介机构开展地勘、环评、安评、职评、能评、方案设计、施工图设计、人防设计、防雷设计、消防设计等中介服务；</li> <li>5. 协助企业缴纳防空地下室易地建设费、城市基础设施配套费、民工保证金（保函）等费用。</li> </ol>
	变更	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 实施企业开办全流程变更。实现企业变更登记和社会保险单位基本信息、医疗保险单位、税务、住房公积金单位缴存变更登记联审联变，“一站式”办结。</li> <li>2. 高频行业证照“联合变更”。按照“一次告知、一套材料、一窗受理、后台分流、同步办理、一次办好”审批模式，在餐饮店、药店、旅馆等涉企高频行业，推行证照“联合变更”服务，提升行政审批效率，压缩企业办理时间。根据企业需求，动态调整证照“联合变更”事项清单，逐步扩大改革范围。</li> </ol>
经营建设阶段		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季度一次，深入企业，义务上门服务，收集、分析、处理企业诉求与建议；</li> <li>2. 受理企业诉求，及时转办相关部门协调解决，对部门办理情况进行跟踪问效；</li> <li>3. 帮办、代办企业生产经营过程中需办理的各项行政许可及变更登记；</li> <li>4. 协助企业办理股权债权融资、不动产抵押登记、股权出资等；</li> <li>5. 及时向企业解读惠企政策，帮助企业“免申即享”；</li> <li>6. 组织企业参加企业行业协会、商会的交流活动，邀请参加政企座谈会、银企对接会等活动；</li> <li>6. 定期开展法律宣传、讲座，引导企业建立健全律师制度，推动企业完善知识产权保护；</li> <li>6. 加强税收政策解读，协助企业办理纳税事项；</li> <li>9. 提供人才招聘、培训，社保、医保、工伤、公积金办理等服务。</li> </ol>

表 1 企业全生命周期创新服务内容（续）

企业全生命周期阶段		创新服务内容
注销阶段	休眠模式服务	<p>1. 帮企业分析拟注销的原因，属于企业主仍有持续经营意愿，但存在经营困难，短期内无法正常经营的，可实施“企业休眠”模式；</p> <p>2. 休眠模式即企业自主决定在一定时期内歇业，向登记机关办理备案手续，进入“休眠”状态；</p> <p>3. 对进入休眠状态的企业，相关部门主动提供差异化监管、金融等方面政策支持，全面落实各项减税降费政策，为企业渡过短期经营困难提供缓冲期，助力企业尽早脱困“苏醒”。</p> <p>包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>——休眠状态下，政务代办为企业处理税务系统申报等，</li> <li>——协调相关主管部门，运用行政资源，包括政策资源，针对性解决企业的困难，</li> <li>——使企业获得可继续经营的资源条件，激活休眠企业，使其具备恢复正常经营的能力。</li> </ul>
	注销简化服务	<p>1. 推行简易注销全程网办，注销登记后公示系统自动公告营业执照作废；</p> <p>2. 完善简易注销容错机制，对于被终止简易注销登记的企业，允许其符合条件后再次依程序申请简易注销；</p> <p>3. 推行企业简易注销部门预检服务，增强企业办事的透明度和可预期性，压缩企业注销办理周期；</p> <p>4. 推行涉企高频行业证照“联合注销”服务，采取线上线下相结合方式，依托“综合受理”窗口和全程帮代办服务，实现“联合注销”线上线下同一标准、同一流程、同质服务、一体化联动办理；</p> <p>5. 将相关涉企许可注销信息与企业注销信息简并采集，系统自动及时推送，后台人员分类审批，办理结果实时反馈。</p> <p>6. 企业简化注销登记应符合《企业注销指引》（2023年修订版）第四章的规定。</p>

## 5.2 实施方式

### 5.2.1 线上办理

5.2.1.1 在忻州市政务服务网、“三晋通”APP等平台开设办理模块，办理的基本原则、服务提供、服务保障等宜参照 GB/T 32168 执行。

5.2.1.2 可提供预约办理，选择预约窗口和事项、日期和时间段，预约结果宜给予提示。

5.2.1.3 可在个人和企业登录忻州市政务服务网、“三晋通”APP等平台后，引导办理人完善填写其他信息，上传办理材料。

5.2.1.4 需要原件的，可通过快递送达或在线下载打印提供办理结果文件。需采集相片、指纹等信息或需现场签章确认的，申请人宜至线下窗口履行相关业务流程后，取得办理结果文件。

### 5.2.2 线下办理

5.2.2.1 宜推行“一窗通办”，最大限度减少群众和企业办事多头跑动。

5.2.2.2 群众和企业可通过自助终端或所在地乡镇(街道)、村(社区)、公共服务机构就近开展“一件事”申请办理。

5.2.2.3 办事窗口对现场提交的办理材料完整性进行审查,并在受理平台录入信息,出具受理通知,受理通知宜注明窗口序号、所收材料、受理人员、所需时限、取件方式等内容。

## 6 评价与改进

### 6.1 评价内容

企业全生命周期创新服务评价内容包括但不限于:

——是否依申请提供全程代办服务或协助;

——是否全程网上办理或网上填报、线下递交;

——企业设立是否在 0.5 个工作日内办结(公告时间除外);

——企业经营阶段的服务是否解决企业的实际困难和问题;

——休眠模式是否是针对该企业的具体问题提供的个性化服务,接受休眠模式服务的企业,苏醒率是否达到预期目标;

——办理的准确性、业务衔接流畅性、一次办结率、窗口服务满意率等。

### 6.2 评价渠道

在各级政务服机构的服务窗口、网上平台、移动端、终端等渠道提供服务评价。

### 6.3 评价等级

评价等级分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意五个等级。

### 6.4 评价方式

6.4.1 各级政务服务机构在每家企业全生命周期的每个阶段创新服务事项办结后,应邀请企业代表进行 1 次服务评价。

6.4.2 各地政务服务机构应当根据本地区、本部门实际,引导社会组织、中介组织、研究机构等第三方,定期开展政务服务评价。

### 6.5 评价程序

政务服务部门应按照 GB/T 39735 给出的方法,明确评价目的、制定评价方案、获取评价材料和实施评价。

### 6.6 改进

#### 6.6.1 完善服务工作

政务服务部门应根据评价报告提出的改进目标、措施、时限等整改建议,调整人员安排、优化岗位结构。

#### 6.6.2 建立优化机制

政务服务部门应建立持续优化工作机制，提高服务意识、服务质量、服务效率。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范
  - [2] GB/T 36113—2018 政务服务中心服务投诉处置规范
  - [3] GB/T 36114—2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
  - [4] GB/T 32168—2015 政务服务中心网上服务规范
  - [5] GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
  - [6] GB/T 32169.4—2015 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求
  - [7] 山西省优化营商环境条例(2020年1月18日山西省第十三届人民代表大会第三次会议通过)
  - [8] 《企业注销指引》(2023年修订版)
  - [9] DB14/T 1923-2019 政务服务中心标准制定工作规范
-