

团 体 标 准

T/ZAS 4009.1—2020

群众和企业全生命周期“一件事”工作规范 第 1 部分：总则

Specification for "One thing" for life-cycle of the personal and enterprises —

Part 1: General requirements

2020 - 12 - 25 发布

2021 - 01 - 01 实施

浙江省标准化协会 发布

浙江省标准化协会（ZAS）是组织开展国际、国内标准化活动的省级社会团体。制定ZAS标准满足市场需要，推动团体标准化工作，是浙江省标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制修订ZAS标准的建议并参与有关工作。

ZAS标准按浙江省标准化协会《团体标准管理办法》进行制定和管理。

ZAS标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的3/4以上的专家投票赞同，方可作为ZAS标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给浙江省标准化协会，以便修订时参考。



本标准版权为浙江省标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到发布单位文字上的许可外，不许以任何形式复制该标准。

浙江省标准化协会地址：杭州市玉古路173号中田大厦16F-I、J

邮编：310007 电话：（0571）85025675 传真：（0571）85025675

网址：www.zjbx.org 邮箱：zjsbzhxh@zjbx.org

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 基础工作	1
6 办理方式	3
7 工作要求	3
8 监督检查与评价	4
参考文献	5

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。

本文件为T/ZAS 4009《群众和企业全生命周期“一件事”工作规范》的第1部分。T/ZAS 4009已发布以下几个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：出生；
- 第3部分：幼儿园儿童入园；
- 第4部分：义务教育阶段学校学生入学；
- 第5部分：中考优待；
- 第6部分：高考优待；
- 第7部分：军人退役；
- 第8部分：二手房办理不动产证及电水气联动过户；
- 第9部分：个人住房公积金贷款；
- 第10部分：失业；
- 第11部分：助残服务；
- 第12部分：基本医疗保险、大病保险、医疗救助“3+N”报销；
- 第13部分：退休；
- 第14部分：身后；
- 第15部分：企业开办；
- 第16部分：一般企业投资项目审批；
- 第17部分：水电气网协同报装；
- 第18部分：企业不动产交易登记；
- 第19部分：企业注销；

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ZAS政务服务标准化专业委员会提出。

本文件由浙江省标准化协会归口。

本文件起草单位：台州市人民政府行政服务中心、衢州市营商环境建设办公室、丽水市行政服务中心、嘉兴市南湖区政务服务和数据资源管理局、义乌市行政服务中心管理委员会、宁波市江北区行政审批管理办公室、江山市营商环境建设办公室、中共杭州市富阳区委全面深化改革委员会办公室、宁波市就业管理中心。

本文件起草人：张英姿、冯曹冲、卢春林、袁琼、叶海云、吴利芬、朱旭东、王志坚、葛黎明、祝应志、韩震、陈洪伟。

群众和企业全生命周期“一件事”工作规范 第1部分：总则

1 范围

本文件规定了群众和企业全生命周期“一件事”工作的基础工作、办理方式、工作要求、监督检查和评价等内容。

本文件适用于政务服务单位开展群众和企业全生命周期“一件事”工作，其他整合优化的群众和企业办事事项参照执行。

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 32168 政务服务中心网上服务规范

DB33/T 2036.1—2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

DB33/T 2036.3—2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第3部分：政务服务网电子文件归档数据规范

DB33/T 2036.7—2019 政务办事“最多跑一次”工作规范 第7部分：监督评价与改进

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

群众和企业全生命周期“一件事” "One thing" for life-cycle of the personal and enterprises

从群众和企业需求出发，围绕个人出生到死亡、企业准入到退出两个“全生命周期”，由关联性强、办事需求大、办事频率高的多个单一事项整合形成多方协同的联办事项。

注1：群众全生命周期包括出生、上学、就业、婚育、置业、救助、就医、退休、养老、身后等。

注2：企业全生命周期包括企业开办、场地获得、员工招聘、生产经营、权益保护、清算注销等。

4 基本原则

树立“整体智治”理念，强化数字赋能，以“突出需求导向、优化业务流程、推进信息共享、完善联动机制”为指导原则，按照“一套材料、一次告知、一表申请、一窗受理、一网通办、一次办结”的要求，提升行政质量和效率，实现群众和企业政务办事协同高效。

5 基础工作

5.1 事项梳理

5.1.1 按照群众和企业实际办事需求，可依据主项、子项、情形项三个层级梳理形成“一件事”事项清单。

示例：少数民族考生高考优待“一件事”按照“主项+子项+情形项”方式梳理为“上学+高考优待+少数民族考生”。主项为上学“一件事”，子项为高考优待“一件事”，情形项为少数民族考生高考优待“一件事”。

5.1.2 依据群众和企业单个办事事项间的逻辑关系、数据间的关联关系，明确每种情形下“一件事”涉及到的单个办事事项，以及所涉及的责任主体和办理期限。

5.1.3 事项清单应统一格式，可按照生命周期阶段、一件事名称、涉及办事事项名称、牵头单位、协同单位等要素编制。

5.1.4 事项清单实行动态管理，及时更新调整清单内容。

5.2 流程优化

5.2.1 通过整合表单、精简材料、压缩时间、优化环节、业务协同、数据共享等方式优化办理流程。

5.2.2 对优化后流程的合法性、合理性进行审查，如有重大调整，宜通过公开性征求意见或专家论证等方式予以确认。

5.2.3 绘制简明的办理流程图，流程图应符合 DB33/T 2036.1—2017 附录 A.3 的要求。

5.2.4 明确申请材料，做好事项证明清理工作，下列材料不应要求群众和企业提供：

- 没有法律、法规、国务院决定、规章、规范性文件等依据的申报材料；
- 表述不明确的材料，如“其他材料”“相关证明”“……等材料”等；
- 可以被其他申报材料涵盖或替代的申报材料；
- 所办事项已发放证照或批准文件的材料；
- 可通过书面告知承诺方式替代的申报材料；
- 可通过政府部门间核查或数据共享获得的材料。

5.3 指南编制

5.3.1 根据 DB33/T 2036.1—2017 附录 A.1 的要求，对每件事项编制办事指南，宜注明办理材料示范文本、常见问题解答、常见错误示例等内容，简版办事指南应包含以下要素：

- 事项名称；
- 适用范围；
- 申请材料目录；
- 办结时限；
- 收费依据及标准；
- 结果送达；
- 咨询途径；
- 办公地址和时间。

5.3.2 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。

5.4 数据共享

5.4.1 建立“一件事”数据共享需求清单，明确所需办事材料及数据字段的来源、类型、共享方式、更新周期等。

5.4.2 依托公共数据平台和一体化政务服务中台，实现不同业务专网之间、不同办事系统之间数据共享调用与数据推送对接。通过浙江政务服务网、“浙里办”APP 等平台实现联办，减少群众和企业办事

所需填写的表单。

6 办理方式

6.1 线上办理

6.1.1 在浙江政务服务网、“浙里办”APP等平台开设办理模块，办理的基本原则、服务提供、服务保障等应符合 GB/T 32168 的要求。

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

6.1.3 在群众和企业登录浙江政务服务网、“浙里办”APP等平台后，引导群众和企业完善填写其他信息，上传办理材料。

6.1.4 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，申请人应至线下窗口履行相关业务流程后，取得办理结果文件。

6.2 线下办理

6.2.1 推行“一窗通办”，最大限度减少群众和企业办事多头跑动。

6.2.2 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。

6.2.3 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，受理通知应注明窗口序号、所收材料、受理人员、所需时限、取件方式等内容。

7 工作要求

7.1 基本要求

7.1.1 建立“一件事”牵头单位和协同单位联动机制，定期组织召开联席会议。牵头单位应履行牵头职责，符合以下要求的部门可确定为“一件事”的牵头单位：

- 事项首办部门；
- 事项终办部门；
- 涉及事项最多、环节最多部门；
- 政府指定的部门。

7.1.2 利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体，加强“一件事”改革宣传，提高群众和企业对“一件事”的知晓度。

7.1.3 依据 DB33/T 2036.3—2017 建立电子档案库，实现办理材料电子化归档、管理、查阅。

7.2 大数据管理部门

7.2.1 会同牵头单位、协同单位按照“一件事”业务流程推进线上办理流程整合优化。

7.2.2 组织和指导牵头单位、协同单位在浙江政务服务网、“浙里办”APP等平台开发和维护“一件事”办理模块，提高数据共享质量，推动全流程网上、掌上办理。

7.2.3 指导和协调“一件事”业务流程中电子证照的生成、管理、共享服务，实现办理过程中的证照管理、真实性鉴别、信息共享功能。

7.3 牵头单位

- 7.3.1 按照“一件事”清单分工要求落实牵头任务，组织协同单位召开联席会议，制定工作计划，明确工作目标、完成时限和保证措施等。
- 7.3.2 会同大数据管理部门、协同单位基于浙江政务服务网、“浙里办”APP梳理“一件事”联办模块开发需求，推进联办系统建设。
- 7.3.3 会同协同单位规范办事流程，编制“一件事”办事指南。
- 7.3.4 会同协同单位开展“一件事”政策解读和宣传引导，加强“一件事”工作队伍业务培训。
- 7.3.5 根据“一件事”办事频度、场景需求等要求，推进在合理的场所、机构设立办事窗口。
- 7.3.6 会同协同单位开展调研督导，收集动态信息，掌握工作进展情况，作出分析研判，发现问题及时督促改进工作。

7.4 协同单位

- 7.4.1 按照工作职能和任务部署，积极参加牵头单位组织的会议、调研和督导等活动，针对问题及时提出改进措施。
- 7.4.2 根据“一件事”流程关联度、办理频度等，配合牵头单位设立办事窗口或开展部门驻点、窗口延伸服务。
- 7.4.3 配合牵头单位编制“一件事”办事指南，规范办事流程，加强部门对应事项的业务培训，提高“一件事”联办质量。
- 7.4.4 按照“一件事”要求，完成部门业务系统规范化改造，实现业务协同。
- 7.4.5 负责查收、核实“一件事”联办系统推送的材料，办理联办事项，共享办理结果。

8 监督检查与评价

- 8.1 按照 DB33/T 2036.1—2017 中的要求开展“一件事”监督检查工作，明确监督检查的主体、对象、方式和内容。
- 8.2 运用“好差评”、第三方评价、现场巡查、电子监察等方式对“一件事”开展监督检查。
- 8.3 群众和企业全生命周期“一件事”监督检查内容包括：
- 指南编制完整、规范情况；
 - 流程整合优化情况；
 - 系统建设、数据共享情况；
 - 窗口设置落实情况；
 - 部门联办执行情况；
 - 事项办理时限情况；
 - 咨询、投诉及回访处理情况；
 - 档案完整、规范情况。
- 8.4 对“一件事”工作情况评价与改进应满足 DB33/T 2036.7—2019 的要求。

参 考 文 献

- [1] ZFW C0109.2《国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求》
-

