ICS 点击此处添加 ICS 号 点击此处添加中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/XXX XXX—XXXX

特种设备检验检测服务办事指南编写规范

Drafting specification of handling affairs guide for special equipment inspection and examination service

（征求意见稿）

二〇一九年九月

XXXX - XX - XX 发布 XXXX - XX - XX 实施

广东省特种设备行业协会 发 布

# 目 次

[前言....................................................................... II](#_bookmark0)

[引言...................................................................... III](#_bookmark1)

[1 范围..................................................................... 1](#_bookmark2)

[2 规范性引用文件................................................................1](#_bookmark2)

[3 术语和定义................................................................ 1](#_bookmark2)

[4 基本要求.................................................................. 2](#_bookmark3)

[5 要素的设置................................................................ 2](#_bookmark3)

[6 要素的起草................................................................ 3](#_bookmark4)

# 前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省特种设备检测研究院提出，由广东省特种设备行业协会归口。

本标准起草单位：广东省特种设备检测研究院、广州特种承压设备检测研究院、广东省特种设备检测研究院佛山检测院、广东省特种设备检测研究院东莞检测院、广东省特种设备检测研究院云浮检测院、广东省特种设备检测研究院河源检测院、上海市特种设备监督检验技术研究、深圳市特种设备安全检验研究院。

本标准主要起草人：

# 引 言

“特种设备检验检测服务办事指南”是为特种设备设计、制造、安装、改造、重大修理和使用单位 申请、办理检验检测事项提供指引，并规定办理特种设备检验检测事项的各方应共同遵守的规则的一类 标准。本标准以GB/T 1.1关于标准编写的基本要求为基础，通过对“特种设备检验检测服务办事指南” 的要素设置及各要素应具有的基本内容做出规定，旨在规范“特种设备检验检测服务办事指南”的编写， 达到优化服务流程、减少中间环节、提高服务效率和方便企事业单位办事的目的。

# 特种设备检验检测服务办事指南编写规范

1 范围

本标准规定了编写特种设备检验检测服务办事指南的基本要求、要素的设置、要素的编写和格式的编排。

本标准适用于广东省特种设备检验检测服务办事指南的编写。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文 件。凡是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 1526 信息处理—数据流程图、程序流程图、系统流程 GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第一部分:基本要求 GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第三部分:标准编写 GB/T 24620 服务标准制定导则考虑消费者的需求

TSG Z7001 特种设备检验检测机构核准规则

TSG Z7003 特种设备检验检测机构质量管理体系要求 广东省第十二届人民代表大会常务委员会公告(第34号)

国务院令第373号 特种设备安全监察条例

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特种设备检验检测机构 special equipment inspection agencies

经国务院特种设备安全监督管理部门核准，从事《特种设备安全监察条例》规定的监督检验、定期检验、型式试验以及专门为特种设备生产、使用、检验检测提供无损检测服务的检验检测机构。

3.2

办事指南 handling affairs guide

为特种设备设计、安装、改造、重大修理、使用单位申请和办理特种设备检验检测事项提供指引，并规定办理事项的各方应共同遵守的规则的标准。

3.3

申请人 applicant

提出特种设备检验检测服务申请的个人或组织。

3.4

受理人 transactor

特种设备检验检测机构被指定负责受理特种设备检验检测服务申请的工作人员。

3.5

常规要素 conventional elements

办事指南中采用与一般标准相同的起草规则的要素。

3.6

特定要素 specific elements

办事指南中除采用与一般标准相同的起草规则外，还需采用特定的起草规则的要素。

4 基本要求

办事指南的编写应遵守GB/T 24421.3的规定，并符合本标准的要求。

5 要素的设置

办事指南的要素应按表1设置和排序。其中可选要素可根据具体服务事项的实际情况选择。

表 1 办事指南的要素设置

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级要素 | 二级要素 | 要素类型 |
| 封面 |  | 必备 |
|  | 国际标准分类号（ICS 号） | 必备 |
|  | 中国标准文献分类号（CCS 号） | 必备 |
|  | 备案号 | 必备 |
|  | 标准标志 | 必备 |
|  | 标准层次名称 | 必备 |
|  | 标准编号 | 必备 |
|  | 标准名称 | 必备 |
|  | 标准英文名称 | 必备 |
|  | 发布日期 | 必备 |
|  | 实施日期 | 必备 |
|  | 发布机构 | 必备 |
| 目次 |  | 可选 |
| 前言 |  | 必备 |
| 引言 |  | 可选 |
| 标准名称 |  | 必备 |
| 范围 |  | 必备 |
| 规范性引用文件 |  | 可选 |
| 术语和定义 |  | 可选 |
| 符号、代号和缩略语 |  | 可选 |

表 1 办事指南的要素设置（续）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级要素 | 二级要素\* | 要素类型 |
| 办理要素 |  | 必备 |
|  | 服务项目名称 | 必备 |
|  | 受理范围 | 必备 |
|  | 受理地点 | 必备 |
|  | 办理依据 | 必备 |
|  | 实施部门 | 必备 |
|  | 申请材料 | 必备 |
|  | 办理时限 | 必备 |
|  | 服务收费 | 必备 |
|  | 申请人权利和义务 | 必备 |
|  | 咨询 | 必备 |
| 办理流程 |  | 必备 |
|  | 办理流程图 | 必备 |
|  | 窗口、电话或网上预约 | 必备 |
|  | 申请 | 必备 |
|  | 受理 | 必备 |
|  | 办理进程查询 | 必备 |
|  | 获取办理结果 | 必备 |
| 服务过程 |  | 必备 |
|  | 前期准备工作 | 必备 |
|  | 服务过程配合要求 | 必备 |
| 获取服务结果 |  | 必备 |
| 服务时间 |  | 必备 |
| 投诉 |  | 必备 |
| 表单及其填写说明 |  | 必备 |
| 规范性附录 |  | 可选 |
| 资料性附录 |  | 可选 |
| 参考文献 |  | 可选 |
| 索引 |  | 可选 |
| 注：表中黑体表示行政审批事项办事指南的特定要素，其余是常规要素。二级要素以下可根据实际情况再细分为下  级要素。 | | |

6 要素的起草

6.1 通则

办事指南中各要素应按GB/T 1.1给出的起草表述规则和编排格式进行起草，其中特定要素还应同时符合本章以下各条的要求。在一般情况下，一个特定要素在以下条文中被明确为必备要素或可选要素时，该要素的名称应作为办事指南中的章（或条）的标题。

以下条文规定的时限天数以阿拉伯数字后跟“日”的格式列出。如果所规定的天数是法规标准规定的，则应依照法规标准的规定，且承诺时限不得超过法定时限；如果所规定的时限天数不是法规标准规定的，则该天数为“工作日”。

6.2 标准名称

办事指南的名称即标准名称，应以服务事项名称和“办事指南”的组合列出。

示例：

压力管道安装、改造、重大修理监督检验办事指南 超高压容器定期检验办事指南

6.3 办理要素

6.3.1 服务项目名称

“服务项目名称”是必备要素。服务项目名称应为项目名称或其组合。

示例：

服务项目名称：工业管道定期检验。

* + 1. 受理范围

“受理范围”是必备要素。应列出服务项目适用的申请人及申请内容。

* + 1. 受理地点

“受理地点”是必备要素。应列出服务项目实施部门的受理地点，内容包括但不限于：受理地点的详细地址、交通方式等。

* + 1. 办理依据

“办理依据”是必备要素。应列出办理服务项目所依据的法规标准名称。

* + 1. 实施部门

“实施部门”是必备要素。应列出服务项目实施部门的名称等相关信息。

* + 1. 申请材料

“申请材料”是必备要素。应明确列出申请人在申请服务项目时各个环节所需提供的全部材料，包括相关证件原件、复印件等，必要时规定申请材料目录及其具体要求。可网上填报申请材料的，应列出下载相关表格的网址及填报要求。

示例：

申请材料目录：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 提交材料名称 | 原件/复印件 | 份数 | 纸质/电子文件 | 要求 |
| 1 | xxxxxx | xxx | xx | xxx | 需要网上提交PDF格式的材料 |
| 2 | xxxxxx | xxx | xx | xxx |  |
| … | …… | …… | …… | …… | …… |

* + 1. 办理时限

“办理时限”是必备要素。法规标准有明确规定时限的，应列明法定办理时限和所依据的法规标准的名称及具体条款。

如果实施部门认为可以缩短检验检测法定办理时限并做出书面承诺时，应列出承诺办理时限。办理时限日期的格式要求见6.1。若无承诺办理时限，可只列出法定办理时限。

示例：

承诺办理时限：xx日 承诺报告出具时限：现场检验结束后xx日

* + 1. 服务收费

“服务收费”是必备要素。属于法定收费的服务项目，应列出收费环节、收费项目、收费依据、收费标准、减免收费的情形以及缴费的时间、地点；属于免征的服务项目，应列明“本检验检测项目按XX 文件要求不收费”，并应列明免征所需提交材料；属于委托的服务项目，双方协商确定。

示例：

收费环节：xxxx。 收费项目：xxxx。

收费依据：《中华人民共和国xxxx法》第x条第x款第x项，广东省xx局《关于xxxx收费的通知》[粤xx(2010) xx号]。

收费标准：检验费：xx元（申请人在领取检验报告时按照国家现行有关规定向检验机构交付）。

减免收费的情形：xxxxx。

缴费时间：xx—xx，xx:xx—xx:xx。 缴费地点：xxxxx。

6.3.9 申请人权利和义务

“申请人权利和义务”是必备要素。应根据服务项目所依据的法规标准的相关要求列出申请人在申请办理此项项目过程中所享有的权利和需履行的义务。

示例：

申请人依法享有以下权利： 1）知情权 ；

2） xxxx；

…… 申请人依法履行以下义务：

1） 按相应的法规标准的要求提前xx天约请检验检测服务； 2） xxxx；

……

* + 1. 咨询
       1. 咨询途径

“咨询途径”是必备要素。应列出服务项目接受咨询的具体途径，如窗口咨询、电话咨询、网上咨询（包括实施部门网页咨询）、电子邮件咨询和信函咨询等。其中，窗口咨询的，应列出窗口咨询地址；电话咨询的，应列出咨询电话号码；网上咨询的，应列出咨询网址；电子邮件咨询的，应列出电子邮箱；信函咨询的，应列出咨询部门名称、通讯地址和邮政编码。

示例：

窗口咨询。地址：xx市xx区xx路xx号xx楼xx室。

电话咨询。电话号码：(xxxx) xxxxxxxx。

[网上咨询。实施部门咨询网址：http://......](http://./)。

电子邮件咨询。电子邮箱：[xxxx@xxxx.xxx](mailto:xxxx@xxxx.xxx)。

信函咨询。咨询部门名称：xxxx；通讯地址：xx市xx区xx路xx号xx楼xx室；邮政编码：xxxxxx。

* + - 1. 咨询回复

“咨询回复”是必备要素。对申请人提出的有关服务业务的咨询应有回复，应在办事指南中列出咨询回复的方式、负责回复的内设部门和回复时限。咨询回复方式可包括电话回复、信函回复、电子邮件回复等。

6.4 办理流程

6.4.1 办理流程图

“办理流程图”是必备要素。应明确清晰地绘制出服务项目所涉及的办理程序（包括申请、受理、检验检测和领取报告等）的办理流程图以及相应环节所对应的实施部门名称或经办人，并附以相应的文字说明。如果是网上办理的，则应绘制网上办理流程图。

应在办理流程图中相应的环节标明相应的办理时限。 办理流程图由表示办理环节的符号、简单的说明性文字和流线符号组成。流程图中所用的符号类型、含义及要求按GB/T 1526的规定执行。

6.4.2 窗口、电话或网上预约

“窗口、电话或网上预约”是可选要素。可列出由实施部门根据所办理的服务项目的实际情况，为申请人提供服务窗口、电话或网上预约的服务方式，包括预约电话号码或网上预约网址。

示例：

电话预约。联系电话：(xxxx) xxxxxxxx。

* + 1. 申请

“申请”是必备要素。应列出在服务项目申请过程中与申请人相关的事项，包括：

——申请提交方式（包括窗口提交、网上提交、信函提交等）、提交时间及相关要求。窗口提交的，应列出接收申请的实施部门名称和地址；网上提交的，应列出网上接收的网址和要求；信函提交的，应列出接收申请的实施部门名称、通讯地址、邮政编码和要求。

——按照申请材料目录要求（见 6.3.6）提交的申请材料。

——申请提交后可取得申请编号和收件凭证。窗口提交申请后，申请人可即时取得申请编号，如果没有被当场受理的，可取得申请材料收件凭证。网上、信函提交申请后，申请人可接收到实施部门以短信方式告知的申请编号及收件凭证获取方式。

示例 1：

提交方式：

窗口提交。接收申请的实施部门：xxxx 特种设备检验检测业务受理中心；接收地址：xx 市 xx 区 xx 路 xx 号 xx 楼

xx 室。

网上提交。网址：http: //......。

信函提交。接收申请的实施部门：xxxx 特种设备检验检测业务受理中心；通讯地址：xx 市 xx 区 xx 路 xx 号 xx 楼

xx 室；邮政编码：xxxxxx。

示例 2：

提交时间：

窗口、电话提交：星期一至星期五上午 xx：xx—xx：xx，下午 xx：xx—xx：xx。 网上、信函提交：时间不限。

* + 1. 受理

“受理”是必备要素，应列出在受理过程中与申请人相关的事项，包括：

——补正材料。窗口提交申请但申请材料不齐全或者不符合法定形式，实施部门能够当场出具补 正材料通知书的，申请人可当场获得通知书。通知书的内容应是需要一次性补正的全部材料。实施部门不能当场出具补正材料通知书的，申请人可在申请被接收之日起5日内获得补正材料 通知书。网上、信函提交申请但申请材料不齐全或者不符合法定形式的，申请人可在申请被接 收之日起5日内收到实施部门以短信方式告知的获取补正材料通知书的方式。逾期没有收到补 正材料通知的，即为申请已被受理。

——受理或不予受理凭证。申请被受理的，申请人可获得实施部门出具的受理通知书；申请不被 受理的，申请人可获得实施部门出具的不予受理通知书，不予受理通知书的内容包括不予受理 的理由。

6.4.5 办理进程查询

“办理进程查询”是必备要素，应列出申请人获取有关申请事项办理进程的查询方式。查询内容包括：供查询的电话号码、网络查询的网址以及查询步骤等。

6.5 服务过程

6.5.1 前期准备工作

“前期准备工作”是必备要素。应明确列出法规标准要求申请人的前期准备工作。

6.5.2 配合要求

“配合要求”是必备要素。应明确列出法规标准要求申请人的配合要求。

6.6 获取服务结果

“获取服务结果”是必备要素。应明确列出申请人将以何种方式获取服务结果。

6.7 服务时间

“服务时间”是必备要素。应明确服务机构工作时间。

6.8 投诉

“投诉”是必备要素。应列出以下三部分内容：

——投诉的渠道。具体渠道可包括窗口投诉、电话投诉、网上投诉、电子邮件投诉和信函投诉等。窗口投诉的，应列出窗口投诉地址；电话投诉的，应列出投诉电话号码；网上投诉的，应列出 投诉网址；电子邮件投诉的，应列出电子邮箱；信函投诉的，应列出投诉受理部门名称、通讯 地址和邮政编码。

——投诉的回复。应规定收到投诉后的回复时限以及回复形式。

——上级主管部门投诉受理机构的投诉电话及地址。

示例：

窗口投诉。地址：xx市xx区xx路xx号xx楼xx室。

电话投诉。电话号码：(xxxx) xxxxxxxx。

网上投诉。网址：http: //......。

电子邮件投诉。电子邮箱：xxxx @ xxxx.xxx。

信函投诉。投诉受理部门名称：xxxx；通讯地址：xx市xx区xx路xx号xx楼xx室；邮政编码：xxxxxx。

6.9 表单及其填写说明

“表单及其填写说明”是必备要素。应列出办理此项服务项目所涉及的申请书、变更申请书或延续申请书等表单的名称，并以引用的方式，在规范性附录中列出表单的格式文本和填写说明，必要时在资料性附录中列出表单的填写范本。