

ICS 03.120
A 00

团 体 标 准

T/GDASE 0001—2020

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

2020-03-06 发布

2020-06-06 实施

广东省特种设备行业协会 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 要素的设置.....	2
6 要素的起草.....	2

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。

本标准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院、深圳市特种设备安全检验研究院。

本标准主要起草人：张彦、李茂东、陈定光、黎任刚、廖志雄、赖蕴辉、杨宇清、陈庆勋、朱利洪、林金梅、李明飞、许贤顺、杨金龙、陈玉明。

本标准为首次发布。

引 言

《特种设备检验检测服务办事指南编写规范》是为特种设备生产（含设计、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。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、要素的起草。
本标准适用于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、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符号及约定

GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分:标准编写

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《特种设备安全法》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

为特种设备生产和使用的单位申请和办理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。

4 基本要求

4.1 办事指南的编制应遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则。

4.2 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。

4.3 办事指南的内容应全面完整,将受理条件和需要提交的资料一次性告知申请人,并列明申请人依法享有的权利。

4.4 办事指南应有纸质和电子两种形式。纸质文本由特种设备检验检测机构提供，电子文本以 pdf 格式在检验检测机构网站上公开，做到可查询、可下载，其中申请表或相关表单应可操作。

5 要素的设置

办事指南的要素至少应按表1的内容设置，并按表1的顺序排序。

表 1 办事指南的要素设置

框架	要素名称		
封面	办事指南编号		
	办事指南名称		
	发布机构		
	发布日期		
	实施日期		
正文	正文标题		
	特种设备检验检测服务项目编码		
	受理范围		
	受理地点		
	受理依据		
	实施部门		
	申请材料		
	办理时限		
	服务收费		
	申请人权利和义务		
	咨询		
	办事 流程	窗口、电话或网上预约	
		申请	
		受理	
		办理进程查询	
		获取办理结果	
	服务 过程	前期准备工作	
服务过程配合要求			
服务时间			
投诉			
附件	办理流程示意图		
	表单及其填写说明		

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。一般情况下，正文中要素的编写还应同时符合本章以下各条的要求，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 封面

6.2.1 办事指南编号

根据提供服务的特种设备检验检测机构的相关文件编号规则进行编号管理。

6.2.2 办事指南名称

应以特种设备检验检测服务项目名称和“办事指南”的组合列出。检验检测服务项目名称应与特种设备检验检测核准项目名称一致。

示例：

工业管道监督检验办事指南

超高压容器定期检验办事指南

6.2.3 发布机构

提供服务的特种设备检验检测机构。

6.2.4 发布日期

用于说明该版本办事指南的发布时间，年、月、日用阿拉伯数字标全，其中月、日不编虚位。

示例：

2018年8月30日

6.2.5 实施日期

用于说明该版本办事指南的实施时间，年、月、日用阿拉伯数字标全，其中月、日不编虚位。

6.3 正文

6.3.1 正文标题

与封面名称一致。

6.3.2 特种设备检验检测服务项目编码

宜按照提供服务的特种设备检验检测机构的相关编码规则统一赋码。

6.3.3 受理范围

应列出特种设备检验检测服务项目适用的申请人及申请内容。

6.3.4 受理地点

应列出该特种设备检验检测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。

6.3.5 受理依据

应列出办理该特种设备检验检测服务项目所依据的法律、法规、规章或其他规范性文件的名称，注明详细出处。

6.3.6 实施部门

应列出实施该特种设备检验检测服务项目的特种设备检验检测机构的内设机构的名称。

6.3.7 申请材料

应明确列出申请人在申请该特种设备检验检测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	xxx	xxx	xxx	xxx	需要网上提交PDF格式的材料
2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
...

6.3.8 办理时限

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。

如果特种设备检验检测机构认为可以缩短检验检测法定办理时限或法规标准没有明确规定时限的，应列出承诺办理时限。

办理时限日期的格式要求见本标准6.1。

示例：

法定办理时限：xx日，《XX检验规则》

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

6.3.9 服务收费

如该特种设备检验检测服务项目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方式、时间、地点等；如属于免征的服务项目，应列明“本检验检测项目按XX文件要求减免”，并应列明免征所需提交材料；如属于委托的服务项目，双方协商确定。

示例：

收费环节：xxxx。（XX统一字体）

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：xx检验费：xx元。

减免收费的情形：xxxxxx。

缴费时间：xx—xx，xx:xx—xx:xx。

缴费地点：xxxxxx。

6.3.10 申请人权利和义务

应根据该特种设备检验检测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该特种设备检验检测服务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) 举报检验检测服务违法、违规行为；
- 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天预约检验检测服务；
- 2) xxxx；
-

6.3.11 咨询

6.3.11.1 咨询途径

应列出该特种设备检验检测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：

地址：xx市xx区xx路xx号xx楼xx室。（窗口咨询）

电话号码：(xxxx) xxxxxxxx。（电话咨询）

咨询网址：<http://.....>。（网上咨询）

微信公众号：xxx。（网上咨询）

电子邮箱：xxxx@xxxx.xxx。（电子邮件咨询）

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。（信函咨询）

6.3.11.2 咨询回复

对申请人提出的有关该特种设备检验检测服务项目的咨询应有回复，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。

6.3.12 办理流程

6.3.12.1 窗口、电话或网上预约

根据该特种设备检验检测服务项目的实际情况，列出为申请人提供服务窗口、电话或网上预约的服务方式，包括预约窗口地址、预约电话号码或网上预约网址。

示例：

联系电话：(xxxx) xxxxxxxx。（电话预约）

6.3.12.2 申请

应列出在该特种设备检验检测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；
- 按照申请材料目录要求（见本标准 6.3.7）提交的申请材料；
- 申请提交后可取得申请编号或收件凭证。

示例 1：

提交方式：

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。（窗口提交）

网址：http://.....。（网上提交）

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。（信函提交）

示例 2：

提交时间：

星期一至星期五上午 xx:xx—xx:xx，下午 xx:xx—xx:xx。（窗口、电话提交）

时间不限。（网上、信函提交）

6.3.12.3 受理

6.3.12.3.1 应列出在该特种设备检验检测服务项目受理过程中与申请人相关的事项，包括补正材料和受理或不予受理凭证。

6.3.12.3.2 对于申请需要补正材料的，应明确给予申请人的补正材料通知书；补正材料通知书应符合以下要求：

—— 窗口提交的申请但申请材料不符合要求的，特种设备检验检测机构能够当场出具补正材料通知书的，应列明当场给予申请人，承诺补正材料通知书的内容是一次性补正的全部材料；不能当场出具补正材料通知书的，应列明在申请被接收之日起 5 日内给予申请人补正材料通知书及方式。

—— 网上、信函提交申请但申请材料不齐全或者不符合规定形式的，特种设备检验检测机构应列明在申请被接收之日起 5 日内告知申请人获取补正材料通知书的方式。

—— 明确说明逾期未给予申请人补正材料通知书的，即视为申请已被受理。

6.3.12.3.3 申请被受理的，列明申请人可获得特种设备检验检测机构出具的受理通知书方式；申请不被受理的，列明申请人可获得特种设备检验检测机构出具的不予受理通知书方式，不予受理通知书的内容包括不予受理的理由。

6.3.12.4 办理进程查询

应列出申请人获取该特种设备检验检测服务项目办理进程的查询方式。查询内容包括：供查询的电话号码、网址以及步骤等。

6.3.12.5 获取服务结果

应明确列出申请人获取该特种设备检验检测服务项目服务结果的方式。

6.3.13 服务过程

6.3.13.1 检验检测服务项目前期准备工作

应明确列出法规标准要求或双方约定申请人在该特种设备检验检测服务项目实施的前期准备工作内容，并商定需要的时间及确认方式。

6.3.13.2 配合要求

应明确列出法规标准要求或双方约定申请人在该特种设备检验检测服务项目实施过程中的配合要求。

6.3.14 服务时间

应明确列出该特种设备检验检测服务的特种设备检验检测机构工作时间。

6.3.15 投诉

应列出以下三部分内容：

- 投诉的渠道；
- 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。

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。对于窗口投诉，应列出窗口投诉地址；对于电话投诉，应列出投诉电话号码；对于网上投诉，应列出投诉网址；对于电子邮件投诉，应列出电子邮箱；对于信函投诉，应列出投诉受理部门名称、通讯地址和邮政编码。

示例：

地址：xx市xx区xx路xx号xx楼xx室。（窗口投诉）

电话号码：(xxxx) xxxxxxxx。（电话投诉）

网址：http://.....。（网上投诉）

电子邮箱：xxxx @ xxx.xxxx。（电子邮件投诉）

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。（信函投诉）

6.4 附件

6.4.1 办理流程图

应明确清晰地绘制出该特种设备检验检测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（包括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 表单及其填写说明

应列出办理该特种设备检验检测服务项目所涉及的申请书、变更申请书等表单的名称，并以引用的方式，在附录中列出表单的格式文本和填写说明，必要时在附录中列出表单的填写范本。