

深圳市人民政府公报

深圳市人民政府办公厅编 第 3 期（总第 1402 期） 2026 年 1 月 26 日

目 录

〔法规规章〕

深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告（第二〇五号）
 深圳市人民代表大会常务委员会关于修改《深圳市员工工资支付
 条例》的决定·····（1）
 深圳市员工工资支付条例·····（2）

深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告（第二〇六号）
 深圳市人民代表大会常务委员会关于废止《深圳市预防职务犯罪
 条例》的决定·····（11）

深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告（第二一〇号）
 深圳市人民代表大会常务委员会关于突出临床重点专科建设进一步
 提升医疗治疗水平的决定·····（12）

〔部门文件〕

深圳市住房和建设局关于延长《深圳市建筑废弃物综合利用产品认定
 办法》有效期的通知（深建规〔2026〕1 号）·····（14）

深圳市住房和建设局关于延长《深圳市建筑废弃物综合利用企业监督
 管理办法》有效期的通知（深建规〔2026〕2 号）·····（18）

深圳市市场监督管理局关于废止《深圳市食用农产品质量安全专业
 专家委员会管理规定》的通知（深市监规〔2026〕2 号）·····（26）

深圳市政务服务和数据管理局关于印发《深圳市政务服务投诉处理
 暂行办法》的通知（深政数规〔2026〕1 号）·····（26）

深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告

第二〇五号

《深圳市人民代表大会常务委员会关于修改〈深圳市员工工资支付条例〉的决定》经深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十一次会议于 2025 年 10 月 30 日通过，广东省第十四届人民代表大会常务委员会第二十二次会议于 2025 年 12 月 4 日批准，现予公布，自公布之日起施行。

深圳市人民代表大会常务委员会

2025 年 12 月 5 日

深圳市人民代表大会常务委员会 关于修改《深圳市员工工资支付条例》的决定

（2025 年 10 月 30 日深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十一次会议通过 2025 年 12 月 4 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准）

深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十一次会议决定对《深圳市员工工资支付条例》作如下修改：

一、将第二十二条修改为：“员工依法享受年休假、探亲假、婚假、丧假、产假、陪产假、计划生育手术假等假期的，用人单位应当视为提供正常劳动并支付工资。”

二、将第三十六条第二款、第三十八条合并，作为第三十六条第二款，修改为：“市人民政府应当按照省人民政府调整最低工资标准的相关规定确定本市的最低工资标准，并向社会公布。”

三、删去第三十七条。

本决定自公布之日起施行。

《深圳市员工工资支付条例》根据本决定作相应修改并对条文顺序作相应调整后，重新公布。

深圳市员工工资支付条例

（2004 年 8 月 27 日深圳市第三届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过并经 2004 年 9 月 24 日广东省第十届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准 根据 2009 年 5 月 21 日深圳市第四届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过并经 2009 年 7 月 30 日广东省第十一届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准的《关于修改〈深圳市员工工资支付条例〉的决定》第一次修正 根据 2019 年 4 月 24 日深圳市第六届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过并经 2019 年 7 月 25 日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准的《关于修改〈深圳市制定法规条例〉等十三项法规的决定》第二次修正 根据 2022 年 3 月 28 日深圳市第七届人民代表大会常务委员会第八次会议通过并经 2022 年 7 月 28 日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第四十五次会议批准的《关于修改〈深圳市员工工资支付条例〉的决定》第三次修正 根据 2025 年 10 月 30 日深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十一次会议通过并经 2025 年 12 月 4 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准的《关于修改〈深圳市员工工资支付条例〉的决定》第四次修正）

目 录

第一章 总则

第二章 工资支付一般规定

第三章 加班工资支付标准

- 第四章 假期工资支付标准
- 第五章 特殊情况下的工资支付
- 第六章 工资扣减
- 第七章 最低工资
- 第八章 监督检查
- 第九章 法律责任
- 第十章 附则

第一章 总 则

第一条 为了维护员工获得劳动报酬的权利，规范工资支付行为，根据《中华人民共和国劳动法》等法律、法规，结合深圳市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的企业、个体经济组织以及民办非企业单位等组织（以下统称用人单位）和与之形成劳动关系的员工。

国家机关、事业单位、社会团体和与之建立劳动关系的员工，依照本条例执行。但是，公务员、参照公务员管理的人员等除外。

第三条 本条例所称工资，是指用人单位依据国家有关规定和劳动关系双方的约定，以货币形式支付给员工的劳动报酬。但是，依据法律、法规、规章的规定，由用人单位承担或者支付给员工的下列费用不属于工资：

- （一）社会保险费；
- （二）劳动保护费；
- （三）福利费；
- （四）用人单位与员工解除劳动关系时支付的一次性补偿费；
- （五）计划生育补贴、奖励；
- （六）其他不属于工资的费用。

第四条 本条例所称正常工作时间工资，是指员工在正常工作时间内为用人单位提供正常劳动应得的劳动报酬。正常工作时间工资不包括加班工资，中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作条件下的补助以及按照规定不属于工资的其他费用。

正常工作时间工资由用人单位和员工按照公平合理、诚实信用的原则在劳动合同

中依法约定，约定的正常工作时间工资不得低于市人民政府公布的最低工资标准。

第五条 用人单位应当按时、足额支付员工工资。

第六条 工资应当以货币形式支付，不得以实物等非货币形式支付。

用人单位应当至少每月向员工支付一次工资。

第七条 市、区人力资源主管部门负责对本条例的实施情况进行监督、检查。

公安、市场监管、住房建设等部门应当在各自职责范围内，协助人力资源主管部门做好用人单位工资支付的监督管理工作。

第二章 工资支付一般规定

第八条 用人单位应当通过集体协商或者其他民主方式依法制定工资支付制度，并向本单位全体员工公布。

第九条 用人单位应当与员工约定工资及其支付周期、支付日等内容。

第十条 实行年薪制或者按照考核周期支付工资的，应当每月按照不低于最低工资的标准预付部分工资。

加班工资支付周期不得超过一个月。

第十一条 工资支付周期不超过一个月的，约定的工资支付日不得超过支付周期期满后第七日；工资支付周期超过一个月不满一年的，约定的工资支付日不得超过支付周期期满后的一个月；工资支付周期在一年以上的，约定的工资支付日不得超过支付周期期满后的六个月。

工资支付周期为一个月的，自用工之日起至约定的工资支付日不满一个月的工资，用人单位可以在首个工资支付日按日折算支付，也可以在下一个工资支付日合并支付，具体由用人单位与员工协商确定。

工资支付日遇法定休假节日或者休息日的，应当在之前的工作日支付。

第十二条 用人单位因故不能在约定的工资支付日支付工资的，可以延期五日；因生产经营困难，需延期超过五日的，应当征得本单位工会或者员工本人书面同意，但是最长不得超过十五日。

第十三条 用人单位与员工的劳动关系依法解除或者终止的，支付周期不超过一个月的工资，用人单位应当自劳动关系解除或者终止之日起三个工作日内一次付清；支付周期超过一个月的工资，可以在约定的支付日期支付。

第十四条 员工工资应当从用人单位与员工建立劳动关系之日起计发至劳动关系解除或者终止之日。

劳动关系解除或者终止时，支付周期未滿的员工月度奖、季度奖、年终奖，按照劳动合同的约定计发；劳动合同没有约定的，按照集体合同的约定计发；劳动合同、集体合同均没有约定的，按照依法制定的企业规章制度的规定计发；没有约定或者规定的，按照员工实际工作时间折算计发。

第十五条 用人单位支付工资应当制作工资支付表。

工资支付表应当有支付单位名称、工资计发时段、发放时间、员工姓名、正常工作时间、加班时间、正常工作时间工资、加班工资等应发项目以及扣除的项目、金额及其工资账号等记录。

工资支付表至少应当保存三年。

用人单位支付员工工资时应当以纸质或者电子形式向员工提供一份本人的工资清单。工资清单的内容应当与工资支付表一致，员工对工资清单表示异议的，用人单位应当予以答复。

第十六条 用人单位应当将工资支付给员工本人。

用人单位支付工资委托银行发放的，应当将工资存入员工本人账户。

用人单位以现金形式支付员工工资的，应当由员工本人领取，并在工资支付表上签收。员工因故不能亲自领取工资的，可以委托他人代领，但是应当提供书面的授权委托书。员工死亡的，工资由其继承人或者受遗赠人领取。

第十七条 用人单位以周、日、小时支付员工工资的，其工资折算按照每日工作八小时、每周工作四十小时、每月平均工作 21.75 日计算。

第三章 加班工资支付标准

第十八条 用人单位有下列情形之一的，应当按照下列标准支付员工加班工资：

（一）安排员工在正常工作时间以外工作的，按照不低于员工本人正常工作时间工资的百分之一百五十支付；

（二）安排员工在休息日工作，又不能安排补休的，按照不低于员工本人正常工作时间工资的百分之二百支付；

（三）安排员工在法定休假节日工作的，按照不低于员工本人正常工作时间工资的百分之三百支付。

第十九条 实行综合计算工时工作制的员工，在综合计算工时周期内，员工实际工作时间达到正常工作时间后，用人单位安排员工工作的，视为延长工作时间，按照不低于员工本人正常工作时间工资的百分之一百五十支付员工加班工资。

用人单位安排实行综合计算工时工作制的员工在法定休假日工作的，按照不低于员工本人正常工作时间工资的百分之三百支付员工加班工资。

第二十条 用人单位安排实行不定时工作制的员工在法定休假日工作的，按照不低于员工本人正常工作时间工资的百分之三百支付员工加班工资。

第四章 假期工资支付标准

第二十一条 员工在法定休假日期间休息的，用人单位应当支付工资。

实行小时、日工资制和计件工资制的员工在法定休假日期间休息的，用人单位应当按照不低于员工本人正常工作时间工资的标准，支付其法定休假日期间的工资。

第二十二条 员工依法享受年休假、探亲假、婚假、丧假、产假、陪产假、计划生育手术假等假期的，用人单位应当视为提供正常劳动并支付工资。

第二十三条 员工患病或者非因工负伤停止工作进行医疗，在国家规定的医疗期内的，用人单位应当按照不低于本人正常工作时间工资的百分之六十支付员工病伤假期工资，但是不得低于本市最低工资标准的百分之八十。

第二十四条 员工因工负伤医疗期间的工资或者工伤津贴按照工伤保险的有关规定执行。

第二十五条 员工请事假的，用人单位可以不支付其事假期间的工资。

第二十六条 实行综合计算工时制度的员工，在综合计算工时周期内，实际工作时间达到正常工作时间后的休息期间，用人单位应当视为提供正常劳动并支付工资。

第五章 特殊情况下的工资支付

第二十七条 员工在正常工作时间内，有下列情形之一的，用人单位应当视为提供正常劳动并支付工资：

（一）依法行使选举权或者被选举权；

（二）当选代表或者委员出席区以上人民代表大会及其常务委员会、政府、党派、工会、共青团、妇联等组织召开的会议；

（三）作为人民陪审员参加审判活动或者作为证人参加诉讼、仲裁活动；

（四）《中华人民共和国工会法》规定的不脱产工会基层委员会委员参加工会活动；

（五）法律、法规规定的其他情形。

第二十八条 非因员工原因造成用人单位停工、停产，自用人单位停工、停产之日起计算，未超过一个工资支付周期（最长三十日）的，用人单位应当按照正常工作时间支付工资。超过一个工资支付周期（最长三十日）的，可以根据员工提供的劳动，按照双方新约定的标准支付工资；用人单位没有安排员工工作的，应当按照不低于本市最低工资标准的百分之八十支付劳动者生活费，生活费发放至企业复工、复产或者解除劳动关系为止。

第二十九条 因员工本人过错造成停工的，用人单位可以不支付该员工停工期间的工资，但是经认定属于工伤的除外。

第三十条 员工被判处管制或者被判处拘役、有期徒刑适用缓刑或者被假释、监外执行、取保候审，劳动关系未解除的，用人单位应当按照其提供的劳动支付工资。

第三十一条 员工涉嫌违法犯罪被依法采取限制人身自由的强制措施或者受到限制人身自由的行政处罚的，用人单位可以不支付其被限制人身自由期间的工资。

第三十二条 用人单位依法破产、解散或者被撤销进行清算时，清算组织应当依照有关法律规定的清偿顺序，首先支付欠付的员工工资。

第六章 工资扣减

第三十三条 用人单位依法从员工工资中代扣或者代缴下列费用：

（一）员工本人工资的个人所得税；

（二）员工个人负担的社会保险费；

（三）协助执行法院判决、裁定由员工负担的抚养费、扶养费、赡养费；

（四）法律、法规规定应当由用人单位从员工工资中代扣或者代缴的其他费用。

第三十四条 用人单位可以从员工工资中扣减下列费用：

（一）员工赔偿因本人原因造成用人单位经济损失的费用；

（二）经员工本人同意的其他费用。

用人单位每月扣减前款第一项费用前应当书面告知员工，每月扣减后的员工工资余额不得低于本市最低工资标准。

第七章 最低工资

第三十五条 本条例所称最低工资，是指员工在正常工作时间内提供了正常劳动后，用人单位应当支付的最低限额的劳动报酬。但是，下列各项不得作为最低工资的构成部分：

- （一）加班工资；
- （二）中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作条件下的补助；
- （三）按照规定不属于工资的其他费用。

第三十六条 最低工资标准应当以员工本人及其平均赡养人口的最低生活费用为基数，并综合考虑下列因素加以确定：

- （一）社会平均工资水平；
- （二）劳动生产率水平和经济发展水平；
- （三）就业状况；
- （四）社会保险标准。

市人民政府应当按照省人民政府调整最低工资标准的相关规定确定本市的最低工资标准，并向社会公布。

第三十七条 全日制就业劳动者最低工资以月最低工资为基本形式，非全日制就业劳动者最低工资以小时最低工资为基本形式。

第三十八条 实行计件工资或者提成工资等工资形式的，应当按照正常工作时间进行折算，其相应的折算额不得低于最低工资标准。

第三十九条 用人单位应当在市人民政府公布最低工资标准之日起一个月内，将当年度市人民政府有关最低工资标准的规定书面告知本单位员工。

第八章 监督检查

第四十条 市、区人民政府应当建立对用人单位工资支付监控、工资支付信用信息等监督检查制度。

第四十一条 人力资源主管部门应当依法对用人单位工资支付情况进行监督检查，对违法行为进行处理。

用人单位在接受监督检查时，应当如实报告情况，并提供相关的资料和证明。

第四十二条 人力资源主管部门依法对用人单位工资支付情况进行监督检查时，公安、市场监管和住房建设等有关部门应当根据人力资源主管部门的要求予以协助。

第四十三条 各级工会组织依法对用人单位的工资支付行为进行监督，对用人单位的违法行为有权制止并可以要求人力资源主管部门处理用人单位的违法行为。

第四十四条 任何组织和个人对于违反工资支付法律、法规的行为有权向人力资源主管部门举报。

第四十五条 员工认为用人单位有下列情形之一的，侵犯其合法工资报酬权益的，有权向人力资源主管部门投诉：

（一）支付的工资低于最低工资标准的；

（二）克扣或者无故拖欠员工工资的；

（三）法定代表人或者经营负责人转移财产或者逃避、隐匿，可能影响员工工资支付的；

（四）其他可能影响员工工资支付的。

第四十六条 人力资源主管部门接到举报或者投诉后，应当依法处理，并将处理情况予以答复。

人力资源主管部门应当为举报人保密。

第四十七条 用人单位克扣、无故拖欠员工工资或者低于最低工资标准支付工资的，人力资源主管部门有权要求用人单位在一年内定期报送工资支付表。

第四十八条 用人单位克扣、无故拖欠员工工资或者低于最低工资标准支付工资的，人力资源主管部门可以视情节轻重向社会公布。

第九章 法律责任

第四十九条 用人单位为合伙形式的，合伙人对拖欠的员工工资承担连带责任，先行支付拖欠工资的合伙人可以依法向其他合伙人追偿。

第五十条 在建筑活动中，建设单位、施工总承包企业等单位违法将工程发包、分包或者转包给未经工商登记不具备用工主体资格或者不具备相应资质条件的组织或者个人，该组织或者个人拖欠员工工资的，发包单位应当向员工垫付拖欠的工资。

第五十一条 用人单位实行承包经营，承包方拖欠员工工资的，发包方应当依法承担相应的法律责任。

第五十二条 用人单位有下列情形之一的，由人力资源主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，可以处二万元以上五万元以下的罚款：

- （一）未按照本条例规定制作或者保存工资支付表的；
- （二）未按照本条例规定向员工提供工资清单的；
- （三）以现金方式支付工资，未将工资支付表提供给员工签收的。

第五十三条 用人单位有下列情形之一的，由人力资源主管部门责令限期改正；逾期未改正的，可以视情节轻重处三万元以上五万元以下的罚款：

- （一）支付员工工资低于最低工资标准的；
- （二）克扣或者无故拖欠员工工资的；
- （三）以实物等非货币形式支付员工工资的。

有前款第一项、第二项规定情形的，人力资源主管部门还应当依法责令用人单位向员工加付赔偿金。

第五十四条 被举报、投诉的用人单位在人力资源主管部门监督检查工资支付时，拒绝提供本单位工资支付相关资料或者隐瞒事实、出具虚假资料或者隐匿、毁灭相关资料的，由人力资源主管部门视情节轻重，依法予以处罚。

第五十五条 当事人对人力资源主管部门作出的行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。当事人逾期不申请行政复议，也不向人民法院提起行政诉讼，又不履行行政处罚决定的，人力资源主管部门依法向人民法院申请强制执行。

第五十六条 人力资源主管部门以及有关部门工作人员对用人单位进行工资支付监督检查时，应当遵守有关规定，并出示有效证件。

第五十七条 人力资源主管部门以及有关部门不按照本条例规定履行职责的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

人力资源主管部门以及有关部门工作人员在工资支付监督检查中滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十章 附 则

第五十八条 本条例下列用语的含义：

- （一）正常工作时间，是指用人单位在法定工作时间内所确定的工作时间；
- （二）正常劳动，是指员工按照劳动关系双方的约定，在正常工作时间内从事的劳动；
- （三）克扣工资，是指用人单位违反本条例规定扣减员工工资的行为；
- （四）无故拖欠工资，是指用人单位非因不可抗力，超过本条例规定或者认可的工资支付最后期限，未支付或者未全额支付员工工资的行为。

第五十九条 市人民政府可以根据本条例制定实施细则。

第六十条 本条例自 2004 年 12 月 1 日起施行。

深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告

第二〇六号

《深圳市人民代表大会常务委员会关于废止〈深圳市预防职务犯罪条例〉的决定》经深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十一次会议于 2025 年 10 月 30 日通过，广东省第十四届人民代表大会常务委员会第二十二次会议于 2025 年 12 月 4 日批准，现予公布，自公布之日起施行。

深圳市人民代表大会常务委员会

2025 年 12 月 5 日

深圳市人民代表大会常务委员会 关于废止《深圳市预防职务犯罪条例》的决定

(2025年10月30日深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十一次会议通过 2025年12月4日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准)

深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十一次会议决定，废止《深圳市预防职务犯罪条例》(2004年12月30日深圳市第三届人民代表大会常务委员会第三十五次会议通过 2005年1月19日广东省第十届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准)。

本决定自公布之日起施行。

深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告

第二一〇号

《深圳市人民代表大会常务委员会关于突出临床重点专科建设进一步提升医疗水平的决定》经深圳市第七届人民代表大会常务委员会第四十二次会议于2025年12月26日通过，现予公布，自公布之日起施行。

深圳市人民代表大会常务委员会

2025年12月26日

深圳市人民代表大会常务委员会 关于突出临床重点专科建设进一步提升 医疗治疗水平的决定

(2025 年 12 月 26 日深圳市第七届人民代表大会
常务委员会第四十二次会议通过)

为进一步贯彻落实《中共中央 国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》中“病有良医”的要求，回应市民群众对“大病不出深圳”的热切期盼，切实提升医疗治疗水平，结合本市实际，作如下决定：

一、市人民政府应当将进一步提升医疗治疗水平纳入“十五五”规划纲要民生领域重要内容，统筹利用各种资源，明确发展指标、实施路径和保障措施。

二、医疗治疗水平的进一步提升应当突出以患者为中心，以疾病诊疗为链条，集中力量打造一批国家临床重点专科和重点疾病专科医疗中心，推动医疗资源配置由规模扩张转向内涵提升，实现临床诊疗能力显著提升。

三、市卫生健康部门应当立足本市人口结构特征、疾病谱系分布和医疗资源现状，全面梳理常见病、多发病诊疗需求，聚焦市民发病率和外转率高的病种，实施重点攻坚。“十五五”时期，按照国家临床专科能力评估标准推进 100 个临床重点专科建设，建成 30 个重点疾病专科医疗中心，实现临床专科能力快速提升，基本达到国内一线城市水平。

市教育部门应当推动高等院校医学院（部）构建以临床需求为导向、以提升医疗治疗水平为核心的学科发展体系，一体推进医学院（部）及其附属医院医教研有机融合。

四、市、区财政部门应当持续优化财政支出结构，创新卫生健康投入方式，安排专项经费，重点支持临床重点专科和重点疾病专科医疗中心建设。

市、区卫生健康部门应当会同发改、财政部门，建立与国家临床医学研究中心、国家区域医疗中心、国家临床重点专科评估考核挂钩的奖补政策。

市医保部门应当会同卫生健康部门健全医疗服务价格动态调整机制，深化医保支付改革，科学确定总额预算规模，加大对医疗新技术、新项目以及疑难重症诊疗的支持力度。

五、市、区卫生健康部门应当对合作办医、引进医疗项目、高层次医学团队及紧缺型医疗人才等签署的协议开展专项评估，对协议中医疗、科研、教学、人才培养等重点目标任务推进情况开展年度监测，评估结果作为经费支持、合作续约或终止、人才激励的重要依据，保障协议内容切实履行。

市、区财政部门应当加强对专项经费的绩效监督，切实提高资金使用效益。

市、区审计部门应当加强对专项经费的监督，依法对相关财政财务收支以及对合作办医、合作办学等政策措施落实情况开展专项审计。

六、市人大常委会应当在“十五五”时期，每年听取和审议市人民政府关于突出临床重点专科建设进一步提升医疗治疗水平工作情况的专项工作报告，通过询问、规范性文件备案审查等多种监督方式，加强对本决定执行情况的监督。

本决定自公布之日起施行。

深圳市住房和建设局 关于延长《深圳市建筑废弃物综合利用 产品认定办法》有效期的通知

深建规〔2026〕1号

各有关单位：

现将《深圳市建筑废弃物综合利用产品认定办法》有效期延续至2031年4月9日，请遵照执行。

深圳市住房和建设局

2026年1月12日

深圳市建筑废弃物综合利用产品认定办法

第一章 总 则

第一条 为了进一步加强建筑废弃物资源化综合利用，促进节能减排和循环利用，规范建筑废弃物综合利用产品认定活动，根据《深圳市建筑废弃物减排与利用条例》《深圳市建筑废弃物管理办法》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内建筑废弃物综合利用产品认定活动及其监督管理。

第三条 本办法所称建筑废弃物综合利用产品（以下简称综合利用产品），是指以未经加工处理的建筑废弃物作为主要原材料，通过一定处置程序，制成的成型产品或者可以直接再应用到新、改、扩建建设工程项目中的不成型产品。

第四条 市建设行政主管部门（以下简称市主管部门）负责统筹全市综合利用产品认定工作，制定综合利用产品认定管理相关政策，发布综合利用产品目录，并向社会公布。

第二章 认定程序

第五条 综合利用产品认定工作每年开展一次，由市主管部门依据本办法制定并发布年度综合利用产品认定项目申请指南，明确综合利用产品认定的具体要求和受理时间。

综合利用企业按照申请指南的相关要求，自愿向市主管部门提出综合利用产品认定项目申请，并提交认定项目申请材料。

市主管部门通过政府购买服务等方式委托符合本办法要求的第三方机构开展综合利用产品认定项目材料核查、现场核查工作。

第六条 综合利用企业申请综合利用产品认定应当满足以下条件：

（一）取得辖区建设行政主管部门出具的建筑废弃物消纳备案文件且处于正常消纳阶段，具有完善的质量管理和产品检测体系；

（二）申请认定的综合利用产品以建筑废弃物为主要原材料，产品质量符合国家、广东省和深圳市相关标准要求。

申请截止日前两年内，综合利用企业两次申请同类综合利用产品认定未通过的，该认定申请不予受理。

第七条 受委托的第三方机构应当满足以下条件：

- （一）具有独立法人资格；
- （二）在本市行政区域范围内取得国家认证认可监督管理委员会颁发的从事建材产品认证的认证机构批准书；
- （三）未被列入严重失信名单。

第八条 第三方机构应当对认定项目申请材料的完整性和有效性进行核查，明确综合利用产品适用部位、适用标准及生产原料中的建筑废弃物含量。

第三方机构无法确定综合利用产品适用部位、适用标准或者生产原料中的建筑废弃物含量时，应当组织专家进行论证并出具论证意见。

第九条 对通过材料核查的认定项目，第三方机构应当对认定项目开展现场核查工作，现场核查工作应当包括以下内容：

- （一）核查综合利用企业的生产物料配比，原料进厂、产品生产及出厂等视频监控，以及生产台账、采购销售台账、发票等材料，确认综合利用产品生产原料中的建筑废弃物含量是否符合相关要求；
- （二）现场见证生产并视频记录综合利用产品从原材料投放到成品成型的生产过程，记录生产原料中建筑废弃物和其他原材料的用量，对成品进行现场抽样并标记；需进行养护的综合利用产品，可以在抽样和标记后再进行养护；
- （三）现场见证将标记后的综合利用产品送至具有建设工程质量检测资质的检测机构，根据检测报告结果确认综合利用产品质量是否符合适用标准要求。产品质量检测费用由综合利用企业自行承担。

第十条 第三方机构完成材料核查和现场核查工作后，应当在 5 个工作日内向市主管部门出具认定意见，并同时发送给综合利用企业。产品未通过认定的，认定意见中应当详细说明理由。

综合利用企业对认定意见有异议的，应当在收到书面认定意见之日起 5 个工作日内向市主管部门提出复核申请，由市主管部门组织专家进行技术复核。

经复核，维持认定意见的，由综合利用企业承担技术复核费用；经复核，改变认定意见的，由第三方机构承担技术复核费用。

第十一条 市主管部门根据认定意见，在认定项目审查工作完成之日起 20 个工作日内在门户网站公示通过认定的综合利用产品名单，公示期为 5 个工作日。公示期内有异议的，市主管部门应当予以核查。

第三章 认定结果

第十二条 市主管部门应当对公示无异议或者经核查异议不成立的综合利用产品出具“深圳市建筑废弃物综合利用产品认定证书”，认定证书应当包括以下内容：

- （一）综合利用产品名称；
- （二）综合利用企业名称、地址、消纳备案证明编号；
- （三）综合利用产品类别及生产原料中的建筑废弃物含量；
- （四）综合利用产品适用工程部位和适用标准；
- （五）发证机构、发证日期和有效期；
- （六）证书编号和二维码。

第十三条 认定证书的有效期为 3 年。认定证书有效期内证书内容发生变更的，综合利用企业应当在变更后 10 日内向市主管部门报送相关情况，并及时重新提出认定申请。

有效期满需继续申请认定的综合利用企业，应当在有效期截止前重新提出申请。

第十四条 禁止涂改、倒卖、出租、出借或者以其他形式非法转让综合利用产品认定证书。

第十五条 对通过认定的综合利用产品，市主管部门应当按照相关规定将通过认定的综合利用产品列入综合利用产品目录并向社会公布。

第四章 监督管理

第十六条 市主管部门应当对第三方机构开展的认定项目材料核查、现场核查工作，以及持有处于有效期内认定证书的综合利用企业的生产经营活动进行监督检查，第三方机构、综合利用企业应当予以配合。

第十七条 综合利用企业有下列情形之一的，由市主管部门将其产品从综合利用产品目录中移除，撤销其认定证书并予以通报，被撤销认定证书的综合利用企业两年内不得再次申请综合利用产品认定：

- （一）不良诚信行为记录达两次的；
- （二）出现影响环境的恶性事件和重大质量安全事故的；
- （三）综合利用产品不符合产品质量和建筑废弃物原料含量等强制标准要求的；
- （四）涂改、倒卖、出租、出借或者以其他形式非法转让综合利用产品认定证书的；

（五）以隐瞒真实情况、提供虚假证明等不正当手段获得综合利用产品认定证书的；

（六）无正当理由拒绝接受市主管部门监督检查的；

（七）其他依法应当撤销的情形。

第十八条 第三方机构对其出具的综合利用产品认定意见负责。第三方机构有下列情形之一的，由市主管部门依法追究相应责任，并予以通报：

（一）出具虚假或者严重失实认定意见的；

（二）未对认定项目审查过程作出完整记录，归档留存的；

（三）无正当理由拒绝接受市主管部门监督检查的；

（四）其他未按照本办法要求开展认定项目审查工作的情形。

第五章 附 则

第十九条 本办法自 2026 年 4 月 10 日起施行，有效期 5 年。

深圳市住房和建设局 关于延长《深圳市建筑废弃物综合利用企业 监督管理办法》有效期的通知

深建规〔2026〕2 号

各有关单位：

经研究，现将《深圳市建筑废弃物综合利用企业监督管理办法》有效期延长至 2031 年 2 月 28 日，请遵照执行。

深圳市住房和建设局

2026 年 1 月 12 日

深圳市建筑废弃物综合利用企业 监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为了加强对我市建筑废弃物综合利用企业的监督管理，预防和减少生产安全事故，保护生态环境，促进建筑废弃物综合利用行业持续健康发展，根据《中华人民共和国安全生产法》《深圳经济特区循环经济促进条例》《深圳市建筑废弃物管理办法》等规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内建筑废弃物综合利用企业的备案和生产、安全、环境保护等生产经营活动及其监督管理。
法律、法规和规章对建筑废弃物综合利用企业管理另有规定的，从其规定。

第三条 本办法所称建筑废弃物综合利用企业（以下简称综合利用企业），是指以未经加工处理的建筑废弃物为主要原材料，进行一定处置程序，制成成型产品或者可以直接再应用到建设工程项目中的不成型产品的生产企业。

第四条 市建设行政主管部门（以下简称市主管部门）负责统筹综合利用企业的监督管理工作。

各区（含新区，下同）建设行政主管部门（以下简称区主管部门）负责辖区内综合利用企业消纳和排放备案，综合利用企业厂区内及综合利用企业派驻到辖区内采用移动处理生产设备开展综合利用活动的生产、安全以及环境保护等监督管理工作。

应急管理、生态环境、工业和信息化、城管和综合执法、交通运输、水务等行政主管部门按照各自职责协同实施本办法。

第五条 对综合利用企业实行年度考核评价管理制度。市主管部门应当组织各区主管部门对综合利用企业遵守消纳及排放备案、生产管理、安全生产、环境保护等规定的情况进行年度考核评价，具体办法由市主管部门另行制定。

第二章 备案管理

第六条 综合利用企业从事生产经营活动应当符合以下条件：

- （一）具备独立法人资格；
- （二）获得辖区主管部门发放的消纳备案文件；

（三）符合国家、省、市关于综合利用设施建设运营的相关标准要求。

第七条 综合利用企业消纳建筑废弃物或者排放无法再利用的建筑废弃物前，应当向辖区主管部门申请办理备案。

第八条 综合利用企业申请办理消纳备案的，需提交以下材料：

- （一）土地使用文件；
- （二）生态环境部门的批准文件；
- （三）具有建筑废弃物分类利用的方案和生产工艺，配备与企业经营规模相适应的密闭化生产、消防、污染防治等设施设备的相关材料；
- （四）厂区出入口路面实行硬底化、设置车辆自动识别系统的相关材料；
- （五）建筑废弃物消纳量及消纳周期核算的相关材料；
- （六）健全的企业运营、安全、卫生、质量管理制度材料；
- （七）法律、法规、规章规定的其他材料。

第九条 综合利用企业申请办理排放备案的，需提交以下材料：

- （一）与取得本市建筑废弃物运输备案文件的运输单位签订的运输合同；
- （二）符合规定的消纳场所同意消纳的文件；
- （三）法律、法规、规章规定的其他材料。

第十条 综合利用企业的消纳、排放备案申请符合备案要求的，辖区主管部门应当在 10 个工作日内予以备案，发放备案文件；不符合备案要求的，应当一次性告知需要补齐或者修正的材料，由综合利用企业重新提交材料申请备案。

消纳备案文件应当载明消纳建筑废弃物种类及年设计处理能力等信息。排放备案文件应当载明建筑废弃物种类及数量、运输单位及车辆号牌和消纳场所等信息。

备案文件中的信息发生变更的，综合利用企业应当自变更之日起 15 日内持相关证明材料办理变更备案。

综合利用企业不得以涂改、倒卖、出租、出借或者其他形式非法转让消纳、排放备案文件。

第十一条 各区主管部门应当在备案文件发放后 5 个工作日内将备案信息录入深圳市建筑废弃物管理综合信息平台，实现管理信息互联互通、即时共享。

第三章 生产管理

第十二条 符合本办法第六条规定的综合利用企业可以派驻移动处理生产设备到

施工现场开展综合利用活动，但不得接收处置本项目以外的建筑废弃物。

综合利用企业派驻移动处理生产设备开始现场综合利用建筑废弃物前，应当向施工现场所在辖区主管部门报送建设单位同意开展施工现场移动处理的文件、现场移动处理生产设备的数量、型号及工艺等信息；开始综合利用建筑废弃物后，应当按月向施工现场所在辖区主管部门报送施工现场移动处理建筑废弃物的数量、类型、产出及产品流向等信息。

第十三条 综合利用企业不得接收无法综合利用的建筑废弃物，未经批准不得接收城市生活垃圾、危险废物、污泥、淤泥或者其他工业垃圾。

第十四条 综合利用企业消纳或者排放无法再利用的建筑废弃物，应当执行电子联单管理制度。

企业应当设置监管员对建筑废弃物进厂消纳、分类排放管理、车辆规范出场等进行监管，核对并确认以下电子联单信息：

（一）消纳建筑废弃物的，应当按照电子联单信息核对并确认建筑废弃物来源、种类和数量等信息。

（二）排放无法再利用的建筑废弃物的，应当按照电子联单信息核对并确认无法再利用的建筑废弃物种类、数量和去向等信息。

综合利用企业消纳支撑梁等形状结构特殊的建筑废弃物的，监管员应当按照纸质联单记载建筑废弃物来源、种类和数量等信息核对并签字确认后，方可消纳。企业自行留存一联联单备查，并将剩余联单于每月月底前报区主管部门。

联单信息未经监管员确认的，建筑废弃物不得进出厂区。

第十五条 综合利用企业应当建立生产质量管理体系，制定生产操作规程，指导、监督从业人员严格执行操作规程，并做好相关生产记录。

综合利用企业应当合理配备和使用合格的计量器具及视频监控设施，安排专人负责计量器具和监控设施的日常维护、保养，确保设备设施的正常运行。

第十六条 综合利用企业的生产工艺、设备和产品综合能耗应当符合国家和地方的技术规范和节能减排规定，不得以其他原料代替建筑废弃物作为产品主要原料，不得采用列入淘汰名录的技术、工艺和设备生产建筑废弃物综合利用产品。

综合利用产品中建筑废弃物的使用比例应当符合国家、省、市的相关规定，产品质量应当符合国家、行业等相关标准的要求。

第十七条 建筑废弃物综合利用产品实行产品认定制度。综合利用产品的生产和

使用经第三方机构认定符合产品质量标准、应用技术规程等规定的，由市主管部门按照规定列入综合利用产品目录，并向社会公布。

第十八条 综合利用企业应当建立规范完整的生产台账，如实记录建筑废弃物来源、数量、类型、综合利用工艺、产出以及产品流向等信息，并保存 3 年以上。综合利用企业生产台账信息应当包括但不限于：

（一）消纳信息：接收建筑废弃物日期、来源、类型、运输车辆号牌和计量数据；

（二）生产信息：综合利用产品生产日期和批次、产品种类、数量、处理工艺和设备、物料配比，以及配料计量数据、质量检测报告；

（三）销售信息：销售日期、产品种类、数量、用途、去向、合同和发票；

（四）排放信息：无法再利用的建筑废弃物数量、去向和排放备案文件；

（五）影像资料：建筑废弃物进出厂区、产品生产等环节的视频监控影像资料；

（六）施工现场移动处理信息：建设单位同意开展施工现场移动处理的文件，施工现场移动处理生产设备数量、型号及工艺，施工现场移动处理建筑废弃物的数量、类型、产出和产品流向。

综合利用企业应当按月将生产台账信息报送至区主管部门，并接受监督检查。

第四章 安全管理

第十九条 综合利用企业应当建立安全生产和职业病防治责任制度，具备相关法律法规、国家标准、行业标准和本办法规定的安全生产条件；不具备安全生产条件的，不得从事建筑废弃物综合利用生产经营活动。

综合利用企业不得将生产经营项目、场所、设备发包或者出租给不具备安全生产条件或者相应资质的单位或者个人。

第二十条 综合利用企业的主要负责人对厂区内及派驻施工现场移动处理的安全生产工作全面负责，应当依法履行安全生产管理职责。

第二十一条 综合利用企业应当设置安全生产管理机构或者配备安全生产专职管理人员。

企业主要负责人、安全生产专职管理人员应当接受安全培训，具备与所从事的生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力。

安全生产专职管理人员负责现场安全生产管理，按照规定对作业人员进行安全教育培训及安全技术交底，及时组织排除事故隐患，制止违章指挥和违章操作行为，报告重大事故隐患。

第二十二条 综合利用企业应当教育和督促从业人员严格执行安全生产规章制度和安全操作规程，并为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，监督、教育从业人员按照使用规则佩戴使用。

发现安全隐患或者危及人身安全的紧急情况时，综合利用企业应当停止作业并根据应急预案采取应急措施解决，不得违章指挥和强令冒险作业。

第二十三条 综合利用企业不得采用列入淘汰名录或者危及安全生产的技术、工艺、设备，应当优先采用有利于防治职业病和保护劳动者健康的新技术、新工艺、新设备，工作场所职业性接触有害因素应满足国家职业卫生标准的有关规定。

易产生职业健康危害的作业场所及设备，应当按照规定设立职业病危害警示标识，并按照规定配备和使用职业危害防护用品。

第二十四条 综合利用企业应当确保其厂区内与派驻施工现场移动处理的生产设备和相关安全设施符合以下要求：

（一）设备布局、安装应当预留必要的操作和维修空间，设备维修需要高处作业时设计安全带挂点；

（二）进行正常维护保养，定期检测、检修并记录，保持安全防护性能良好；

（三）电气设备、线路安装符合国家标准或者行业标准；

（四）有爆炸危险的工作场所使用防爆型电气设备；

（五）对可能发生职业中毒、人身伤害或者其他事故的，根据实际需要配备必要的抢救药品、器材，并定期检查更换；

（六）对特种设备依法进行安全性能检验；

（七）国家安全生产标准规定的其他要求。

第二十五条 厂区平面布置应当合理安排车流、人流、物流，保证安全顺行，人车混行区域应设置人行通道并作标识。

厂区内运输道路应当设置限速标识，道路急转弯及转弯盲区应当设置凸面球镜和反光标识。

第二十六条 综合利用企业应当定期对下列从业人员进行安全生产教育和培训，并建立健全安全生产教育和培训档案：

- （一）新进从业人员；
- （二）离岗 3 个月以上或者换岗从业人员；
- （三）使用被派遣劳动者的，应当将被派遣劳动者纳入本单位从业人员统一管理；
- （四）采用新工艺、新技术、新材料或者使用新设备后的有关操作人员。

未经安全生产教育和培训合格的从业人员，不得上岗作业。

第二十七条 综合利用企业的特种作业人员（电气焊、电工等）应当按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得特种作业操作资格证书，方可以上岗作业。

第二十八条 综合利用企业应当建立事故隐患排查、治理、登记制度，明确日常排查、岗位排查和专业排查的内容、范围和责任。

综合利用企业的主要负责人、安全生产管理机构、安全生产管理人员和其他相关人员应当在各自职责范围内开展常态化事故隐患排查工作，对排查出的事故隐患制定整改计划和应急方案，及时消除隐患。在隐患整改前或者整改过程中无法保证安全的，应当采取应急防范措施，必要时应当停产、停业整改。

对非本单位原因造成的事故隐患，不能及时消除或者难以消除的，应当采取必要的安全措施，并及时向辖区应急管理部门或者其他有关行政管理部门报告。

第二十九条 综合利用企业应当根据本单位的实际情况，制定生产安全事故应急预案，并采取多种形式开展应急预案的宣传教育，普及生产安全事故预防、避险、自救和互救知识，提高从业人员安全意识和应急处置技能。

第三十条 发生生产安全事故后，综合利用企业的主要负责人应当迅速采取有效措施，组织抢救，并及时、如实向区主管部门和应急管理部门报告，不得隐瞒不报、谎报或者迟报，不得故意破坏事故现场、毁灭有关证据，不得在事故调查处理期间擅离职守。有关部门应当依法开展事故调查处理工作。

第五章 环境保护

第三十一条 综合利用企业应当按照环境影响评价报告要求采用有效防治废气、废水、固体废弃物、噪声和土壤污染的设施，所排放的污染物应当达到国家规定的排放标准。

环境污染防治设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

第三十二条 建筑废弃物处置车间、综合利用产品生产车间，以及物料堆场、产品仓库应当按照封闭式结构设计。

厂区出入口内侧应当进行硬化处理，厂区内主要道路、堆场应采取喷雾、洒水、围挡、遮盖等防尘措施，厂区物料出入口应当设置冲水槽，配备高压冲洗设备并对驶离厂区的车辆进行冲洗、查验，不得允许车身不整洁、车轮带泥或者车厢外挂泥的车辆出厂。

综合利用企业应当在厂区出入口配置视频监控系统、车辆自动识别系统，对建筑废弃物运输车辆出入情况进行实时监控，视频影像资料保存 3 个月。

综合利用企业进行现场综合利用应当配置喷雾、洒水设施，作业环境应当满足安全文明施工和环境保护管理规定。

第三十三条 厂区内物料破碎、筛分、粉磨和输送设备应当采用全封闭设计，进出料端口及物料、成品（含半成品）储存车间应当设置收尘及降尘装置。

第三十四条 综合利用企业的厂界、车间、设备应采取声源降噪、传播路径降噪和人员防护相结合的降噪措施。

破碎、筛分、粉磨车间等产生高噪音的生产设施，应当采取隔声或者降噪措施，与生活区保持一定距离。产生强烈震动的生产设备应当进行设备基础减震处理。

第三十五条 厂区内生产废水和生活废水的管网应当分开布置，作业区域应当合理设置排水沟和沉淀池，防止泥浆、污水、废水外流，泥浆、污水、废水经处理后应当符合现行国家标准，并满足环境保护部门的要求。

第三十六条 综合利用企业建筑废弃物堆放应采取分类措施，不得超高超量堆放。

因分离、筛分建筑废弃物原材料所得的木材、塑料、防水卷材、纸质物等有机物，旧金属和其他不可回收废弃物，以及危险废物应当按照“无害化、资源化”原则分类处置。

第三十七条 厂区内应当按照国家有关规定设置环境监测点，在产生废水、烟气、粉尘和噪声的生产设施上应当设置固定监测点。监测点的监测设施应当与环境保护部门联网，并按照规定进行维护，确保监测工作正常。

第六章 附 则

第三十八条 本办法自 2026 年 3 月 1 日起实施，有效期 5 年。

深圳市市场监督管理局
关于废止《深圳市食用农产品质量安全
专业专家委员会管理规定》的通知

深市监规〔2026〕2 号

各有关单位：

为落实行政规范性文件清理工作，经研究，决定废止《深圳市食用农产品质量安全专业专家委员会管理规定》（深市监规〔2023〕3 号）。

本通知自 2026 年 2 月 1 日起实施。

深圳市市场监督管理局

2026 年 1 月 20 日

深圳市政务服务和数据管理局
关于印发《深圳市政务服务投诉处理
暂行办法》的通知

深政数规〔2026〕1 号

各区人民政府，市有关单位：

经市政府同意，现将《深圳市政务服务投诉处理暂行办法》予以印发，请遵照执行。

深圳市政务服务和数据管理局

2026 年 1 月 20 日

深圳市政务服务投诉处理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了规范政务服务投诉处理工作，及时、公正地处理政务服务投诉，完善深圳市政务服务评价体系，促进在政务服务过程中依法行政、廉洁高效、服务为民，根据《优化营商环境条例》《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》等文件规定，结合深圳市政务服务工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务投诉（以下称投诉）指政务服务申请人（以下称投诉人）对政务服务机构、窗口服务单位及相关工作人员（以下统称被投诉人）的服务全过程、全要素提出意见或建议。

本办法所称政务服务机构指各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担相应政务服务职能的部门以及相关具有公共服务职能的企事业单位。

本办法所称窗口服务单位是指各级综合性政务服务中心、社区便民服务站（党群服务中心）及其综合服务窗口，及经批准设立的专业服务厅及其综合服务窗口。

本办法所称政务服务申请人指申请办理政务服务业务或接受政务服务的自然人、法人或相关组织。

第三条 对全市各级政务服务机构、窗口服务单位及其工作人员的投诉处理适用本办法。上级业务部门已有投诉处理规定的，从其规定。

第四条 政务服务管理部门负责本行政区域内投诉的接收、交办、督促、回访、介入处理等工作，向本级政府报告重大投诉事项及其处理情况，向纪检监察机关移交违法违纪线索等。

政务服务机构负责处理与本单位相关的投诉事项，对核查属实的投诉事项开展整改工作，向本级政务服务管理部门报送投诉处理情况。政务服务机构应当指定本单位政务服务首席代表或本单位驻政务服务中心现场负责人负责投诉处理和联络工作。

市、区政务服务管理部门应当依托窗口服务单位，选定相对封闭的场所设立投诉协调室，加挂“办不成事”反映窗口牌子，配备专职投诉协调人员。

区政务服务管理部门或街道办事处应当在街道政务服务中心、社区便民服务站（党群服务中心）设立相对独立的“办不成事”反映窗口，安排专人负责投诉处理工作。

专业服务厅管理部门应当依托专业服务厅结合实际情况设置投诉协调室（加挂“办不成事”反映窗口）或“办不成事”反映窗口（投诉协调室和“办不成事”反映窗口以下统称投诉协调室）。

市政务服务管理部门为投诉协调室开通“@深圳—民意速办”统一工作门户账号，提供工单录入、转办、办理进度查询等功能。

第五条 投诉处理应当遵循合法、公正、高效的原则，按照属地管理、分级分类的要求开展。

第二章 投诉渠道与要求

第六条 各级政务服务管理部门、窗口服务单位应当以利企便民为根本，提供多种投诉方式与渠道，确保投诉渠道畅通。可采取以下方式：

（一）现场投诉。投诉人到各级政务服务管理部门和窗口服务单位设置的投诉协调室现场进行投诉。

（二）电话投诉。投诉人通过深圳市民生诉求服务平台和各级政务服务管理部门、窗口服务单位对外公布的监督投诉电话进行投诉。

（三）网上投诉。投诉人通过广东政务服务网、深圳政府在线、“i 深圳”APP、“12345 服务热线”微信公众号、“@深圳—民意速办”小程序等线上平台，以及各级政务服务机构、各级政务服务管理部门和窗口服务单位对外公布的电子邮箱等网络投诉渠道进行投诉。

（四）信函投诉。投诉人以邮寄信函或者通过各级政务服务管理部门、窗口服务单位设置的投诉意见箱、意见簿等进行投诉。

第七条 原则上要求实名投诉，投诉材料主要包括以下内容：

（一）投诉人信息（姓名或者单位名称、身份证件号码或者统一社会信用代码、联系电话、联系地址等）；

（二）被投诉人信息（姓名或者单位名称、工位编号或者统一社会信用代码等）；

（三）具体投诉事项；

（四）投诉事实、理由及有关证明材料。

第八条 投诉人进行投诉，应当遵守国家法律、法规及其他有关规定，不得损害国家、社会、集体利益和他人合法权益。

借投诉之机故意捏造事实、诬告诽谤，或者以投诉为名制造事端、扰乱工作秩序的，依法追究相关责任。

第三章 投诉受理

第九条 办理政务服务过程中产生的投诉，投诉协调室均应受理，以下情形除外：

- （一）不属于管辖行政区域内的，或者本窗口服务单位业务的；
- （二）没有明确被投诉人或者投诉事项的，或者投诉事项与政务服务无关的；
- （三）已经受理或者正在处理的；
- （四）已经或者正在通过诉讼、仲裁、行政复议、调解等途径解决的；
- （五）已经办结，无新证明材料对同一事项重复投诉的。

第十条 非投诉受理范围的投诉事项，按照以下方式处理：

- （一）不属于本行政区域内管辖的，告知投诉人投诉方式，并做好解释工作；
- （二）不属于办理政务服务过程中产生的投诉，或投诉事项与政务服务无关的，告知投诉人到相关部门反映，并做好解释工作；
- （三）发现存在较大信访维稳风险的，及时向主管领导汇报，按有关规定处理。

第十一条 符合投诉受理条件的投诉事项，投诉协调室应当分类受理，并做好记录。

（一）现场处理类。事实清楚、情节简单的投诉事项或与办理政务服务过程相关的咨询建议类投诉事项，投诉协调室应当及时协调相关单位投诉处理负责人当场予以处理解决；涉及服务质量的投诉事项，投诉协调室可以主动介入调查核实，核查属实的，责成被投诉人向投诉人解释说明，争取当场达成谅解，办结投诉。

（二）登记转办类。涉及政务服务事项审批过程或被投诉人无工作人员进驻窗口现场等无法现场协调解决的投诉事项，投诉协调室通过“@深圳一民意速办”统一工作门户登记并形成投诉工单。投诉工单按市民生诉求服务平台的工单办理规则转派处理。

对跨层级的投诉，投诉协调室通过“@深圳—民意速办”统一工作门户登记并形成投诉工单。投诉工单转交到有管辖权的下一级政务服务管理部门进行后续办理。

（三）介入处理类。情况复杂或涉及多个政务服务机构的投诉事项，投诉协调室牵头协调处理并通过“@深圳—民意速办”统一工作门户登记；已经过下一级政务服务管理部门办结，但投诉人仍有意见的投诉事项，投诉协调室应当介入核实处理并通过“@深圳—民意速办”统一工作门户登记。投诉协调室研判后认为投诉事项重大的，报请政务服务管理部门组建专班协调处理。

投诉处理实行“首问负责制”，投诉事项由第一个接收投诉的政务服务机构或投诉协调室受理。对成功受理的投诉事项，受理单位应当通过纸质或电子形式出具受理回执。

第十二条 同一投诉事项通过不同渠道分别投诉的，可以合并受理。

第四章 投诉处理

第十三条 各类型投诉的处理：

（一）登记转办类。被投诉人是政务服务机构或窗口服务单位的，被投诉人应当主动联系投诉人了解情况并调查核实，妥善处理投诉事项，在市民生诉求服务平台的规定时限内办结。被投诉人是工作人员的，由被投诉人所在的政务服务机构或窗口服务单位按前述规则办理。

（二）介入处理类。建立会商协调机制，投诉协调室可以通过以下方式进行调查了解，并做好相关记录，在市民生诉求服务平台的规定时限内办结：

1. 询问投诉人，详细了解投诉事项、投诉原因以及诉求。
2. 询问被投诉人，详细了解投诉发生的前因后果，听取情况说明和解决意见。
3. 通过有关信息系统或部门业务档案调阅有关办理业务信息或档案，核查投诉事实。
4. 通过询问有关目击者或其他有关人员，取得相关旁证。
5. 召开投诉处理协调会，组织投诉人与被投诉人及相关单位或人员当面沟通化解。

未在市民生诉求服务平台规定时限内办结的投诉工单，承办单位应当及时向投诉人说明延期理由和依据，并根据市民生诉求服务平台规定申请延期办结。登记转办类

投诉工单应当在申请延期办结时同步报投诉协调室备案。

第十四条 经过调查核实，投诉情况属实或者部分属实的，相关政务服务机构或窗口服务单位应当立即组织整改，整改结果自投诉工单办结之日起 2 个工作日内报投诉协调室备案。

对投诉失实并且有必要的，投诉协调室可以提请政务服务管理部门协助被投诉人所在单位在一定范围内澄清事实，消除影响。

调查过程中发现投诉以外其他问题的，相关政务服务机构或窗口服务单位应当一并整改。

第十五条 投诉处理按照“谁承办，谁答复”的原则，由承办单位将办理结果通过电话、电子邮件或者当面告知等方式答复投诉人，并做好记录；匿名投诉、投诉人不需要答复或投诉人无法联系的，可以不予答复。

第十六条 投诉协调室应当在投诉办结时限到期之日起 4 个工作日内，确认投诉办结情况并结合实际情况开展回访，如实记录处理与回访情况。

跨层级交办的投诉工单，处理结果应当附上回访记录逐级反馈至最初交办工单的投诉协调室。

第十七条 各级政务服务管理部门应当依托投诉协调室建立投诉处理工作档案，妥善保管每一宗投诉工单的相关材料，并归档成册。

第十八条 投诉人反馈处理结果为不满意的，或者经回访，投诉人与被投诉人陈述内容存在争议的，投诉协调室应当介入处理。

经核实属于被投诉人责任的，按照有关规定处理。不属于被投诉人责任或经调查投诉情况不属实的，视为无效投诉。

第十九条 投诉人对处理结果有不同意见的，可以向上一级政务服务管理部门再次投诉，政务服务管理部门应当按本办法第十一条第三项规定进行处理。

第二十条 投诉事项有下列情形之一的，可以终止办理：

（一）经核实，投诉人未如实提交投诉材料，存在伪造、隐瞒情况，且经提醒仍旧未补正的；

（二）投诉人无正当理由不出席协调活动或拒绝配合的；

（三）投诉人自愿放弃投诉的；

（四）投诉事项有其他应当终止办理情形的。

第五章 统计考评与责任追究

第二十一条 投诉处理情况应当作为政务服务机构和窗口服务单位日常考评的重要依据之一。各级政务服务管理部门应当定期汇总本行政区域内投诉处理情况，形成统计分析报告，报送上一级政务服务管理部门。

对一个季度内属实投诉超过 3 次或存在投诉工单超期办结的被投诉人，政务服务管理部门应当取消其当年度评优评先资格。被投诉人是工作人员的，还应由其所在单位按有关规定或劳动合同约定严肃处理。

第二十二条 投诉调查处理过程中，发现工作人员负有行政责任的，主管部门应当按照有关规定追究责任。

第二十三条 相关组织或个人应当高度重视投诉处理工作并积极配合，不得对投诉人的投诉行为进行阻扰、压制；不得打击报复投诉人；不得随意泄露投诉人的姓名及投诉内容，泄露、扩散投诉人要求保密及可能对投诉人权益造成损害的内容；不得在投诉处理工作中消极履行职责、徇私舞弊、滥用职权、收受贿赂。

投诉处理过程中，与投诉人有利害关系的工作人员，应当主动回避。

第二十四条 任何组织或者个人存在违反本办法第二十三条规定的，相关政务服务机构或政务服务管理部门应当严肃处理。情节严重的，移交纪检监察机关调查处理。

第六章 附 则

第二十五条 本办法自 2026 年 2 月 1 日起施行，有效期 3 年。《深圳市政务服务投诉处理暂行办法》（深政数规〔2023〕1 号）同时废止。