

DB1403

阳 泉 市 地 方 标 准

DB1403/T XXXX—2023

政务服务 全代办服务规范

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

阳泉市市场监督管理局 发布

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。

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。

本文件由阳泉市行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由阳泉市行政审批标准化技术委员会（YQS/TC 04）归口。

本文件起草单位：麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司、阳泉市郊区行政审批服务管理局。

本文件主要起草人：张曼、史姣娜、郑波、王超、张志刚、景媛、冯丹、张迪。

政务服务 全代办服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务全代办的原则、服务对象、服务事项、基本要求、服务内容、服务终止、服务监督、评价与改进等。

本文件适用于政务服务全代办工作。

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 38227 投资项目建设审批代办服务规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全代办

由服务对象全权委托“全代办”团队，向具有审批权的行政主体办理所申请审批事项的服务。

4 全代办原则

4.1 自愿委托

符合“全代办”服务条件的申请单位，自愿提出全代办委托申请。

4.2 无偿服务

除法律、法规明确规定的服务委托方缴纳的费用外，所有“全代办”服务均免费。

4.3 依法高效

提供“全代办”服务应在依法依规、不损害公共利益和项目单位及相关群众合法权益、不改变审批事项法律关系的前提下进行。

4.4 全程代办

收到申请人递交的委托代办申请后，在“全代办”工作进入工作程序，按照项目工作方案和工作清单开展“全代办”服务。

5 服务对象

具有投资或投资意向，需要提供“全代办”服务的企业。

6 服务事项

- 6.1 投资项目所涉及的审批事项。
- 6.2 与审批相关的中介服务事项，服务委托方需要中介技术服务机构提供服务的，协助企业优先在政务中介服务超市选择，或自主选择技术服务机构。
- 6.3 涉及市域范围内多个部门或不同审批层级的审批事项。
- 6.4 依法依规办理但尚未实施的审批事项。
- 6.5 服务委托方提出的其他合理服务要求和确需“全代办”队伍办理的其他事项。

7 基本要求

7.1 组织架构要求

- 7.1.1 设置“项目审批全代办”服务窗口。
- 7.1.2 配置“全代办”协调负责人员，负责组织全代办联席会议，出具工作计划，组织项目专班开展代办工作，负责工程建设系统的日常管理，协调代办工作中出现的相关问题。
- 7.1.3 成立登记注册组，负责企业登记注册和市场准入方面行政审批事项代办工作，负责企业后续办理涉及养老、医保、工伤、失业、公积金、不动产登记等公共服务事项代办工作。
- 7.1.4 成立规划资源组，负责涉及项目投资、工程建设等方面行政审批事项代办工作。
- 7.1.5 成立综合代办组，负责其余涉及交通、水利、城环等方面行政审批事项代办工作。

7.2 人员要求

- 7.2.1 熟悉相关政策法规、办理制度、办理流程及相关业务知识。
- 7.2.2 具有良好的沟通、协调和管理能力。
- 7.2.3 具有良好的职业道德和素养、举止文明、服务热情、尽职尽责、遵纪守法、廉洁奉公。

8 服务内容

8.1 接待咨询

- 8.1.1 代办接待人员应及时告知申请“全代办”服务企业相关法律法规、政策及办事流程，对咨询内容一次性作出明确答复。
- 8.1.2 建立接待咨询台账，代办接待人员填写《项目审批“全代办”服务咨询登记表》（见附录 A）。

8.2 受理委托

- 8.2.1 “全代办”团队协调负责人接待申请企业，了解项目详细情况，并向申请企业介绍“全代办”的工作内容。
- 8.2.2 服务对象在充分知悉双方权利义务的情况下自愿填写并向“全代办”团队提交《项目审批“全代办”服务申请表》（见附录 B）。

8.2.3 “全代办”团队对申请资料的真实性、合法性和有效性的进行初审，若不符合代办条件，第一时间告知申请企业，并说明理由。

8.3 制定方案

8.3.1 “全代办”协调负责人根据实际情况组织市、县相关部门和县区“全代办”队伍召开项目审批全代办服务工作协调会，明确项目涉及审批层级、部门（县区）、审批事项、工作任务、工作流程和工作时限等。

8.3.2 明确全代办小组组成人员，形成项目代办工作方案和审批事项清单。

8.3.3 与申请企业签订《项目审批“全代办”服务委托协议》（见附录C）。

8.4 组织实施

8.4.1 “全代办”小组应及时联系企业，根据工作方案开展“全代办”服务，主动了解项目前期准备和进展情况。

8.4.2 “全代办”小组负责人应记录项目基本情况、代办情况、审批进展、存在问题和需要协调解决的事项等。

8.4.3 “全代办”协调负责人应全程跟进和推动整个项目“全代办”工作开展情况，确保“全代办”工作在方案明确时限内完成。

8.5 办结告知

8.5.1 “全代办”服务按工作方案实施完毕后，代办小组应及时向申请企业移交全部资料，填写《项目审批“全代办”服务办结确认单》（见附录D）。

8.5.2 经申请企业盖章签字确认后完成该项目“全代办”服务。

8.6 评价归档

8.6.1 单个“全代办”服务项目完成后，按照全代办工作考核办法，对该项目“全代办”工作进行考核打分，分数作为该项目“全代办”工作实施成效和代办人员年度考核重要参考依据。

8.6.2 政策咨询到办结产生的所有文件档案由代办小组统一整理后交由“全代办”协调负责人暂存，定期送档案室保管。

9 服务终止

9.1 暂停

9.1.1 存在下列情形，服务暂时中止：

- a) 事项审批申请材料不符合法定条件和标准且不能按时补齐补正或申请材料内容不真实；
- b) 服务委托方不能在规定时限内及时提交申请材料，经“全代办”人员催促后仍未提交；
- c) 服务委托方未及时缴纳相关费用；
- d) 服务委托方主动提出暂时中止服务；
- e) 出现其他确需中止服务的客观情况。

9.1.2 “全代办”服务无法正常进行的，“全代办”小组应将相关情况记录在工作台账，第一时间向“全代办”协调负责人反馈，经“全代办”协调负责人同意，与服务委托方填写《项目审批“全代办”服务中止确认单》（见附录E），移交材料后服务暂时中止。

9.1.3 中止原因取消后，经与服务委托方确认，可继续提供“全代办”服务，无特殊情况服务时间顺延。

9.2 终止

9.2.1 存在下列情形，服务终止：

- a) 服务委托方要求终止“全代办”服务；
- b) “全代办”项目本身不具备继续提供服务的条件；
- c) 因服务委托方不予配合无法继续提供服务；
- d) 因项目违法或与政策不符而无法继续提供服务；
- e) 因不可抗力原因无法继续提供服务；
- f) 出现其他无法继续提供“全代办”服务的情况。

9.2.2 “全代办”服务无法继续进行的，经与服务委托方协商，填写《项目审批“全代办”服务终止确认单》（见附录F），向服务委托方移交全部资料后终止“全代办”服务。

10 服务监督、评价与改进

10.1 服务监督

应符合GB/T 38227的要求对“全代办”服务进行监督。

10.2 服务评价

10.2.1 按照GB/T 39735的要求对政务服务全代办人员的服务进行评价。

10.2.2 评价结果应整理并存档，对评价人员持续跟踪评价。

10.2.3 根据评价结果，不断优化工作流程，提高工作质量。

10.3 服务改进

按照GB/T 39735的规定，对“全代办”服务进行持续改进。

附 录 A

(资料性)

项目审批“全代办”服务咨询登记表

项目审批“全代办”服务咨询登记表

项目名称		项目所在地	
单位名称		单位地址	
基本情况（总投资、固定资产投资、注册资本金、用地和建设规模等）			
计划开工时间		计划竣工时间	
是否重点项目		是否招商引资项目	
项目单位经办人		联系电话	
咨询问题			
问题解答			
咨询日期			
受托方意见			
备 注			

附录 B

(资料性)

项目审批“全代办”服务申请表

项目审批“全代办”服务申请表

申请表编号：

申请日期：

年 月 日

项目基本情况			
项目名称		项目所在地	
项目类型	<input type="checkbox"/> 政府投资		<input type="checkbox"/> 社会投资
是否重点项目	<input type="checkbox"/> 省级 <input type="checkbox"/> 市级 <input type="checkbox"/> 否	是否招商引资项目	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
项目基本情况 (总投资、固定资产投资、注册资本金、用地和建设规模等)			
项目目前进展情况			
项目单位情况			
项目单位名称 (盖章)		项目单位地址	
项目联系人		联系电话	
申请代办内容			
代办方式	<input type="checkbox"/> 全程代办		<input type="checkbox"/> 部分代办
代办内容			
全代办申请审核意见			

附 录 C

(资料性)

项目审批“全代办”服务委托协议

项目审批“全代办”服务委托协议

协议编号： 阳审代办（ ）第 号

委托方： (以下简称甲方)

受托方： (以下简称乙方)

乙方受甲方委托，开展_____（项目名称）审批全代办服务，现就乙方提供全代办服务约定如下：

一、双方联系人

甲方确定（姓名：_____电话：_____）为项目经办人，具体负责与乙方全代办服务联络人的日常沟通联系。项目经办人一经确定不应随意变更，如有变更需及时通知乙方。

乙方确定（姓名：_____电话：_____）为全代办服务联络人，具体负责与甲方项目经办人的日常沟通联系。联络人一经确定不应随意变更，如有变更需及时通知甲方。

二、双方职责

（一）委托方（甲方）职责

1. 委托乙方办理的事项须是可依法依规办理且甲方尚未实施的审批事项，如已发生未批先建、先干后批等行为的事项，

乙方不负责提供全代办服务。

2. 应在有效时间内提供涉及项目审批相关材料，并确保材料真实、合法、齐备、有效。

3. 审批环节必须由委托方人员到场签字确认的，应及时派人到场。

4. 应依照法律法规及时缴纳各类应缴的费用。

5. 应做好受托方服务的其他配合工作。

（二）受托方（乙方）职责

乙方根据项目实际情况组成全代办工作小组，工作小组由若干名代办员组成。

1. 按照项目全代办工作方案和审批清单开展工作，在委托方配合下代办审批权限在阳泉市范围域内的项目立项、工商登记、市场准入、土地规划、工程建设、联合验收、不动产登记、水电气暖报装、五险一金开户等政务服务事项。

2. 甲方需要中介技术服务机构提供服务的，协助甲方优先在乙方中介服务超市选择，甲方也可自主选择技术服务机构。

3. 项目审批涉及多个部门或不同审批层级的，提供跨部门、跨县区协调服务。

4. 提供甲方提出的其他合理服务要求和确需乙方办理的其他事项。

三、工作情形

（一）服务中止续办

如存在以下情况，导致“全代办”服务无法正常进行的，经双方协商，填写《项目审批“全代办”服务中止确认单》后服务暂时中止：

1. 甲方提供的事项审批申请材料不符合法定条件和标准且不能按时补正或申请材料内容不真实。
2. 甲方不能在规定时限内及时提交申请材料，经乙方代办人员催促后仍未提交。
3. 甲方未及时缴纳相关费用。
4. 甲方主动提出暂时中止服务。
5. 出现其他确需中止服务的客观情况。

中止原因消除后，经双方确认，可继续提供“全代办”服务，无特殊情况服务时间顺延。

（二）服务终止

如存在以下情况，导致“全代办”服务终止的，经双方协商，填写《项目审批“全代办”服务终止确认单》，乙方向甲方移交全部资料后可终止“全代办”服务：

1. 甲方要求终止“全代办”。
2. “全代办”项目本身不具备继续提供服务的条件。
3. 因甲方不予配合无法继续提供服务。
4. 因项目存在违法情形或与现行政策不符而无法继续提

供服务。

5. 因不可抗力原因无法继续提供服务。

6. 出现其他无法继续提供“全代办”服务的情况。

(三) 服务办结

“全代办”服务按工作方案实施完毕后，乙方应及时向甲方移交全部应返还资料，并填写《项目审批“全代办”服务办结单》和《项目审批“全代办”服务征求意见表》，经甲方盖章确认后完成该项目“全代办”服务。

四、协议终止

(一) 委托代办事项完成，办理结果送达甲方后，本协议自行终止。

(二) 甲方有权根据项目代办实际情况，提出终止本委托协议，本委托协议终止。

(三) 因项目本身不具备办结条件，或者甲方在项目申报过程中有弄虚作假行为的，乙方有权提出终止本委托协议，本委托协议终止。

五、相关责任

(一) 乙方仅负责委托项目的全代办服务，委托项目的相关责任均由甲方承担。

(二) 乙方将按有关法律法规在符合规范要求的情况下力争及时有效完成代办项目，因不归责于乙方的原因导致代办项目不能按时办结的，乙方不承担相应责任。

六、争议解决

甲乙双方如在履行协议过程中发生争议，应协商解决。

七、其他约定

(一) 本协议所涉及的委托代办工作，全部为无偿代办，甲方无须为此支付除各类规费以外的任何费用。

(二) 乙方将按有关法律法规在符合规范要求的情况下认真履行代办职能，并充分发挥协调作用。

(三) 本协议经甲乙双方或其授权代表人（须有授权委托书）签字（盖章）后生效。

(四) 本协议一式两份，甲、乙双方各执一份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

项目负责人/代表人（签字）：

负责人/代表人（签字）：

年 月 日

年 月 日

附 录 D

(资料性)

项目审批“全代办”服务办结确认单

项目审批“全代办”服务办结确认单

兹有全代办项目_____，协议编号：阳审代办〔 〕第XX号，经双方认可，已于_____年__月__日完成全代办服务工作，全部资料（见附表）已向项目单位移交完毕，现予以办结。

项目单位（盖章）

全代办服务机构（盖章）

项目负责人/代表人（签字）：

负责人/代表人（签字）：

注：本表单一式两份，双方各留存一份。

附录 E

(资料性)

项目审批“全代办”服务中止确认单

项目审批“全代办”服务中止确认单

兹有全代办项目_____，协议编号：阳审代办〔 〕
第 XX 号，现因_____原因，经双方认可，于 年 月
日暂时中止全代办服务，移交材料见附表。

项目单位(盖章)

全代办服务机构(盖章)

项目负责人/代表人(签字)：

负责人/代表人(签字)：

因服务中止原因消除，经双方认可，于 年 月 日恢
复全代办服务，移交材料见附表。

项目单位(盖章)

全代办服务机构(盖章)

项目负责人/代表人(签字)：

负责人/代表人(签字)：

注：本表单一式两份，双方各留存一份。

附 录 F

(资料性)

项目审批“全代办”服务终止确认单

项目审批“全代办”服务终止确认单

兹有全代办项目_____，协议编号：阳审代办〔 〕第XX号，现因_____原因，经双方认可，于_____年____月____日终止全代办服务，移交材料见附表。

项目单位（盖章）

全代办服务机构（盖章）

项目负责人/代表人（签字）：

负责人/代表人（签字）：

注：本表单一式两份，双方各留存一份。