

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 2290—2015

投资项目全程代办服务规范

2015 - 12 - 25 发布

2016 - 02 - 01 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由承德市质量技术监督局提出。

本标准起草单位：平泉县政务服务中心、平泉县质量技术监督局。

本标准起草人：于向民、屈成志、郭瑞华、张耀辉、柳静、王立英。

投资项目全程代办服务规范

1 范围

本标准规定了投资项目全程代办服务规范的术语和定义、代办内容、服务流程、服务质量、评价与监督。

本标准适用于河北省行政区域内各级政务服务中心（以下简称“中心”）。

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。

DB13/T 1473 行政（审批）服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务中心

各级人民政府设立的，组织具有审批、服务职能的部门开设窗口集中办公，为社会提供一站式政务服务的组织机构。

3.2

全程代办

由服务对象全权委托具有所申请审批事项受理权的代办窗口，向具有审批权的行政主体办理所申请审批事项的服务。

3.3

代办员

从事投资项目全程代办的工作人员。

3.4

代办联络员

各入驻窗口负责代办业务对口联络的工作人员。

3.5

服务对象

来中心窗口申请办理行政审批事项的公民、法人或其他组织。

4 代办内容

4.1 服务原则

代办服务工作应遵循“自愿委托、无偿代办、全程服务、高效合法”的原则。

4.2 服务内容

4.2.1 投资项目所涉及的审批事项。

4.2.2 根据项目单位的具体要求，依照代办的基本原则和实际情况，延伸和扩大代办服务的具体事项。

4.2.3 与审批相关的中介技术服务事项，由服务对象自主选择中介服务机构办理，代办员提供相应的协助和指导。

4.2.4 代办事项可根据服务对象的要求进行代办。

5 服务流程

5.1 接待咨询

代办员负责向服务对象提供法律法规、相关政策及办事程序的咨询服务，并向服务对象列出办理审批事项应准备的申报材料和应缴规费明细清单，指导服务对象按照有关要求做好前期准备工作。

5.2 受理委托

服务对象以书面形式向中心代办窗口提出代办申请，代办窗口对申请资料进行初审，资料齐全且具有真实性、合法性和有效性的，服务对象填写《投资项目代办服务申请表》（参见附录A），代办窗口填写《代办窗口业务受理通知书》（参见附录B）。

5.3 转送相关

代办窗口接受委托后，将相关资料分别送达审批事项所涉及入驻窗口的代办联络员。

5.4 协调办理

代办事项送达后，入驻窗口按照法律法规规定的审批流程和承诺时限办理，代办窗口对代办事项要全程跟踪、全力督办，积极协调代办过程中出现的问题，督促有关部门按规定时限办结。在办理过程中涉及到行政事业性收费、中介机构收费以及其他费用的，代办员应引导服务对象按规定直接缴纳。代办事项办结后，代办员将领取的证照以及代办过程中所使用的各种资料逐件核实，当面送达服务对象。对项目情况特殊、需要延长办理时限的，由相关部门负责向服务对象做好解释说明工作。

6 服务质量

6.1 质量目标

6.1.1 代办事项按时办结率达到 100%。

6.1.2 待办事项公开透明度达到 100%。

6.1.3 受理服务对象投诉及时处理率达到 100%。

6.1.4 服务对象满意率达到95%以上。

6.2 质量要求

6.2.1 一次性告知

申请人提出全程代办申请后，代办员应将办理审批事项所需提供的资料、办理流程、收费项目和标准、审批表格和示范文本等一次性告知申请人，由申请人按告知内容准备好审批办理相关资料。

6.2.2 一站式办结

如投资项目涉及多个部门审批，由代办机构协调各部门，进行联合审图，联合踏勘，联合验收。

6.2.3 限时办结

代办机构协调各审批窗口要严格按照对外公开的审批流程和承诺时限办结行政许可和服务事项。

6.3 人员配置及要求

6.3.1 中心配置专职代办员。

6.3.2 代办员应忠于职守，廉洁奉公，举止文明，用语礼貌，待人热情，熟悉国家有关法律、法规和政策，遵守各项规章制度，为投资者提供优质的服务；

6.3.3 代办员对服务对象提交的一切材料和涉及的商业秘密要严格保密，不应在服务过程中出现“吃、拿、卡、要”现象。

6.3.4 办公台前应统一设有代办员本人照片、姓名、工作岗位的工作牌，应自觉接受社会和服务对象的监督

6.4 仪容仪表

6.4.1 代办员统一着装，佩戴工作标识牌。

6.4.2 表情自然、和蔼亲切、微笑服务。

6.4.3 坐姿端正、桌面整洁、资料整齐有序。

6.4.4 男士留发端庄，女士不得浓妆。

6.5 服务用语

6.5.1 接待办事群众应讲普通话。

6.5.2 用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳。

6.5.3 应使用文明礼貌用语，不使用服务忌语。

6.6 行为举止

6.6.1 主动热情，态度和气。

6.6.2 微笑询问、耐心解答。

6.6.3 做到“二立、三声、一双手”即：接待站立、送走站立；来有迎声、走有送声、问有答声；双手接件、递件。

6.7 服务场地

中心应按照DB13/T 1473要求合理设置代办服务窗口，实行敞开式办公，负责受理代办工作。

7 评价与监督

7.1 服务质量评价

7.1.1 建立投资项目全程代办工作等级管理制度。

7.1.2 建立服务质量反馈制度，采取建立征求意见卡、服务质量反馈卡等形式了解服务情况。

7.1.3 建立明察暗访制度，对投资项目全程代办工作进行综合分析评价。

7.1.4 建立定期回访制度，选取若干代办事项进行回访，主要了解代办员的服务态度、办事质量、效率和群众满意度，对存在的问题进行整改。

7.2 服务监督

7.2.1 建立监督机制，对代办服务进行全程监督。

7.2.2 建立问题投诉处理机制，受理代办过程中的各种投诉，主要包括：

- a) 不执行投资项目全程代办服务规定行为；
- b) 作风粗暴、态度恶劣行为；
- c) 效率低下、拖延办事、推诿扯皮、失职渎职行为；
- d) 其他违纪行为。

附 录 A
(资料性附录)
投资项目代办服务申请表

A.1 投资项目代办服务申请表

见表A.1。

表A.1 投资项目代办服务申请表

申请单位情况					
项目单位名称（盖章）					
项目单位地址					
项目单位负责人		联系电话			
项目单位经办人		联系电话			
		手机号码			
经办人通信地址				邮编	
项目基本情况					
项目名称					
投资总额	万元	用地规模	亩	建设规模	
资金来源	政府 ☐ 企业 ☐ 外资 ☐		是否重点项目		
建设地址			联系领导		
计划开工时间			计划竣工时间		
目前审批 进展情况					
备 注					

附 录 B
(资料性附录)
代办窗口业务受理通知书

B.1 投资项目代办服务申请表

见表A.1。

表B.1 代办窗口业务受理通知书

申 请 人		申请单位	
申请业务		联系电话	
受理单位:			
提交材料:			
提交人签字:		收件人签字:	
受理意见:			
受 理 人:			
受理时间:			

参 考 文 献

- [1] GB/T24421-2009 服务业组织标准化工作指南
 - [2] DB13/T2107-2014 为民服务全程代办工作规范
-