

企业投资项目工作规范 监督评价

2024 - 12 - 31 发布

2025 - 03 - 31 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 监督要求 1

6 评价内容 3

7 评价步骤 3

8 结果应用和改进 3

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。

本文件由山西省行政审批服务管理局、山西省自然资源厅、山西省市场监督管理局共同提出，各主管部门依各职责组织实施并监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省政务服务标准化技术委员会（SXS/TC12）归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、山西省市场监督管理局、山西省行政审批服务管理局、山西省自然资源厅。

本文件主要起草人：刘春卉、王满、刘辉、张曦、魏如清、张胜、邓琛巷、角云飞。

企业投资项目工作规范 监督评价

1 范围

本文件规定了山西省企业投资项目监督评价工作规范，包括术语和定义、基本原则、监督要求、评价内容、评价步骤、结果应用和改进。

本文件适用于各级业务主管部门，以及提供企业投资项目“承诺制+标准地+全代办”服务的机构。

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 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

DB14/T 3200-2024 “承诺制+标准地+全代办”工作导则

3 术语和定义

DB14/T 3201-2024界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本原则

4.1 公开公正性

监督评价应坚持公平公正、公开透明的原则。

4.2 科学合理性

监督评价指标选取遵循科学合理、简单明了、操作性强原则，便于信息采集和定性定量分析。

4.3 数据真实性

通过现场调查、资料检查、企业反映、问卷调查等方式获取监督评价数据，确保监督评价数据的客观全面、真实可靠，能反映政务服务与管理的实际情况。

4.4 问题导向性

评价结果对政务服务起到风险防范和监督改进作用。

5 监督要求

5.1 服务条件监督

5.1.1 服务大厅应按功能参照 GB/T 32169.1 中的有关规定设置咨询服务总台、综合受理窗口、后台办理区、等候休息区、自助服务区等，并配置必要的办公设施，包括但不限于：

- a) 取号叫号评价类：叫号系统、窗口显示屏、叫号次序显示屏、评价器等；
- b) 办公设备类：高拍仪（扫描仪）、打印机、身份证读卡器、办公电脑等；
- c) 自助设备类：智能触摸终端、综合自助服务终端等。

5.1.2 应开放共享政务数据资源共享平台公共数据，能够通过政务数据资源共享平台获取的证明材料，不应要求企业提供，减少企业办事成本。

5.1.3 应具备满足政务服务需求的接待受理能力，确保企业待办事项当日受理。

5.1.4 大厅工作人员应按照文明服务礼仪规范，提供“便民、高效、廉洁、规范”的服务，工作人员应规范着装。

5.1.5 应公示政务服务事项和服务指南并及时更新。

5.2 服务过程监督

5.2.1 电话咨询工作应符合下列要求，包括但不限于：

- a) 登记来电咨询信息应及时准确全面；
- b) 开展电话预约服务，应及时告知并明确回复预约结果；
- c) 对企业的咨询应一次性做出明确答复，不能当场答复时，应告知企业答复时间。

5.2.2 网上咨询应依托线上服务平台，回复应及时准确。

5.2.3 现场咨询应符合下列要求，包括但不限于：

- a) 在为企业做咨询引导服务时，应建立咨询接待记录，包括引导咨询、业务咨询、复杂事项接待记录等；
- b) 应实行一次性告知制度，对企业做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他可以查询的相关服务内容。

5.2.4 信函咨询应符合下列要求，包括但不限于：

- a) 应及时整理和分类来信，记录企业或法人信息；
- b) 应在承诺时限内，对信函咨询问题通过电话或信函方式一次性做出明确答复，提供查询服务指南完整版的途径。

5.3 服务结果监督

5.3.1 对于通过互联网终端等渠道提供办事预约，选择预约事项、日期和时间段的，预约情况应给予提示。

5.3.2 网上预约到期前应通过短信、移动端等方式提醒企业去现场办理。

5.3.3 应通过网上预审功能查看企业提交的相关信息和材料：

- a) 符合全流程网上办理条件的办事项，应按照事项办理流程做出办理决定，提供快递送达服务或在线下载打印办理结果文件服务；
- b) 符合办理条件，不在全流程网上办事项范围内的，应以短信、移动端等方式通知企业携带原件材料到现场办理；
- c) 需核验材料的事项，应通知企业携带原件材料到受理窗口进行核验；
- d) 需现场核查的事项，应通知企业准备原件材料到现场进行核查。

5.3.4 应实现网上平台、移动端实时查看办件进度和办件信息等功能，办件信息应包括但不限于以下内容：

- a) 事项申请信息，包括受理编码、申请材料、申请时间、收件凭证、受理通知书等；
- b) 办理结果信息，包括审查决定及证照批文等。

5.3.5 应不定期获取数据共享和数据调用情况，有相应的统计分析。

6 评价内容

- 6.1 实施部门应牵头成立自我监督评价小组(小组成员可由各职能部门委派具备相应能力的人员兼任),定期或不定期对上级的管理要求、自身的管理制度执行情况、服务大厅人员的服务规范性等进行监督评价。监督评价的周期每季度应不少于一次,根据组织自身的特点增加。
- 6.2 上级主管部门应成立督查小组,采用专项监督评价、全面监督评价等方式开展监督评价。监督评价的周期每季度应不少于一次。
- 6.3 如委托第三方对其开展监督评价,评价方法应与第三方协商,按协商的方式进行开展监督评价。监督评价的周期每两年应不少于一次。
- 6.4 监督评价方法包括现场交流、办事体验、查阅文件和记录、顾客满意度抽查等多种方法。
- 6.5 监督评价方式应选择以下一种或多种方式进行:
- a) 自我监督评价;
 - b) 上级主管部门监督评价;
 - c) 企业监督评价;
 - d) 第三方监督评价。

7 评价步骤

评价主要包括以下步骤:

- a) 确定满意度评价范围;
- b) 选定能够反映满意度的主要指标;
- c) 针对所选定的能够反映企业满意度的指标,设计定量观测、提取及收集的方案;
- d) 收集指标数据并进一步分析;
- e) 对满意度结果的分析和利用。

8 结果应用和改进

- 8.1 应定期统计和分析监督评价结果,反映各地“承诺制+标准地+全代办”工作中存在的主要问题和不足,为改进工作提供指导作用,不断优化服务水平。
- 8.2 对企业投资项目应开展满意度测评,及时总结各地“承诺制+标准地+全代办”工作成果。
- 8.3 业务监管部门应明确相关负责人,按照监督评价结果提出改进目标、措施、时限等要求。
- 8.4 业务监管部门应对服务监督评价方法、指标、程序等要素进行改进,确保其合理性和实用性。
- 8.5 业务监管部门应建立改进跟踪复查机制,实时公开和反馈复查验证信息。
- 8.6 业务监管部门应建立持续改进机制,防止已改进的事项发生反弹或新问题产生,重点考虑以下方面:
- a) 畅通工作人员和企业提出改进诉求和动议的渠道,及时发现问题;
 - b) 建立诉求的快速反馈机制,使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应;
 - c) 建立激励机制,鼓励工作人员提出合理化建议。