

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T 3205—2024

“全代办”工作规范 第3部分：一项目  
一方案一清单

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 工作要求 ..... 1

5 委托项目生成 ..... 2

6 方案编制 ..... 2

7 清单编制 ..... 3

8 动态管理 ..... 3

附录 A（资料性） XXX 项目“全代办”服务方案 ..... 5

附录 B（资料性） XXX 项目“全代办”服务清单 ..... 6

附录 C（资料性） “全代办”服务满意度测评表 ..... 8

## 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、汾西县行政审批服务管理局。

本文件主要起草人：刘春卉、刘辉、张胜、邓琛巷、杨杰、张曦、李昆、郝茂林、魏如清、赵永明。

# “全代办”工作规范 第3部分：一项目一方案一清单

## 1 范围

本文件规定了企业投资项目“全代办”工作中实行“一项目一方案一清单”服务的术语和定义、工作要求、委托项目生成、方案编制、清单编制、动态管理。

本文件适用于提供企业投资项目“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。

DB14/T 3200-2024 “承诺制+标准地+全代办”工作导则

DB14/T 3201-2024 “承诺制+标准地+全代办”术语

## 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 工作要求

### 4.1 总体要求

4.1.1 便捷高效。按照“主动申请、自愿委托、无偿代办、便捷高效”的工作原则，由“全代办”人员负责指导对接申请人向不同业务窗口进行申报，提供高效便捷的清单化服务模式。

4.1.2 按需服务。按照有求必应、无事不扰的服务模式，各帮办代办服务机构主动公开帮办代办事项范围和服务内容，申请单位或个人可以自愿或自主选择部分或全部帮办代办服务，也可申请“一件事”套餐化的服务方案，服务机构按照申请编制相应的工作方案。

4.1.3 联合服务。通过“前台呼叫、后台响应”的方式，从项目实际出发，实现联动协作，建立跨层级、跨窗口、跨业务的帮办代办服务体系，为办事群众提供“整体政府”服务体验。

4.1.4 专人负责。“全代办”服务机构指定专门的代办人员在规定时间内按约定方式与项目单位联系，了解项目具体情况，拟定详细的个性化项目工作方案和进度计划，经项目单位确认后，代办人员严格按照进度计划以及审批流程指导并协助项目单位完成项目的申报、受理、联合审批等工作。在代办过程中，代办人员对于难以判断的内容，应及时与帮办人员沟通确定。

4.1.5 及时沟通。在代办过程中，审批部门作出不予许可决定的，代办员应及时与审批人员沟通，由代办员向项目单位说明情况并协助项目单位按要求重新申办。

### 4.2 服务机构要求

服务机构应设立“全代办”服务专窗，配备相关业务的代办人员，负责接受代办服务的业务咨询、委托受理、无偿代办以及与各相关职能部门的业务联络。

### 4.3 投资项目要求

应按照投资项目的类型办理项目核准或备案手续。

### 4.4 方案要求

根据投资企业的需求,按照简化优化原则,确定行政审批代办服务程序,统筹考虑上下联动、并联审批、审批时限等关键点。

### 4.5 清单要求

清单应向项目投资企业以表格的形式提供项目审批需办理的事项清单及审批阶段、办理证件名称、材料清单、办理时限、办理地点、联系人及联系方式、行政审批部门、代办专班等内容。

## 5 委托项目生成

### 5.1 项目研判

申请单位或申请人向“全代办”服务专窗提交项目委托申请,专窗人员受理后应针对申请,牵头组建多个业务科室人员组成的“全代办”专家团队,根据企业投资项目意向,从产业政策、项目选址、发展规划等方面提前谋划确定项目是否符合本地区发展要求,及时告知申请单位或申请人项目是否可行。符合要求的,明确指定代办人员负责与申请单位或申请人对接;不符合申请条件的,明确告知申请单位或申请人不代办原因。

### 5.2 靠前服务

各有关审批部门应统筹整合各类规划,划定各类控制线,统筹协调各有关部门协办员对建设项目提出建设条件和需开展的评估评价事项,为申请单位或申请人提供靠前服务。

### 5.3 项目形成

政府招商部门通过定期收集行业、地区、投资额、投资类型、市场潜力、竞争情况、政策环境等数据,并对投资数据进行整理和分类,为企业投资项目提供可靠的参考数据。对潜在企业投资项目进行风险评估,分析投资项目的可行性、盈利能力、政策风险等因素,为企业提供风险提示和建议。根据企业投资项目意向选址,由自然资源部门审核项目是否符合国土空间规划。规划审核通过的,可同步开展项目推进工作。项目预选址确定后,自然规划部门牵头发起生成项目,完成合规性预审查,纳入项目储备库。

## 6 方案编制

### 6.1 方案起草

每个项目应参照附录A起草一套初步的专属代办方案,明确代办服务事项、流程、注意事项等内容。起草的方案具体内容如下:

- a) “全代办”委托双方名称;
- b) “全代办”项目及事项;
- c) “全代办”流程;
- d) 注意事项。

## 6.2 征求意见

初步专属代办方案起草完成后，应征询委托单位和各相关审批责任人的意见，存在分歧或否定性意见的，进一步调整完善方案。

## 6.3 方案审定

“全代办”服务机构应指定专人对专属代办方案内容进行审定，审定后用于代办人员指导并协助项目单位，按照流程完成项目的申报、审批等工作。

# 7 清单编制

## 7.1 确定服务事项

“全代办”服务机构应结合每个项目实际情况，确定项目涉及的事项，包含办理阶段、代办事项名称、办理时限、办理渠道等内容。

- 属于即办事项的，确定当天受理当天办结；
- 属于限时办结事项的，在承诺时限内办结；
- 属于联审办理事项的，按联审相关程序办理。

## 7.2 编制事项清单

“全代办”服务机构应编制“全代办”事项清单，清单包含办理阶段、代办事项名称、办理时限、联系电话、审批部门名称、办理渠道等内容。宜结合每个项目实际情况，参照附录B，梳理和编制项目涉及的事项清单表格。“全代办”服务机构应向项目投资企业以表格的形式提供项目审批需办理的事项清单。

## 7.3 形成办事指南

服务机构在代办过程中应结合“全代办”事项清单，建立办事指南，包含事项名称、事项类型、审批部门、法定时限、收费依据、办理形式、申请条件、申报材料、出具单位、办理流程、结果名称、政策依据、咨询电话等内容。

# 8 动态管理

## 8.1 建立台账

各代办机构、代办专班对项目单位提出的“全代办”事项进行实时调整、动态管理，每月对项目单位申请的“全代办”事项进行梳理、更新。领导小组办公室对各单位代办事项进行每季度一汇总、一通报。代办人员应建立工作台账，对委托、受理、办结、中止、续办等各个阶段进行记录，按照“一企一档”“一项目一档”的要求，及时将相关资料归档。

## 8.2 服务评价

代办机构、代办专班应通过向投资企业发放《投资项目建设“全代办”服务满意度测评表》（附录C），征求企业对“全代办”服务的实施方案、工作流程、事项清单等的意见建议。

## 8.3 结果反馈

代办机构、代办专班应及时汇总整理项目投资企业对“全代办”服务的意见建议，向相关人员反馈服务测评结果，持续改进“全代办”服务实施方案，优化服务流程，及时解决存在的问题。

附 录 A  
(资料性)  
XXX 项目“全代办”服务方案

为大力提升行政审批效率，缩短办理时限，优化营商环境，推进工程项目建设，结合XXX项目实际情况，制定本方案。

一、“全代办”委托双方

“全代办”委托单位：

“全代办”被委托单位：XXX政务服务中心

二、“全代办”项目及事项

“全代办”项目：

“全代办”事项：

三、“全代办”流程

(一) 提供咨询。代办人员要主动与XXX(项目单位)经办人联系，积极为其提供办理事项的咨询引导，提前一次性告知关于办理XXX事项所需要的材料清单。

(二) 授权委托。XXX(项目单位)须填写《“全代办”服务委托书》或《“全代办”委托协议》，并按照“一窗受理”材料清单提供规范的申请材料。

(三) 一窗受理。代办人员收到XXX项目可行性研究报告审批事项的申请材料后，经形式审查无误后，第一时间予以受理并推送至投资项目管理科室。

(四) 跟踪反馈。建立“XXX项目可行性研究报告审批事项”台账(XX市政府服务全代办登记表)，全程做好“全代办”服务的协调跟踪，对服务进度进行催办、督办，实时掌握进展情况。

(五) 办结送达。办结后将办理结果及时送达委托单位。

(六) 评价归档。“全代办”服务完结后，及时进行回访，填写《“全代办”服务办结单》《“全代办”服务满意度测评表》。对评价不满意的，须记录在案，针对不满意问题进行解决，规范归档资料。

四、注意事项

(一) 严格执行一次性书面告知制。对代办过程中XXXX事项所需的申报资料、补齐补正要求等内容，要及时向委托单位提供办事指南、一次性书面告知书等形式告知，确保告知全面、准确、清晰。

(二) 推行容缺审批承诺制度。对申报材料暂缓提供或变通处理的，委托单位签订《容缺受理承诺书》，委托单位明确承诺补齐补正的时间后，审批科室先行容缺审批。在出具审批结果前，须将补齐补正资料一次性报回。

(三) 实行全程跟踪监督。代办人员递交资料开始直至审批手续办结进行全程跟踪，严把初始登记及办理时限。

XXX政务服务中心

年 月 日



附 录 B  
(资料性)  
XXX 项目 “全代办” 服务清单

表B.1给出了项目 “全代办” 服务清单的内容。

表 B. 1 XXX 项目 “全代办” 服务清单

| 序号 | 办理阶段     | 事项名称                          | 办理时限<br>(工作日) | 办理节点                           | 联系电话 | 办理部门名称 | 办理渠道 |
|----|----------|-------------------------------|---------------|--------------------------------|------|--------|------|
| 1  | 项目前期策划生成 | 企业固定资产投资项目合规性审查               | 5             |                                |      |        |      |
| 2  |          | 审核意见汇总                        | 2             |                                |      |        |      |
| 3  |          | 确认建设条件的申请材料                   | 5             |                                |      |        |      |
| 4  |          | 确认建设条件的申请材料反馈                 | 2             |                                |      |        |      |
| 5  |          | 企业固定资产投资项目前期指导服务              | 15            |                                |      |        |      |
| 6  | 立项用地规划许可 | 企业固定资产投资项目备案<br>(含外商投资项目)     | 2             |                                |      |        |      |
| 7  |          | 固定资产投资项目核准(含<br>工程建设项目招标事项核准) | 5             |                                |      |        |      |
| 8  |          | 建设用地(含临时用地)规划许可证核发            | 3             |                                |      |        |      |
| 9  | 工程建设许可   | 固定资产投资项目节能审查                  | 5             | 并行事项<br>(立项之后办理,<br>工程规划许可证之前) |      |        |      |
| 10 |          | 建设项目环境影响评价报告表审批               | 11            |                                |      |        |      |
| 11 |          | 建设项目环境影响评价报告书审批               | 16            |                                |      |        |      |
| 12 |          | 建设项目环境影响评价文件<br>(登记表)         | 1             |                                |      |        |      |

表 B.1 XXX 项目“全代办”服务清单（续）

| 序号 | 办理阶段 | 事项名称                      | 办理时限<br>(工作日) | 办理节点                         | 联系电话 | 办理部门名称 | 办理渠道 |
|----|------|---------------------------|---------------|------------------------------|------|--------|------|
| 13 |      | 人防设计条件                    | 2             |                              |      |        |      |
| 14 |      | 建设工程(含临时建设)规划类许可证核发       | 3             |                              |      |        |      |
| 15 | 施工许可 | 基础设施配套费                   | 3             | 并行事项<br>(工程规划许可证之前, 施工许可证之前) |      |        |      |
| 16 |      | 人防易地建设费审批                 | 2             |                              |      |        |      |
| 17 |      | 建设工程中标通知书备案               | 即办            |                              |      |        |      |
| 18 |      | 特殊工程消防设计审查                | 3             |                              |      |        |      |
| 19 |      | 建筑工程施工许可审批(含建设工程质量安全监督申报) | 3             |                              |      |        |      |
| 20 | 竣工验收 | 规划条件核实及建设工程竣工规划认可证的核发     | 3             | 联合验收                         |      |        |      |
| 21 |      | 建设工程消防验收                  | 14            |                              |      |        |      |
| 22 |      | 建设工程消防备案及抽查               | 14            |                              |      |        |      |
| 23 |      | 人防工程专项验收                  | 2             |                              |      |        |      |
| 24 |      | 建筑节能工程专项验收                | 2             |                              |      |        |      |
| 25 |      | 工程质量竣工验收                  | 2             |                              |      |        |      |
| 26 |      | 海绵城市验收                    | 14            |                              |      |        |      |
| 27 |      | 建设项目竣工环境保护验收              |               | 自主验收                         |      |        |      |
| 28 |      | 建设工程竣工验收备案                | 3             |                              |      |        |      |

附 录 C  
(资料性)  
“全代办”服务满意度测评表

表C.1给出了投资项目建设“全代办”服务满意度测评表的内容。

表 C.1 投资项目建设“全代办”服务满意度测

|      |        |                   |  |
|------|--------|-------------------|--|
| 代办组织 |        | 代办人               |  |
| 项目名称 |        |                   |  |
| 公司名称 |        |                   |  |
| 服务效果 | 总体服务水平 | 很好□ 好□ 一般□ 差□ 很差□ |  |
|      | 热情高效   | 很好□ 好□ 一般□ 差□ 很差□ |  |
|      | 专业便捷   | 很好□ 好□ 一般□ 差□ 很差□ |  |
|      | 廉洁规范   | 很好□ 好□ 一般□ 差□ 很差□ |  |
| 意见建议 |        |                   |  |