

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T 3203—2024

“全代办”工作规范 第 1 部分：服务要求

2024 - 12 - 31 发布

2024 - 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 基本要求 1

5 人员要求 2

6 场地及设施设备要求 2

7 质量要求 2

8 服务内容 3

9 服务要求 3

10 管理要求 3

11 服务评价 4

12 持续改进 4

附录 A（资料性） “全代办”服务委托书..... 5

附录 B（资料性） “全代办”服务办结单..... 6

附录 C（资料性） “全代办”服务中止单..... 7

附录 D（资料性） “全代办”服务续办委托书..... 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、山西省行政审批服务管理局、山西省市场监督管理局、汾西县行政审批服务管理局。

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

“全代办”工作规范 第1部分：服务要求

1 范围

本文件规定了企业投资项目“全代办”服务的术语和定义、基本要求、人员要求、场地及设施设备要求、质量要求、服务内容、服务要求、管理要求、服务评价、持续改进。

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。

GB/T 38227 投资项目建设审批代办服务规范

3 术语和定义

DB14/T 3201-2024界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

代办组织

政府部门设立的负责开展投资项目建设审批“全代办”服务的组织。

3.2

政务服务中心

人民政府设立的集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

4 基本要求

4.1 合法高效

“全代办”服务要严格遵守相关法律法规，提供高效优质服务，不得损害公共利益和项目单位的合法权益。

4.2 自愿委托

符合“全代办”范围的投资项目，由项目单位自主选择是否委托“全代办”。“全代办”人员必须尊重项目单位意愿，在委托范围内提供“全代办”服务，不得强制要求“全代办”。

4.3 无偿服务

除法律法规明确规定必须由项目单位交纳的费用外，一律实行免费“全代办”服务。

4.4 公开透明

代办组织应结合实际，把与企业投资项目密切相关的审批服务事项纳入“全代办”服务范围，编制“全代办”服务事项目录清单并向社会公开。

4.5 服务保密

在提供“全代办”服务过程中，对服务委托方申请的代办服务事项及提供的相关信息，全程予以保密，且仅用于所代办的服务事项。

4.6 全程跟踪

“全代办”实行专人负责，全程跟踪服务。

5 人员要求

5.1 代办组织应组建“全代办”工作人员团队。应配置“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，组织协调“全代办”工作中出现的相关问题。应配备符合实际需求数量的“全代办”工作专(兼)职人员。

5.2 代办组织本着简洁、高效的原则，应制定各岗位工作职责要求。

5.3 代办组织应建立“全代办”工作人员培训机制，定期开展相关业务知识培训。

5.4 应熟悉相关政策法规、办理制度、办理流程及办理要求，具备提供“全代办”服务的能力。

5.5 具有良好的沟通、协调和管理能力，举止文明、服务热情、尽职尽责、遵纪守法、廉洁奉公。

5.6 宜统一着装，佩戴“全代办”服务相关标识牌。

6 场地及设施设备要求

6.1 应在政务服务中心以及乡镇便民服务中心配置“全代办”组织，并根据各地和产业实际需求设置投资项目“全代办窗口”以及其他事项“全代办窗口”。

6.2 应按行政层级、管辖区域和企业投资项目情况等因素，合理配置窗口数量和设施设备。

6.3 应在固定场所提供“全代办”服务，宜配备自助设备支持事项查询和办理，并定期维护。

6.4 应设置明显的“全代办”服务标识。

6.5 “全代办”服务窗口宜放置与办理审批服务事项相关的便民用品。

7 质量要求

7.1 代办服务事项在正常办理前提下，按时办结率达到 100%。

7.2 代办服务事项信息公开透明度达到 100%。

7.3 咨询、投诉及时处理率达到 100%。

7.4 满意率达到 98%以上。

8 服务内容

8.1 “全代办”服务包括企业投资项目从立项到施工许可证发放的所有行政审批事项及其他相关服务。

8.2 根据项目单位实际需要,“全代办”服务内容可扩大至投资主体确立阶段的企业名称预登记、企业注册登记等审批和相关服务事项,投资项目竣工验收阶段的各类竣工验收等相关服务事项,权证办理阶段的不动产登记等审批和相关服务事项。

8.3 列入省、市、区重大项目和重点技改项目,以及入驻省级以上工业园区的新建、改建、扩建工业项目审批的“全代办”服务,可为项目投资者提供从项目立项到施工许可证发放的所有行政审批事项及其相关服务。

8.4 涉及中介技术服务机构的非审批事项,由项目单位自主选择技术服务机构,“全代办”人员提供相应协助、指导服务。

8.5 项目单位提出的其他合理服务需求,如咨询辅导、服务方案定制、材料收集与报送、协调督办、跟踪反馈、结果交付、资料归档等。

8.6 确需“全代办”的其他事项,如接待咨询、政策法规及办事信息咨询、业务办理前期指导等。

9 服务要求

9.1 应一次性告知服务对象提供代办事项所需的真实、全面的材料以及受理要求。

9.2 应对服务对象申请的代办服务事项及提供的相关信息予以保密,且仅用于所代办服务事项。

9.3 应保留“全代办”日志、信息公开、咨询、投诉、满意度评价等记录。

10 管理要求

10.1 接待咨询

代办组织应为企业投资项目单位提供相关法律法规、政策及办事流程等方面的咨询服务,针对具体项目列出审批事项清单,精准告知审批所需的全部材料、审批流程、审批条件及审批时限,对咨询内容一次性作出明确答复,并建立接待咨询记录,登记项目单位名称、联系方式、咨询内容、处理结果等。

10.2 委托受理

代办组织应主动向符合条件的企业投资项目单位提出“全代办”服务邀请,由项目单位自主选择是否委托“全代办”。如需“全代办”,应根据项目单位提供的投资项目相关材料,与项目单位签订《“全代办”服务委托书》(见附录 A),明确“全代办”服务事项和双方职责,并指定代办人员。

10.3 制定清单

“全代办”人员根据项目单位委托的具体代办事项,按照“一窗受理、集成服务”要求,列出审批事项清单,明确代办审批事项的具体名称和办理时限,制定办理进度计划,确定必须由项目单位提供的材料、缴纳的规费、到现场实名认证和签字的环节,并一次性告知项目单位。

10.4 审批全代办

“全代办”人员按照清单及时完成审批资料准备，协调项目单位缴纳相关规费，向审批窗口进行派单审批并跟踪催办、督办。对审批权限在上级部门的事项，“全代办”人员应与审批部门联动，并在完成本级审批职能后1个工作日内上报上级部门。“全代办”人员要及时掌握审批进度，及时协调解决审批过程中遇到的困难和问题。

10.5 办结告知

“全代办”人员要建立工作台账，每个阶段、各个环节审批事项办结后，及时告知项目单位审批结果并进行满意度评价，及时送达相关证照文件。事项全部办结后，由项目单位在《“全代办”服务办结单》（见附录B）上签字确认，“全代办”服务终止。代办人员应及时将相关资料归档。

10.6 服务中止与续办

出现下列情况之一导致“全代办”服务无法进行的，应中止“全代办”服务，并由项目单位在《“全代办”服务中止单》（见附录C）上签字确认。中止原因消除后，代办组织可根据项目单位意愿，与项目单位签订《“全代办”服务续办委托书》（见附录D），继续开展代办服务：

- a) 投资项目不符合相关法律法规和政策要求；
- b) 申请材料不符合法定条件、标准，且不能补正；
- c) 申请材料内容不真实；
- d) 项目单位未在规定期限内提交审批材料，“全代办”人员催促后仍未提交；
- e) 项目单位未及时缴纳相关规费；
- f) 项目单位提出暂停委托“全代办”服务；
- g) 其他确需中止“全代办”服务的客观情况。

11 服务评价

11.1 代办组织应建立“全代办”服务评价机制。宜采取现场评价、问卷调查、设置意见箱等方式，定期对“全代办”服务质量进行测评，获取服务对象及相关方的意见和建议。

11.2 评价事项包括代办组织的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、便利度，线上服务平台的便捷性、完善性，以及工作人员的服务态度、业务能力、服务水平等。

12 持续改进

12.1 代办组织应建立服务投诉处理机制以实现持续改进，应及时处理服务对象的投诉和建议，对存在的问题采取有效处理措施。

12.2 投诉事项包括对事项办理、线上服务平台以及工作人员服务态度等。

附录 A
(资料性)

“全代办”服务委托书

受_____ (项目单位名称) 委托, 开展_____ (项目名称/地块编号) 审批“全代办”服务, 现对“全代办”服务约定如下:

一、全代办服务事项

二、双方职责

(一) 项目单位职责

(二) “全代办”服务工作职责

三、双方联系人

(一) 项目单位指定_____ 为项目联系人, 联系电话_____。

(二) 代办组织指定_____ 为项目领办人, 联系电话_____; 指定_____ 为项目代办员, 联系电话_____。

四、权责说明

(一) 代办组织仅负责约定服务事项的“全代办”, 相关法律责任由项目单位承担。

(二) 在委托“全代办”期间, 因出现下列情况之一导致“全代办”服务中止, 由此产生的损失由项目单位承担:

1. 投资项目不符合相关法律法规和政策要求;
2. 申请材料不符合法定条件、标准, 且不能补正;
3. 申请材料内容不真实;
4. 项目单位未在规定期限内提交审批材料, “全代办”人员催促后仍未提交;
5. 项目单位未及时缴纳相关规费;
6. 项目单位提出暂停委托“全代办”服务;
7. 其他确需中止“全代办”服务的客观情况。

本委托书自签发之日起生效, 一式_____ 份, 项目单位_____ 份, 代办组织_____ 份。

项目单位: (盖章或签字)

代办组织: (盖章)

代办人员: (签字)

年 月 日

年 月 日

附录 B
(资料性)

“全代办”服务办结单

兹有“全代办”项目(项目名称/地块编号)_____,项目代码_____,已于____年____月____日终止“全代办”服务工作,有关材料已向项目单位移交完毕,现作办结处理。

已移交材料如下:

1.....

2.....

请对本次“全代办”服务进行评价: 1. 满意; 2. 比较满意; 3. 一般; 4. 不太满意; 5. 不满意。

项目单位:(盖章或签字)

代办组织:(盖章)

代办人员:(签字)

年 月 日

年 月 日

注: 第一联项目单位留存, 第二联代办组织存档

“全代办”服务办结单存根

兹有“全代办”项目(项目名称/地块编号)_____,项目代码_____,已于____年____月____日终止“全代办”服务工作,有关材料已向项目单位移交完毕,现作办结处理。

已移交材料如下:

1.....

2.....

请对本次“全代办”服务进行评价: 1. 满意; 2. 比较满意; 3. 一般; 4. 不太满意; 5. 不满意。

项目单位:(盖章或签字)

代办组织:(盖章)

代办人员:(签字)

年 月 日

年 月 日

附录 C
(资料性)

“全代办”服务中止单

兹有“全代办”项目(项目名称/地块编号)_____,项目代码_____,
因_____,经双方认可,于____年____月____日中止“全代办”,相关材料已向项目单
位移交完毕。

已移交材料如下:

- 1.....
- 2.....

项目单位:(盖章或签字)

代办组织:(盖章)

代办人员:(签字)

年 月 日

年 月 日

注:第一联项目单位留存,第二联代办组织存档。

“全代办”服务中止单存根

兹有“全代办”项目(项目名称/地块编号)_____,项目代码_____,
因_____,经双方认可,于____年____月____日中止“全代办”,相关材料已向项目单
位移交完毕。

已移交材料如下:

- 1.....
- 2.....

项目单位:(盖章或签字)

代办组织:(盖章)

代办人员:(签字)

年 月 日

年 月 日

附录 D
(资料性)

“全代办”服务续办委托书

兹有“全代办”项目(项目名称/地块编号)_____,项目代码_____,曾因_____,于____年____月____日中止“全代办”,现因_____,经双方认可,于____年____月____日继续委托代办。

项目单位:(盖章或签字)

代办组织:(盖章)

代办人员:(签字)

年 月 日

年 月 日

“全代办”服务续办委托书存根

兹有“全代办”项目(项目名称/地块编号)_____,项目代码_____,曾因_____,于____年____月____日中止“全代办”,现因_____,经双方认可,于____年____月____日继续委托代办。

项目单位:(盖章或签字)

代办组织:(盖章)

代办人员:(签字)

年 月 日

年 月 日