



中华人民共和国国家标准

GB/T 38227—2019

投资项目建设审批代办服务规范

Specification for agency services of investment projects construction approval

2019-10-18 发布

2020-02-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 代办原则与质量 1

5 代办机构与人员 2

6 代办服务范围与内容 2

7 代办服务流程 2

8 监督评价 4

附录 A（资料性附录） 代办服务委托书 5

附录 B（资料性附录） 代办服务中止单 6

附录 C（资料性附录） 代办服务续办委托书 7

附录 D（资料性附录） 代办服务办结单 8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本标准起草单位:浙江省温岭市人民政府行政服务中心、山东省新泰市行政审批服务局、安徽工匠质量标准研究院有限公司、浙江省方大标准信息有限公司、山东省济南市市中区行政审批服务局、厦门市标准化研究院、安徽省濉溪县数据资源管理局、江苏省南通市行政审批局。

本标准主要起草人:江致福、张美富、靳余通、刘燕、王一明、王文斌、张锦芝、郑培、徐亦萍、王燕、钱勇、黄健民、王少武、王强、丁智宇、王东、洪丽君、贾宾。

投资项目建设审批代办服务规范

1 范围

本标准规定了投资项目建设审批代办服务的原则与要求、机构与人员、服务范围与内容、服务流程、监督评价等内容。

本标准适用于政府部门无偿开展的投资项目建设审批代办服务,其他机构开展的投资项目建设审批代办服务可参照使用。

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。

GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投资项目 investment projects

投入一定资源,经行政机关或法律法规授权的组织审批,在一定区域和期限内完成某项(组)开发目标而开展的相关活动的整体。

3.2

投资项目建设审批 investment projects construction approval

由行政机关或法律法规授权的组织依法依规对投资项目作出行政审批的行为。

3.3

代办机构 agency organization

政府部门设立的负责开展投资项目建设审批代办服务的组织。

3.4

代办服务 agency service

代办机构接受建设单位委托,协助建设单位办理投资项目建设审批事项的服务活动。

4 代办原则与质量

4.1 代办原则

代办服务应遵循“自愿、无偿、依法、高效”的原则。

4.2 代办质量

代办服务应达到以下质量目标:

- a) 代办服务事项按时办结率应达到 100%；
- b) 代办服务事项信息公开透明度应达到 100%；
- c) 咨询、投诉及时处理率应达到 100%；
- d) 满意率应达到 95%以上；
- e) 应保留代办日志、信息公开、咨询、投诉、满意度评价等记录。

5 代办机构与人员

5.1 代办机构

- 5.1.1 应收集相关法律法规、政策等。
- 5.1.2 应建立代办服务相关规章制度。
- 5.1.3 应组建满足代办服务工作需求的代办员队伍,并负责对代办员进行业务培训、监督与考核。
- 5.1.4 应收集符合要求的中介服务机构信息,包括但不限于机构名称、资质等级、信用评价等级、服务内容、联系人、联系方式、办结时限、收费标准、历史服务记录,并对信息进行动态跟踪、及时更新。

5.2 代办员

- 5.2.1 应具备较强的组织、协调、沟通和服务能力。
- 5.2.2 应熟悉相关法律法规、政策,参加岗前培训,掌握投资项目建设审批流程、业务技能、相关网上审批平台的应用。
- 5.2.3 应及时掌握投资项目建设审批改革动态,提出优化审批流程建议。
- 5.2.4 应符合 GB/T 32169.3—2015 中第 5 章的要求。

6 代办服务范围与内容

- 6.1 代办服务范围包括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。
- 6.2 代办机构可根据建设单位的委托,提供部分或全程代办服务。代办服务内容包括但不限于:
 - a) 咨询辅导；
 - b) 报批计划定制；
 - c) 材料收集与报送；
 - d) 协调催办；
 - e) 跟踪反馈；
 - f) 结果交付。

7 代办服务流程

7.1 接受委托

- 7.1.1 代办员应及时告知建设单位相关法律法规、政策及办事流程;对咨询内容一次性做出明确答复,并建立接待咨询记录,登记建设单位名称、联系方式、咨询内容、处理结果等。
- 7.1.2 代办机构应根据建设单位提供的建设项目选址意见书或国有建设用地使用权出让合同等材料,与建设单位签订《代办服务委托书》(参见附录 A)。

7.2 开展代办

7.2.1 报批计划定制

代办员应根据委托书要求,征询相关审批部门意见,按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求,定制项目报批计划,并及时告知建设单位和相关部门。报批计划内容包括但不限于:

- a) 审批流程:应根据项目类别、大小,围绕立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可三个阶段,充分考虑可开展并联审批的环节,细化、优化审批流程。并联审批包括但不限于多评合一、联合勘验、联合审图;
- b) 所需材料:应一次性告知各阶段所需材料清单及要求;
- c) 牵头部门:应明确各阶段牵头部门、责任人、联系方式;
- d) 审批部门:应明确各阶段审批部门、责任人、联系方式;
- e) 办理时限;
- f) 行政事业性收费;
- g) 涉及的其他相关服务及费用参考。

7.2.2 材料收集与报送

代办员应协助建设单位准备报批材料、填写相关表单,并递交至审批服务窗口或上传至相关网上审批平台。

7.2.3 协调催办

代办员应按报批计划及下列要求开展代办:

- a) 涉及并联审批环节,代办员应会同牵头部门组织各相关审批部门开展并联审批;
- b) 涉及前置部门审批许可,代办员应按容缺预审要求,督促后置部门对申请材料主件进行预审,并协调前置部门按时出具审批决定;
- c) 涉及告知承诺制审批事项,代办员应协调相关审批部门及时公开审批条件、标准,告知建设单位具体建设要求,指导建设单位作出书面承诺,并督促相关审批部门及时作出审批决定;
- d) 审批中需协调的问题,代办员应及时会同牵头部门组织召开协调会议,并跟踪落实;
- e) 涉及多层级审批事项,由本级代办员发起联动代办服务,上下级代办员应及时响应、主动反馈、协同推进;
- f) 涉及行政事业性收费,代办员应引导建设单位完成支付;
- g) 涉及行政审批中介服务,代办员应提供符合要求的中介服务机构信息,供建设单位自主选择,并跟踪、督促中介服务机构提供高效服务。

7.2.4 跟踪反馈

7.2.4.1 代办员应建立代办日志,跟踪记录代办过程。

7.2.4.2 代办员应即时向建设单位反馈审批进度。

7.2.4.3 代办员应及时整理、分析协调审批过程中存在的共性问题,并反馈至相关审批部门。

7.3 服务中止与续办

7.3.1 出现下列情况导致代办服务无法进行的,代办员应中止代办服务,并由建设单位在《代办服务中止单》(参见附录 B)上签字确认。情况包括但不限于:

- 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) 建设单位未在规定期限内提交审批材料，或经代办员催促后仍未提交；
- e) 建设单位未及时缴纳各类行政事业性收费；
- f) 建设单位提出暂停委托代办服务。

7.3.2 中止原因消除后，代办机构可与建设单位签订《代办服务续办委托书》(参见附录 C)，继续开展代办服务。

7.4 结果交付

代办员应根据建设单位需求，采取当面递交、邮寄等方式及时送达相关证照文件。当面递交的，应由建设单位在《代办服务办结单》(参见附录 D)上签字确认；邮寄送达的，代办员应做好邮寄记录，待建设单位签收确认后，代办服务终止。

7.5 资料归档

应符合 GB/T 32169.3—2015 中 4.7 的要求。

8 监督评价

8.1 监督

8.1.1 代办机构的设立部门应建立监督机制，采用现场巡查、电子监察、事后回访等方式，对代办服务进行监督检查。监督检查内容包括但不限于：

- a) 代办委托书执行落实情况；
- b) 超时限办理情况；
- c) 不作为、乱作为、吃拿卡要等违规情况；
- d) 审批部门、中介服务机构配合情况；
- e) 代办档案规范、完整情况。

8.1.2 代办机构的设立部门应建立投诉机制，畅通投诉渠道。投诉处置应按照 GB/T 36113 的要求进行。

8.2 评价

8.2.1 代办机构应建立评价机制，采用自我评价、建设单位评价、第三方评价等方式，对代办服务进行评价，评价结果应作为代办员工作考核的重要依据。评价内容包括但不限于：

- a) 报批计划合理性、完整性；
- b) 代办服务事项按时办结率；
- c) 代办服务事项信息公开率；
- d) 咨询、投诉及时处理率及回复质量；
- e) 代办服务满意率；
- f) 各地规定的其他代办服务要求完成情况。

8.2.2 代办机构应建立持续改进机制，根据评价结果，及时采取措施，并对改进情况进行跟踪。

附录 A
(资料性附录)
代办服务委托书

代办服务委托书格式示例见图 A.1。

代办服务委托书

受_____（建设单位名称）委托，开展_____（项目名称/地块编号）审批代办服务，现对代办服务约定如下：

一、代办服务事项

××××××××
××××××××

二、双方职责

1. 建设单位职责

××××××××
××××××××

2. 代办机构职责

××××××××
××××××××

三、双方联系人

1. 建设单位指定_____为项目联系人，联系电话：_____。

2. 代办机构指定_____为项目代办员，联系电话：_____。

四、建设单位仅负责约定服务事项的代办，相关法律责任由建设单位承担。在委托代办期间因出现下列情况导致代办服务无法进行的，代办服务自行中止，由此产生的损失由建设单位承担。情况包括但不限于：

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) 建设单位未在规定期限内提交审批材料，或经代办员催促后仍未提供；
e) 建设单位未及时缴纳各类行政事业性收费；
f) 建设单位提出暂停委托代办服务。

本委托书自签发之日起生效，一式×份，建设单位×份，代办机构×份。

建设单位：（盖章）
联系人：（签字）
××××年××月××日

代办机构：（盖章）
代办员：（签字）
××××年××月××日

图 A.1 代办服务委托书

5

附 录 B
(资料性附录)
代办服务中止单

代办服务中止单格式示例见图 B.1。

代办服务中止单	
兹有代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代码_____， 现因_____，经双方认可， 于_____年_____月_____日中止代办，有关材料已向建设单位移交完毕。	
已移交材料如下： ×××××××× ××××××××	
建设单位：（盖章） 联系人：（签字） ××××年××月××日	代办机构：（盖章） 代办员：（签字） ××××年××月××日
注：第一联建设单位留存，第二联代办机构存档。	
代办服务中止单存根	
兹有代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代码_____， 现因_____，经双方认可， 可，于_____年_____月_____日中止代办，有关材料已向建设单位移交完毕。	
已移交材料如下： ×××××××× ××××××××	
建设单位：（盖章） 联系人：（签字） ××××年××月××日	代办机构：（盖章） 代办员：（签字） ××××年××月××日

图 B.1 代办服务中止单

附录 C
(资料性附录)
代办服务续办委托书

代办服务续办委托书格式示例见图 C.1。

代办服务续办委托书

兹有代办项目（项目名称/地块编号），项目代码，
曾因于年月日中止代办，
现因，经双方认可，于年月日继续委托代办。

建设单位：（盖章）
联系人：（签字）
××××年××月××日

代办机构：（盖章）
代办员：（签字）
××××年××月××日

注：第一联建设单位留存，第二联代办机构存档。

代办服务续办委托书存根

兹有代办项目（项目名称/地块编号），项目代码，
曾因于年月日中止代
办，现因，经双方认可，于年月日继续委托代办。

建设单位：（盖章）
联系人：（签字）
××××年××月××日

代办机构：（盖章）
代办员：（签字）
××××年××月××日

图 C.1 代办服务续办委托书

7

附 录 D
(资料性附录)
代办服务办结单

代办服务办结单格式示例见图 D.1。

代办服务办结单

兹有代办项目（项目名称/地块编号）____，项目代码____，
已于____年____月____日完成代办服务工作，有关材料已向建设单位移交完毕。
现作办结处理。

已移交材料如下：
××××××××
××××××××

建设单位：（盖章）
联系人：（签字）
××××年××月××日

代办机构：（盖章）
代办员：（签字）
××××年××月××日

注：第一联建设单位留存，第二联代办机构存档。

代办服务办结单存根

兹有代办项目（项目名称/地块编号）____，项目代
码____，已于____年____月____日完成代办服务工作，有关材料
已向建设单位移交完毕。现作办结处理。

已移交材料如下：
××××××××
××××××××

建设单位：（盖章）
联系人：（签字）
××××年××月××日

代办机构：（盖章）
代办员：（签字）
××××年××月××日

图 D.1 代办服务办结单

8