

# 阳泉市地方标准

## 《政务服务 全代办服务规范》（征求意见稿）

### 编制说明

#### 一、工作简介

##### （一）任务来源

为深入贯彻党中央、国务院优化营商环境决策部署，全面落实“承诺制+标准地+全代办”改革要求，积极推进项目建设“全代办”服务，结合阳泉市工作实际，特申请制定《政务服务 全代办服务规范》阳泉市地方标准。并由麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司与阳泉市郊区行政审批服务管理局组建标准起草组，开展标准编写工作。根据阳泉市市场监督管理局下发的《关于下达 2023 年度第一批阳泉市地方标准制修订计划的通知》（阳市监标准函〔2023〕83 号）本标准予以立项，项目编号为 2023-01。本文件由阳泉市行政审批服务管理局提出、阳泉市行政审批标准化技术委员会（YQS/TC 04）归口。

##### （二）起草单位

麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司、阳泉市郊区行政审批服务管理局。

##### （三）起草人

张曼、史姣娜、郑波、王超、张志刚、景媛、冯丹、张迪。

#### 二、标准编写的必要性、可行性及意义

##### （一）必要性

近年来，我市高度重视营商环境优化提升工作，“全代办”服务以“三无”“三可”为目标，深入践行以人民为中心的发展理念，为项目落地提供“一对一”贴心“全代办”服务取得实效。依据山西省行政审批服务管理局《关于印发山西省政务服务“全代办”工作实施方案的通知》（晋审管发〔2021〕38 号）和《阳泉市行政审批服务管理局项目审批“全代办”工作实施方案（试行）》（阳审管发〔2022〕27 号）的要求，“全代办”服务针对项目审批手续多、时限长等问题，为实现让企业“少跑路”、“不跑路”、“快办事”，以统筹调度、方案管理、清单实施、专人负责、小组落实、持续跟进、综合评判的工作理念，对有效

吸引外来投资上呈现出显著效应，在降低制度性交易成本、提高行政审批效率、激发市场主体投资活力、为企业省心省力省时间方面发挥出巨大的推动作用，切实增强企业和群众的获得感和满意度。因此，将“全代办”服务经验上升为阳泉市地方标准《政务服务 全代办服务规范》具有十分重要的意义。

## （二）可行性

本文件的制定以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，与现行规章制度，标准规范保持一致，以人民为中心，以更快更好方便企业和群众办事为导向，由阳泉市行政审批服务管理局提出。结合工作实际，从全代办的原则、服务对象、服务事项、基本要求、服务内容、服务终止、服务监督、评价与改进等方面对“全代办”服务提出规范性建议，《政务服务 全代办服务规范》地方标准的实施，将对打造服务型政府，增强靠前服务意识提供保障，通过提供“一对一”贴心“全代办”服务，将进一步精简审批程序、优化审批流程、缩短审批时间，切实增强企业和群众的获得感和满足感。

## （三）意义

首先，地方标准《政务服务 全代办服务规范》的制定填补了国家、行业、地方标准的空白。其次，在国家标准《投资项目建设审批代办服务规范》的基础上，补充完善了政务服务全代办的原则、服务范围、组织架构、人员的具体要求，以及不同终止情形；依据“一项目一方案一清单”项目审批工作机制，结合实际，进一步优化完善了服务流程，最终形成更加符合实际、职责明确、审批流程规范且审批程序精简化的政务服务全代办服务规范。将标准作为科技成果的重要产出，提高社会管理和公共服务水平，对于不断提升政务服务水平，打造高效便民的政务服务平台，实现政务服务效能和群众满意度的提升具有重要意义。

## 三、主要起草过程

### （一）预研阶段（2022年8月-2022年9月）

2022年8月，麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司协同阳泉市郊区行政审批服务管理局，结合工作实际，就政务服务现状进行分析和探讨，并提出了具体的建议和方向，确立了《政务服务 全代办服务规范》的立项意向。2022年9月，标准起草组着手开始搜集、查阅相关国家政策、科研文献、资料及标准查新

工作，并结合阳泉市郊区行政审批服务管理局对“全代办”服务的制度要求以及实施情况，论证标准立项的可行性，并形成标准框架。

#### （二）申报阶段（2022年9月-2023年3月）

2022年9月，标准草案编制完成后，由阳泉市行政审批标准化技术委员会秘书处组织全体委员进行函审及投票，将标准制定申报书、标准草案及函审结果报送市场监督管理局并提交立项申请。

#### （三）立项阶段（2023年3月）

2023年3月，阳泉市市场监督管理局下发了《关于下达2023年度第一批阳泉市地方标准制修订计划的通知》（阳市监标准函〔2023〕83号），《政务服务全代办服务规范》地方标准予以立项，项目编号为2023-01。

#### （四）起草阶段（2023年3月-4月）

2023年3月，标准制修订计划下达后，标准起草组进一步完善标准草案，多次召开标准研讨会，逐章逐条讨论标准文本，并在前期调研的基础上，形成了《政务服务全代办服务规范》地方标准工作组讨论稿。

麦斯达夫标准化（山西）有限公司协同阳泉市郊区行政审批服务管理局征求起草组内各成员意见，对标准的编制背景、工作过程、标准框架、主要内容以及标准内容进行意见交流。各成员从不同角度提出了具备科学性、实用性和可操作性的修改意见。标准起草组按照各成员提出的意见和建议对标准文本进行修改完善。

2023年4月，标准起草工作组根据前期的工作情况，共同研究确定标准征求意见稿，并形成标准编制说明。

#### （五）征求意见阶段（2023年4月-5月）

2023年4月至5月，起草单位将面向社会公开征求意见：请行业主管部门和标准化主管部门同时广泛征求意见；麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司作为主要起草单位将在公司官网以及微信公众号征求意见；请阳泉市行政审批标准化技术委员会秘书处向全体委员征求意见。届时，起草组针对收集的征求意见进行讨论斟酌，对标准文本进一步完善。

### 三、制订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

## （一）制定原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、行业标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使行业标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

### 1. 适用性原则

标准中规定的内容应当立足当前阳泉市政务服务全代办服务工作实际要求和需求，所规定的内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，为阳泉市政务服务全代办服务提供规范性规定。

### 2. 先进性原则

在总结全代办服务工作取得的经验和存在的问题的基础上，进行充分的研究、调研和论证，确定标准的主要内容；此项标准在阳泉市内对于全代办服务工作将具有指导性意义，值得借鉴和推广。

### 3. 统一性原则

标准的制定与现行的法律法规和国家标准相一致。依据国家、山西省出台的法律法规、阳泉市政策文件有关要求，充分借鉴其他省市成熟的先进经验，持续改进，使标准更加规范。

### 4. 规范性原则

多次召开标准编写研讨会，起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式、结构和内容的编制符合 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。

## （二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》
2. 《山西省标准化条例》
3. 《优化营商环境条例》（国令第 722 号）
4. 《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5 号）
5. 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》
6. GB/T 38227 投资项目建设审批代办服务规范

## 7. GB/T 39735 政务服务评价工作指南

### 五、标准主要内容

第1章是范围。规定了政务服务全代办的原则、服务对象、服务事项、基本要求、服务内容、服务终止、服务监督、评价与改进等。

第2章是规范性引用文件。明确了《政务服务 全代办服务规范》内容中引用到的规范性文件。

第3章是术语和定义。明确了“全代办”的定义。

第4章是全代办原则。包括自愿委托、无偿服务、依法高效、全程代办四项原则。

第5章是服务对象。为具有投资或投资意向，需要提供“全代办”服务的企业。

第6章是服务事项。包括投资项目所涉及的审批事项，与审批相关的中介服务事项，涉及市域范围内多个部门或不同审批层级的审批事项，依法依规办理但尚未实施的审批事项等。

第7章是基本要求。明确了全代办服务组织架构以及服务人员的要求。

第8章是服务内容。明确了接待咨询、受理委托、制定方案、组织实施、办结告知、评价归档6个流程的内容。

第9章是服务终止。明确了全代办服务暂停、终止的特殊情形。

第10章明确了全代办服务的监督、评价与改进。

### 六、重大意见分歧的处理经过和依据

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

### 七、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件符合现行的法律、法规，同时，对现有的国家标准、行业标准和地方标准进行了检索和整理，以关键词“全代办服务”等搜索相关标准，未查询到相关强制性国家标准。

### 八、贯彻标准的措施建议

#### （一）技术措施

要求政务服务全代办服务人员应遵循本标准所规定的全代办的原则、服务对象、服务事项、基本要求、服务内容、服务终止、服务监督、评价与改进等要求提供服务。保证在服务过程中，行为规范，按标准为服务对象提供服务。同时跟进实施标准过程，收集标准实施过程中的问题，及时做好答疑解惑工作，必要时，对标准进行修订。

## （二）管理措施

建议完善标准实施信息反馈机制，畅通标准实施信息反馈渠道，收集实施中反馈的问题。进一步深入基层政务大厅就标准的实施情况进行实地调研，收集标准实施过程中的问题，及时做好解惑释疑工作，必要时对标准进行修订。

## （三）实施建议

此标准为推荐性标准，旨在规范政务服务全代办服务工作，增强服务意识、提升服务水平。建议将《政务服务 全代办服务规范》地方标准在全市各级行政审批服务管理局实施，用于指导、监督全代办服务工作流程。标准根据国家相关法规与相关国家标准的完善，有关内容可根据具体情况适时予以界定。标准发布后，实施前应将相关信息在公共媒体上广为宣贯，并举办宣贯座谈会。

## 九、预期效益分析

地方标准《政务服务 全代办服务规范》的制定实施，一方面，该标准对全代办服务的原则、服务对象、服务事项、基本要求、服务内容、服务终止、服务监督、评价与改进等做了规范。另一方面，真正实现全方位、全流程的代办服务，让广大企业和办事群众受惠获益，优化我市营商环境，为全市高质量发展提供强有力的政务服务保障。

## 十、参考文献

无。

标准起草工作组

2023年4月