

DB3205

苏州市地方标准

DB3205/T XXX—2023

政务服务帮办代办服务规范

Specification for help agency service of government service

(报批稿)

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 发布

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..... 2

 4.1 便捷高效..... 2

 4.2 全程服务..... 3

 4.3 上下联动..... 3

5 服务质量..... 2

6 服务机构..... 2

7 服务人员..... 2

 7.1 人员配置..... 2

 7.2 人员要求..... 3

 7.3 岗位职责..... 3

8 场所与设施设备..... 3

 8.1 场所..... 3

 8.2 设施设备..... 4

9 帮办代办服务重点领域..... 4

 9.1 为企帮办代办服务重点领域..... 4

 9.2 为民帮办代办服务重点领域..... 4

10 服务流程及要求..... 4

 10.1 帮办服务..... 4

 10.2 代办服务..... 5

11 监督与评价..... 6

 11.1 监督..... 6

 11.2 评价..... 6

附录 A（资料性） 帮办代办受理单..... 7

附录 B（资料性） 办结（终止）单..... 8

附录 C（资料性） 代办服务委托书..... 9

附录 D（资料性） 代办服务中止单..... 10

附录 E（资料性） 代办服务续办委托书..... 11

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由苏州市行政审批局提出并归口。

本文件起草单位：苏州高新区行政审批局、苏州浒墅关经济技术开发区经济发展局、苏州市相城元和街道行政审批局、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：陈方旻、吴喆、曹平、沈俐、徐宗敏、缪逸洲、李涛、李辰、薛旻。

政务服务帮办代办服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务帮办代办工作的基本原则、服务质量、服务机构、服务人员、场所与设施设备、帮办代办服务重点领域、服务流程及要求 and 监督与评价。

本文件适用于全市政务服务部门开展帮办代办工作。

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 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

帮办 deputy

为服务对象提供咨询，协助准备材料，并带领其办理业务。

3.2

代办 agency

为服务对象提供咨询，协助准备材料，并代理其办理业务。

3.3

政务服务中心 government affairs service center

地方各级人民政府设立的，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。

[来源：GB/T 32170.1—2015，3.1]

3.4

便民服务中心 convenience service center

镇（街道）人民政府（办事处）设立的，为服务对象提供高效便捷服务的“一站式”服务机构。

3.5

便民服务站 convenience service station

村（社区）设立的服务基层群众的服务机构。

3.6

一次性告知 one-time notification

窗口工作人员对服务对象申请办理或咨询的事项，当场审核相关手续和材料，并在规定时间内告知申请人该事项申请条件、办事程序、所需提交的材料、办理期限等的行为及过程。

4 基本原则

4.1 便捷高效

在服务对象自愿基础上，提供无偿帮办代办服务，有效整合政务服务资源，精简帮办代办工作流程，打造便捷高效的帮办代办服务链条。

4.2 全程服务

转变服务理念和管理方式，以群众满意为标准，以方便服务对象办事为目标，主动服务与被动诉求相结合，全程协调、全程跟踪、全程无偿服务。

4.3 上下联动

依托政务服务平台，做好县（市、区）、镇（街道）、村（社区）三级帮办代办衔接工作，打造“横到边、纵到底”的帮办代办服务网络。

5 服务质量

服务质量应满足以下要求：

- a) 服务事项按时办结率达到 100%；
- b) 服务事项信息公开透明度达到 100%；
- c) 咨询、投诉及时处理率达到 100%；
- d) 满意率达到 95% 以上；
- e) 帮办代办日志、信息公开、咨询、投诉、满意度评价等记录完整、齐全、规范。

6 服务机构

6.1 帮办代办服务机构包括但不限于政务服务中心、便民服务中心和便民服务站。

6.2 应收集相关法律法规、政策等，建立帮办代办相关制度并有效实施。

6.3 应组建满足帮办代办服务工作需求的帮办代办员队伍，并负责对帮办代办员进行业务培训、监督和考核。

6.4 应建立帮办代办服务体系，由各级政务服务中心负责指导、监督所在辖区帮办代办服务工作，提供全程协调服务。

6.5 应对政务服务帮办代办事宜实施清单化管理。

6.6 应借助 12345 知识库建立帮办代办知识库并实施动态管理。

6.7 应具备突发事件的应急处置能力，并制定突发事件应急预案，包括但不限于自然灾害、社会安全、事故灾难、公共卫生、业务集中办理等事件的应急预案。

7 服务人员

7.1 人员配置

- 7.1.1 服务机构应根据帮办代办工作需要，合理配置服务人员，设置帮办代办员和协调员。
- 7.1.2 服务人员的构成，可分为专职和兼职。专职人员从服务机构中指派；兼职人员可来源于镇（街道）招商中心、全科社工、网格员队伍等。
- 7.1.3 县（市、区）级政务服务中心对辖区内服务人员进行登记备案。
- 7.1.4 服务人员队伍应相对稳定，不应随意调整。

7.2 人员要求

7.2.1 人员素质

- 7.2.1.1 应爱岗敬业，待人诚恳，遵纪守法，诚实守信。
- 7.2.1.2 不应接受服务对象任何形式的礼品、宴请或以各种名目索取办事费用。
- 7.2.1.3 应具备良好的联系、组织、沟通、协调和服务能力。
- 7.2.1.4 应熟悉相关法律法规、政策，通过岗前培训考试，熟悉帮办代办事项业务流程，熟练掌握相关软件和平台的操作应用方法。
- 7.2.1.5 应具备保密意识，不得泄露服务对象的相关信息。

7.2.2 服务礼仪

服务礼仪应符合GB/T 32169.3的要求。

7.3 岗位职责

7.3.1 帮办员

- 7.3.1.1 帮办员应明确告知服务对象办事流程及办事指南。
- 7.3.1.2 帮办员协助协调员做好审批部门与服务对象的沟通工作，遇到问题及时做好信息互通及汇报。

7.3.2 代办员

- 7.3.2.1 代办员应明确告知服务对象办事流程及办事指南。
- 7.3.2.2 代办员对审批过程进行跟踪记录，建立《帮办代办工作日志》，记录办理过程的全部情况。
- 7.3.2.3 代办员协助协调员做好审批部门与服务对象的沟通工作，遇到问题及时做好信息互通及汇报。
- 7.3.2.4 代办员做好代办事项相关资料的整理、保管、保密和移交工作。
- 7.3.2.5 各层级代办员应采用互动接力方式对涉及跨层级办理的事项实现代办。

7.3.3 协调员

- 7.3.3.1 协调员应熟悉审批事项办理流程、审批事项所需的材料清单及审核要点。
- 7.3.3.2 协调员对申请进入帮办代办项目进行审核，对审核通过的帮办代办事项进行全程指导、协调、督办，落实好相关制度，回访项目单位。
- 7.3.3.3 协调员应做好与审批部门的沟通工作，与各审批部门人员做好对接，收集意见总结梳理经验，进一步完善帮办代办工作运行机制。

8 场所与设施设备

8.1 场所

- 8.1.1 服务机构应按照 GB/T 36112 的要求合理设置帮办代办服务窗口，建立窗口调整和办件高峰应急

处理机制。

8.1.2 帮办代办窗口的设置应符合以下要求：

- a) “三有”：
 - 1) 有专人负责；
 - 2) 有醒目的代理标示牌；
 - 3) 有桌椅等必要办公设备。
- b) “五公开”：
 - 1) 公开帮办代办员信息；
 - 2) 公开岗位职责；
 - 3) 公开帮办代办事项；
 - 4) 公开帮办代办流程；
 - 5) 公开帮办代办制度。

8.1.3 应设置醒目、便于识别的办事引导标志、警示标志以及帮办代办事项、帮办代办流程和帮办代办制度等告知性标志，为服务对象提供服务引导和提示。

8.1.4 可按照日均人流量配备自助办理区、网办区、帮办代办区等区域。

8.1.5 应配备帮办代办海报展架、宣传海报、视频宣传、微信宣传等。

8.2 设施设备

8.2.1 应在服务窗口提供白纸、书写笔、评价器等。

8.2.2 应在服务场所适当位置摆放桌椅、样表、眼镜等便民设施。

8.2.3 应在服务场所明示投诉举报电话。

8.2.4 应配备帮办代办平台系统、计算机、打印机、高拍仪、档案袋等。

8.2.5 应建立帮办代办线上服务平台，实现互联互通和信息共享，平台应具备申请、预审、受理、办结、查询、评价等功能。

8.2.6 各类设施设备应定期检查和维护，保障设施设备的正常使用。

9 帮办代办服务重点领域

9.1 为企帮办代办服务重点领域

围绕投资建设、开办企业等重点领域展开，在此基础上，积极推广“上门办、网上办、就近办”等服务模式。

9.2 为民帮办代办服务重点领域

围绕老年人、残疾人等特殊对象展开，在此基础上，积极推广“上门办、网上办、就近办”等服务模式。

10 服务流程及要求

10.1 帮办服务

10.1.1 咨询

10.1.1.1 帮办员应认真接待服务对象来访，及时告知帮办事项的办理规程。

10.1.1.2 帮办员能直接解答的，应对咨询内容一次性告知，指导服务对象做好材料准备工作，在帮办代办系统中做好咨询记录，登记服务对象的名称、联系方式、咨询内容、处理结果等。

10.1.1.3 帮办员不能直接解答的，应及时与行政审批部门沟通，并在1个工作日内予以答复。

10.1.1.4 对于服务对象通过线上渠道进行咨询的，帮办员应记录服务对象的咨询内容，并及时回复。

10.1.2 申请

服务对象通过线上或线下渠道提出申请。

10.1.3 受理

10.1.3.1 帮办员应根据服务对象的办理申请，引导至不同办理区域（网办区、自助机服务区、帮办代办系统办理区）。

10.1.3.2 对符合帮办条件的，出具《受理单》（见附录A）。不符合条件的，及时告知服务对象并说明理由。

10.1.4 承办

10.1.4.1 帮办员负责指导服务对象准备相关申报材料，协助服务对象向审批部门递交材料。

10.1.4.2 对于材料齐全的事项，帮办事项由帮办员陪同服务对象帮助办理。

10.1.4.3 对于材料不齐全的事项，帮办员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径和方法。对于可以当场补正的材料，帮办人员应当场帮助服务对象填写、补充材料并打印或者上传电子版。对于服务对象表示办理有难度的事项，进行代办。

10.1.4.4 对帮办事项进行跟踪、协调并及时与服务对象进行信息对接，建立帮办工作日志，协助做好与各有关审批部门协调员及对接人员的沟通工作。

10.1.5 办结

帮办工作完成或因其他原因终止的，帮办员应向服务对象移交全部资料和审批文件，填写《办结（终止）单》（见附录B），经服务对象签字确认后，帮办工作结束。

10.1.6 资料归档

帮办事项办结后，帮办员应及时办理交接手续，协助审批部门协调员进行归档。

10.2 代办服务

10.2.1 咨询

10.2.1.1 代办员应认真接待服务对象的来访，及时告知代办服务相关法律法规、政策及办事流程，对咨询内容一次性告知，指导服务对象做好审批前各项准备工作，并建立接待咨询记录，登记服务对象名称、联系方式、咨询内容、处理结果等。

10.2.1.2 应结合服务对象意愿和要求，积极提供优质高效服务。

10.2.2 委托

服务对象通过线上或线下渠道提出代办委托。代办员应根据服务对象提供的基础材料，对资料预审符合条件的，按照服务对象自愿委托的原则受理代办服务委托，与服务对象签订《代办服务委托书》（见附录C），并建立代办服务台账。

10.2.3 受理

对符合代办条件的，出具《受理单》（见附录A）。不符合条件的，及时告知服务对象并说明理由。

10.2.4 承办

- 10.2.4.1 代办员负责指导服务对象准备相关申报材料，代理服务对象向审批部门递交材料。
- 10.2.4.2 代办服务事项办理过程中，当材料需要补正时，由代办员联系服务对象进行补正。
- 10.2.4.3 代办员对代办过程中出现的问题进行记录，并随时更新解决状态和处理结果。
- 10.2.4.4 对代办事项进行跟踪、协调并及时与服务对象进行信息对接，建立代办工作日志，协助做好与各有关审批部门协调员及对接人员的沟通工作。

10.2.5 服务中止与续办

10.2.5.1 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，并由服务对象在《代办服务中止单》（见附录D）上签字确认。情况包括但不限于：

- 服务对象未在规定期限内提交审批材料，或经代办人员催促后仍未提交；
- 服务对象未及时缴纳各类行政事业性收费或按规定需缴纳的其他费用；
- 服务对象提出暂停委托代办服务；
- 因不可抗力因素导致服务无法继续。

10.2.5.2 中止原因消除后，服务机构与服务对象签订《代办服务续办委托书》（见附录E），继续开展代办服务。超过续办期限的，视为服务终止。服务对象应按照代办服务流程重新提出代办委托。

10.2.6 办结

代办工作完成或因其他原因终止的，代办员应向服务对象移交全部资料和审批文件，填写《办结（终止）单》（见附录B），经服务对象签字确认后，代办工作结束。

10.2.7 资料归档

代办事项办结后，代办员应及时移交相关材料，协助归档。

11 监督与评价

11.1 监督

帮办代办机构的设立部门应建立监督机制，采用现场反映、电话反映、书面反映、网上投诉等方式，对帮办代办服务进行监督检查。监督检查内容包括但不限于：

- 帮办代办委托书执行落实情况；
- 超时限办理情况；
- 不作为、乱作为、吃拿卡要等违规情况；
- 审批部门配合情况；
- 帮办代办档案规范性、完整性情况。

11.2 评价

11.2.1 应建立服务评价机制，在事项办结后可由服务对象通过政务服务“好差评”对帮办代办服务进行评价，服务机构应根据评价情况进行改进。

11.2.2 评价结果宜作为单位、个人绩效考核、评选先进的重要依据。根据评价结果总结成绩和经验，并根据实际情况做好政策调适工作。

附 录 A
(资料性)
帮办代办受理单

帮办代办受理单示例见表A. 1。

表 A. 1 帮办代办受理单

编号：

申请单位（人）	
申请人证件号码 （自然人填身份证号、法人填法人姓名及统一社会信用代码）	
帮办代办类别 及事项名称	<input type="checkbox"/> 投资建设_____
	<input type="checkbox"/> 企业开办_____
	<input type="checkbox"/> 民生事务_____
服务类型	<input type="checkbox"/> 帮办
	<input type="checkbox"/> 代办
经办人	
联系电话	
交办日期	
帮办代办员签名	
备注	本表一式两份，委托代办单位（人）、帮办代办单位各一份。

附 录 B
(资料性)
办结(终止)单

帮办代办办结(终止)单示例见图B.1。

办结(终止)单

兹有委托事项_____，已于____年__月__日（☐完成帮办代办 ☐终止帮办代办）服务工作，全部资料已向委托单位（人）移交完毕。现予以☐办结☐终止。

委托单位：（盖章）
委托人：（签名）

日期：

帮办代办机构：（盖章）
帮办代办员：（签名）

日期：

图 B.1 办结(终止)单

附录 C
(资料性)
代办服务委托书

代办服务委托书示例见图C.1。

代办服务委托书

受（单位/人）委托，开展（事项名称）

审批代办服务，现对服务约定如下：

一、代办服务事项

二、双方职责

1. 委托方职责

负责提交真实有效的代办资料等。

2. 代办机构职责

负责协调解答咨询、受理代办申请、指导督促审批科室在承诺时限办结审批服务事项等。

三、双方联系人

1. 委托方指定联系人：，联系电话：。

2. 代办方指定代办员：，联系电话：。

四、代办机构仅负责约定服务事项的代办，相关法律责任由委托方承担。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，代办服务终止，由此产生的损失由委托人(单位)承担。情况包括但不限于：

1. 委托方主动提出书面终止委托代办服务；

2. 委托方提供虚假资料或申请材料不符合法定条件、标准，且无法补正的，代办机构有权终止委托代办服务；

3. 事项在办理过程中出现不具备办结条件的情况，代办机构书面通知委托方并注明原因，委托代办服务终止；

4. 因服务对象自身原因造成事项办理长期停滞、代办事项难以完成的，代办机构与服务对象沟通后，委托代办服务终止；

5. 其他造成代办服务终止的情况。

本委托书自签发之日起生效，一式贰份，委托单位一份，代办机构一份。

委托单位:(盖章)

代办机构:(盖章)

委托人:(签名)

代办人员:(签名)

年 月 日

年 月 日

图 C.1 代办服务委托书

附 录 D
(资料性)
代办服务中止单

代办服务中止单示例见图D.1。

代办服务中止单

兹有委托事项_____，现因_____，
经双方认可，于_____年____月____日中止代办服务，全部
资料已向委托单位（人）移交完毕。

委托单位：（盖章）
委托人：（签名）

日期：

代办机构：（盖章）
代办人员：（签名）

日期：

图 D.1 代办服务中止单

附 录 E
(资料性)
代办服务续办委托书

代办服务续办委托书示例见图E. 1。

代办服务续办委托书

兹有委托代办事项_____，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。

委托单位：（盖章）	代办机构：（盖章）
委托人：（签名）	代办人员：（签名）
日期：	日期：

图 E. 1 代办服务续办委托书
