

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5046—2025

政务服务帮办代办工作规范

Specification for agency service of administrative service

2025-02-06 发布

2025-03-06 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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 基本原则1

5 基本要求1

6 服务内容2

7 工作流程和要求2

8 监测与改进4

附录A(资料性) 代办服务委托协议5

附录B(资料性) 服务终止单7

参考文献.....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。

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。

本文件由江苏省数据局提出并组织实施。

本文件由江苏省政务服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：南通市政务服务代办中心、江苏省大数据管理中心、南通市数据局、南通市市场监督管理局、苏州高新区数据局、太仓港经济技术开发区行政审批局、如皋市政务服务代办中心、启东市政务服务代办中心。

本文件主要起草人：顾晨、何晨、季俊杰、马榕璟、纪政、吴喆、柯峤、薛冬冬、李云丹、陆邦祥。

政务服务帮办代办工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务帮办代办工作的基本原则、基本要求、服务内容、工作流程和要求、监测与改进等方面的内容。

本文件适用于政务服务部门提供的帮办代办服务。

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 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本原则

4.1 需求导向

根据服务对象的意愿和需求,为其提供帮办代办服务。

4.2 合法合规

依法依规开展帮办代办服务,不损害公共利益和服务对象的合法权益。

4.3 高效便民

发挥帮办代办专业优势,实现办事方便快捷。

4.4 无偿服务

帮办代办不收取任何服务费用。

5 基本要求

5.1 服务体系

5.1.1 应建立线上线下帮办代办体系,形成“横向协作、纵向联动”的帮办代办服务网络。

5.1.2 承担帮办代办工作的政务服务部门包括但不限于各级政务服务中心、乡镇(街道)便民服务中心和村(社区)便民服务站。

5.1.3 政务服务中心宜设置帮办代办服务区,便民服务中心(站)宜设置帮办代办服务窗口。

5.1.4 政务服务部门应提供线上高频服务事项专业人工帮办代办,推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务。

5.2 管理制度

政务服务部门应建立部门间联动协作机制,制定帮办代办工作制度并有效实施。

5.3 服务人员

5.3.1 政务服务部门应根据服务事项特点、服务对象需求等,配备数量适宜、结构合理的专兼职帮办代办人员,并对其开展相应的业务培训。

5.3.2 帮办代办人员应:

- a) 具备较高的政治素养和较强的为民服务意识,忠于职守、廉洁奉公;
- b) 具备良好的沟通、协调、组织、服务能力;
- c) 熟悉相关政策法规、审批业务知识,线上线下办理渠道和具体办事流程;
- d) 具备保密意识,不泄露服务对象的相关信息。

6 服务内容

6.1 服务范围

6.1.1 为企帮办代办服务重点围绕企业开办、建设项目等领域开展。

6.1.2 为民帮办代办服务重点围绕老年人、残疾人等特殊群体开展。

6.2 服务事项

政务服务部门宜根据自身实际,建立帮办代办服务事项清单,清单应向社会公示并实时更新。

6.3 服务形式

6.3.1 帮办

协助服务对象办理相关政务服务事项。服务形式包括但不限于:咨询答复、陪办导办、协助填报。

6.3.2 代办

受服务对象委托,代为办理政务服务相关事项。委托形式包括口头委托、书面委托。

7 工作流程和要求

7.1 帮办服务

7.1.1 接待

7.1.1.1 政务服务部门应通过线上平台或线下窗口接待服务对象。

7.1.1.2 服务对象的需求不属于本政务服务部门服务范围的,应明确告知并引导至对应的政务服务部门办理。

7.1.2 办理

7.1.2.1 根据服务对象的需求,确定帮办形式。

7.1.2.2 应落实首问负责制,一次性告知法律法规、相关政策及办事程序等咨询内容。

7.1.2.3 指导并协助服务对象准备、补充和递交相关材料。

7.1.2.4 事项办理出现问题时,做好与相关部门的沟通协调,并协助服务对象处理、解决。

7.1.3 评价

提示服务对象对本次帮办服务进行评价,主动征集服务对象意见建议。

7.2 代办服务

7.2.1 接待

7.2.1.1 政务服务部门应通过线上平台或线下窗口接待服务对象。

7.2.1.2 服务对象的需求不是本政务服务部门服务范围的,应明确告知。经服务对象同意,可向其他政务服务部门发起转办。

7.2.2 受理

接受委托并确立双方权利义务。宜与服务对象签订《代办服务委托协议》(样式见附录 A)。

7.2.3 办理

7.2.3.1 根据服务对象的需求,告知办事流程。

7.2.3.2 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。

7.2.3.3 对代办事项进行跟踪、协调,并及时向服务对象进行反馈。

7.2.3.4 事项办理出现问题时,做好服务对象与相关部门之间的沟通协调,推动问题及时处理、解决。

7.2.4 办结

代办人员应将办理结果通知或送达服务对象。

7.2.5 终止

7.2.5.1 委托事项全部办结的,代办服务自动终止。

7.2.5.2 代办服务过程中出现下列情形的,代办人员应终止服务,并在“服务终止单”(样式见附录 B)上写明原因,签字确认:

- a) 服务对象要求终止委托服务的;
- b) 服务对象弄虚作假、隐瞒真实情况的;
- c) 服务对象不配合办理代办事项,导致流程无法继续的;
- d) 事项申请不符合法定条件、标准,不具备办结条件的;
- e) 其他应终止服务的情形。

7.2.5.3 代办服务终止后,服务对象再次提出委托且终止原因消除的,双方可重新签订“代办服务委托协议”。

7.2.6 评价

提示服务对象对本次代办服务进行评价,主动征集服务对象意见建议。

7.2.7 归档

按照档案管理相关规定,将相关材料留存归档。

8 监测与改进

8.1 监督测评

按照 GB/T 40762 要求,建立帮办代办服务满意度测评机制,主动接受相关部门监督,鼓励新闻媒体、社会大众、特邀监督员等对帮办代办服务进行监督测评。

8.2 投诉处置

按照 GB/T 36113 的要求进行。

8.3 改进提升

应建立帮办代办服务改进提升机制,定期统计、分析服务监督测评结果,对工作中存在的问题持续改进,不断提升帮办代办响应率、解决率和满意度,提高帮办代办服务质量。

附 录 A
(资料性)
代办服务委托协议

表 A.1 给出了代办服务委托协议的样式。

表 A.1 代办服务委托协议

代办服务委托协议
委托方(甲方):_____
受托方(乙方):_____
甲乙双方本着自愿委托、无偿代办的原则,经友好协商,达成如下协议并共同遵守。
一、委托事项
甲方自愿将以下事项委托乙方提供代办服务:
1.委托事项:_____
2.委托权限:甲方委托乙方申报审批各环节,领取审批决定文件。办理过程中可根据审批部门需要另行签署授权委托书。
二、人员确定
1.甲方指派经办人_____(电话:_____),具体负责与乙方的日常沟通联系,协助乙方开展工作。
2.乙方指派代办人员_____(电话:_____),为甲方提供有关服务。
3.双方经办人分别代表甲方和乙方履行各自工作职责。双方人员确定后,不宜随意更改,确需变更,应及时书面通知对方。
三、甲方权利和义务
1.按时向乙方提供准确、真实的申报材料,并对材料的合法性负责,因甲方弄虚作假,以欺骗手段等获得审批结果的,由此产生的法律后果,由甲方承担。
2.因审批结果引起的争议,甲方可依法提起行政复议或行政诉讼,行政复议的被申请人和行政诉讼的被告为作出行政许可的审批部门。
3.甲方应及时缴纳相关法律法规规定其应缴纳的各类规费。
4.甲方发现乙方代办人员明显不称职的,可向乙方说明原由,申请撤换。
5.对乙方代办服务、廉政行为进行监督和评价,客观反映帮办代办人员的服务,并对代办工作提出意见和建议。
四、乙方权利和义务
1.为甲方在相关部门办理审批事项提供业务咨询、指导、申报等服务。
2.根据申报进度计划进行有序申报,确保各项工作有序、高效推进。跟踪审批进度,及时向甲方反馈办理进展情况,对疑难问题进行协调。
3.乙方对甲方的信息负有保密义务,非经甲方同意,不得向第三方透露。
4.未经甲方同意,乙方不得将甲方所委托事项转委托给第三方。
5.乙方有义务保管甲方所提交的材料,若因丢失造成甲方损失的,乙方应承担相应责任。

表 A.1 代办服务委托协议（续）

五、协议终止 1.委托代办事项办结后,本协议自行终止。 2.甲方有权根据实际情况提出终止委托,委托终止。 3.申请不符合法定条件、标准且不具备办结条件,乙方在说明理由后,委托终止。 4.甲方在办理过程中有弄虚作假行为以及拒不履行本协议约定职责行为的,乙方告知后有权立即终止本委托协议。 六、争议解决 双方因本合同产生争议的,应协商解决,协商不成可选择以下第__种方式解决。 1.向_____仲裁委员会申请仲裁; 2.向_____人民法院提起诉讼。 七、其他约定 1.甲乙双方应根据委托事项情况协商制定合理的申报计划,双方根据计划安排各自工作,任何一方不得无故拖延,影响进度计划。 2.本协议所提及的委托代办服务,不收取代办费用。其他依法依规应当由甲方承担的费用,由甲方支付。 3.乙方认真依法履行有关代办服务职能,但不保证所委托代办事项能完全按照甲方所希望的时间和结果办结。 4.本协议经甲乙双方或其代表人签字或加盖公章后生效,生效日期以最后签字日为准。 5.本协议未尽事宜,由双方共同协商解决。 6.本协议一式贰份,甲、乙双方各执壹份。	
甲方: (盖章) 代表人(签字):	乙方: (盖章) 代表人(签字): 签订时间: 年 月 日

附 录 B
(资料性)
服务终止单

表 B.1 给出了服务终止单的样式。

表 B.1 服务终止单

服务终止单
兹有委托事项_____已于_____年_____月_____日终止代办服务工作,终止原因为_____。 全部资料已向委托服务对象移交完毕。
代办人员:(签名) 日期:

参 考 文 献

- [1] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见(国发〔2024〕3号)
 - [2] 关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见(苏政发〔2022〕71号)
 - [3] 江苏省促进政务服务便利化条例[江苏省人大常委会公告(第36号)]
-