

祁门县工程建设项目审批制度改革领导小组办公室

祁建审改办函〔2023〕7号

关于转发《关于印发〈工程建设项目审批 全流程“城市管家”服务专员服务规程 (试行)〉的通知》的通知

县工程建设项目审批制度改革领导小组各成员单位、祁门经济开发区管委会：

根据《优化营商环境对标提升举措(2023版)》和《黄山市人民政府关于印发中心城区企业投资项目全过程代办制度(试行)的通知》(黄政办秘〔2018〕161号)要求，升级政务服务模式，提高项目审批效率，优化营商环境，市工改办印发《工程建设项目审批全流程“项目管家”服务专员服务规程(试行)》的通知(黄建审改办〔2023〕4号)，现将文件转发给你们，请结合实际，认真落实。

祁门县工程建设项目审批制度
改革领导小组办公室(代章)

2023年5月11日



黄山市工程建设项目审批制度改革领导小组办公室文件

黄建审改办〔2023〕4号

关于印发《工程建设项目审批全流程“城市管家”服务专员服务规程（试行）》的通知

黄山市工程建设项目审批制度改革领导小组各成员单位、各区县人民政府、黄山高新区管委会、黄山风景区管委会、黄山现代服务业产业园：

根据《优化营商环境对标提升举措（2023版）》和《黄山市人民政府关于印发中心城区企业投资项目全过程代办制度（试行）的通知》（黄政办秘〔2018〕161号）要求，升级政务服务模式，提高项目审批效率，优化营商环境，现将《工程建设项目审批全流程“项目管家”服务专员服务规程（试行）》印发给你们，请结合实际，认真落实。

黄山市工程建设项目审批制度改革领导小组办公室

（代章）

2023年4月25日

工程建设项目审批全流程“项目管家” 服务专员服务规程（试行）

为进一步明确工程建设项目审批全流程“项目管家”服务专员工作职责，规范工程建设项目审批帮办代办工作程序，制定本规程。

一、服务专员组成

工程建设项目审批集成服务工作室服务专员由市工程建设项目审批制度改革领导小组办公室（以下简称市工改办）召集，区（县）工程建设项目审批制度改革领导小组办公室择优选派服务专员组成，市级办公地点设在市政务中心二楼，三区四县、黄山高新技术产业开发区办公地点设在所辖政务服务中心，服务专员接受工程建设项目审批制度改革领导小组办公室业务指导和监督管理。

二、服务专员业务范围

帮办代办人员需熟悉工程建设项目审批相关法律法规和办事流程，为项目申办人提供工程建设项目审批各类业务咨询。服务专员服务范围主要从项目立项（核准、备案）到竣工验收办理的所有行政审批事项及其相关业务。可根据项目单位委托，提供部分或者全程帮办代办服务。具体服务内容如下：

（一）定制“审批方案”。按照项目类型、产业政策、能耗强度指标，将项目涉及的相关审批事项内容、信息、要

点形成全流程“审批方案”，通过线上、线下双渠道一次打包告知市场主体。

（二）全流程协调反馈。积极主动反馈和协调解决审批过程中发现的问题，为市场主体提供部门协调、咨询，调度及高频问题在线解答等，同时提供全流程项目报建咨询指导等服务。

（三）全流程无偿服务。除依法收取有关规费外，各“项目管家”服务专员不得向申请人收取任何服务费用。全程代为办理填报相关表单、上传申请材料或指导其自助办理相关手续，并做好帮办代办相关资料的规整、保管、保密和移交工作。

（四）全流程动态更新。审批管理系统将审批事项推送到各审批部门办理后，服务专员随进度全程跟踪并向项目单位反馈服务进度。同时动态更新工程建设项目报建新政策、新举措，对工程建设项目审批制度改革与发展的经验和成果进行宣传推介。

三、服务专员服务流程

（一）项目获取。在工程建设项目谋划和土地出让阶段由发改、自规等部门将项目信息推送至服务专员，服务专员获取项目信息后主动对接市场主体，签订全流程“项目管家”服务协议书，建立项目帮办代办和调度台账。

（二）清单告知。服务专员按照项目类型、规模、区域、行业等要素，为市场主体定制全流程“审批方案”，并一次性告知。

（三）全流程帮办代办。为市场主体办理审批咨询指导、审批表单填报、审批系统办理等全部审批事宜，并做好审批过程中的沟通协调工作，及时告知市场主体审批结果。

（四）服务评价。工程建设项目完成竣工备案或不动产首次登记后，市场主体对服务专员服务进行评价，并填写意见建议书。

四、管理考核

（一）建立监督考核。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。监督检查内容：（1）代办委托书执行落实情况；（2）超权限、逆程序办理等情况；（3）代办档案规范、完整情况；（4）审批职能部门、中介服务机构配合情况。

（二）建立投诉机制。畅通投诉渠道，公布投诉电话，做好投诉的及时呼应和处置工作。

（三）建立评价机制。采用项目单位评价、第三方评价等方式，对代办服务进行评价。评价内容包括但不限于：（1）报批计划合理、完整情况；（2）代办服务按时办结情况；（3）咨询投诉的及时回复情况及回复质量情况；（4）各地规定的其他代办服务要求完成情况。

五、附则

（一）本规程自发布之日起执行；

（二）本规程由市工程建设项目审批制度改革领导小组办公室负责解释。

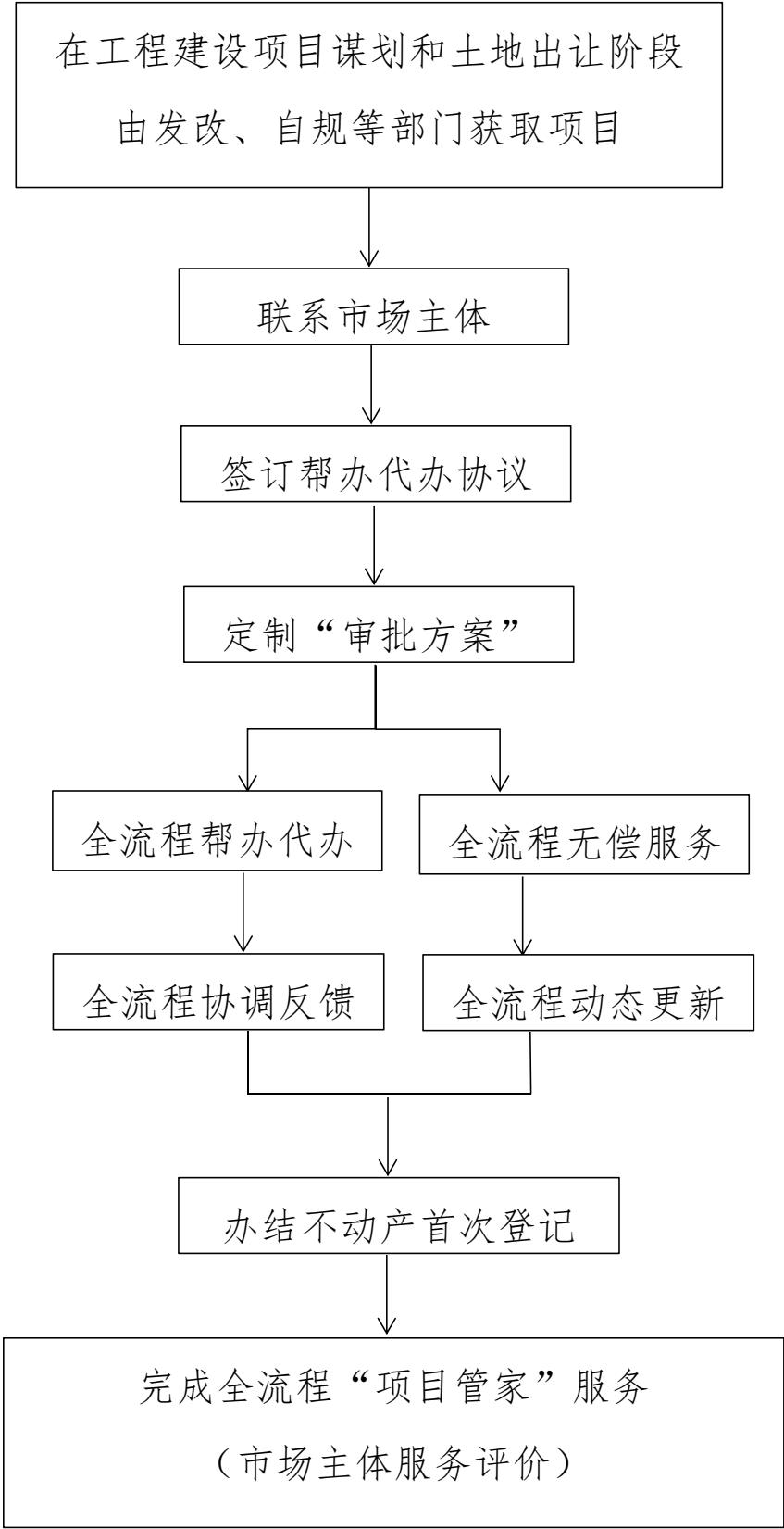
附件：1. 服务专员服务流程图

2. 全流程“项目管家”服务协议书、中止单、办

结单

附件 2:

服务专员服务流程图



附件 3:

全流程“项目管家”服务协议书

兹有投资项目（项目名称：_____，
项目单位：_____），现委托全流程“项目管家”服务专员提供帮办代办服务工作，主要包括：

从项目立项（核准、备案）到竣工验收办理工程建设项目行政审批事项及相关业务。

帮办代办责任单位仅负责相关代办内容的代办或帮办，
有关法律责任由项目单位承担。

该委托书一式两份。

项目单位签章

帮办代办责任单位签章

联系人：

服务专员：

年 月 日

年 月 日

注：第一联帮办代办责任单位存档，第二联项目单位留存。

帮办代办结果领取方式：本着自愿原则，请您在下列送达方式后面的●内打√（二选一）：

1.当面递交●（由代办员送交项目单位联系人并签收）

2.快递送达（EMS）●

（收件人姓名：_____电话：_____）

（地址：_____）

全流程“项目管家”服务中止单

兹有投资项目（项目名称），现因 XXX，经双方认可，于 X 年 X 月 X 日中止帮办代办委托，有关资料已向项目单位移交完毕。

代办员签字：

联系电话：

帮办代办责任单位签章

年 月 日

注：第一联代办责任单位存档，第二联项目单位留存。

全流程“项目管家”服务中止单存根

兹有投资项目（项目名称），现因 XXX，经双方认可，于 X 年 X 月 X 日中止帮办代办委托，有关资料已向项目单位移交完毕。

项目单位签章

签章日期： 年 月 日

帮办代办责任单位签章

年 月 日

全流程“项目管家”服务办结单

兹有投资项目（XXX），已于2023年X月X日完成投资建设项目审批帮办代办服务工作，有关资料已向项目单位移交完毕。现作办结处理。

代办员签字：

联系电话：

帮办代办责任单位签章

年 月 日

注：第一联帮办代办责任单位存档，第二联项目单位留存。

全流程“项目管家”服务办结单存根

兹有投资项目（XXX），已于2023年X月X日完成投资建设项目审批帮办代办服务工作，有关资料已向项目单位移交完毕。现作办结处理。

建设单位签章：

签章日期：

年 月 日

帮办代办责任单位签章

年 月 日