

福州市晋安区人民政府办公室文件

榕晋政办〔2016〕66号

福州市晋安区人民政府办公室 关于转发《福州市晋安区行政服务中心 代办服务管理实施办法（试行）》的通知

各乡镇（街道）人民政府（办事处），区直各有关部门，福兴经济开发区、金城投资区管委会：

现将区行政服务中心管委会制订的《福州市晋安区行政服务中心代办服务管理实施办法（试行）》转发给你们，请认真抓好贯彻落实。

福州市晋安区人民政府办公室

2016年7月19日

晋安区行政服务中心代办服务 管理实施办法（试行）

第一章 总则

第一条 为提高行政审批效率，优化我区经济发展环境，规范进驻晋安区行政服务中心（以下简称中心）的代办服务机构（以下简称代办机构）的服务行为，结合中心工作实际制定本办法。

第二条 本办法所称代办机构，是指通过公开招投标形式进驻中心，为辖区企业、个人和组织办理行政许可、公共服务等事项提供代办服务，以及依法提供便企、便民代办等延伸服务的机构。

第三条 在中心从事代办服务活动，以及对代办机构实施监督管理应遵守本办法。

第二章 机构进驻与管理

第四条 进驻条件

1、有合法有效的企业营业执照，以及开展代办业务相适应的人员、资金、设备。

2、有健全的执业规则以及其他相应的管理制度，在本行业内市场占有率高。

3、信用度较高，在市场监督管理局“市场主体信用信息公示平台”中未列入企业异常名录，在相关监管部门无不良记录。

4、专职代办人员具备与其岗位要求相关的学历或职业证书，

定期参加业务培训，并与代办机构签订正式劳动合同。

第五条 通过公开招投标形式，本着公平公开的原则选取资质高、服务优、信誉好的代办机构进驻。

第六条 规范要求

1、中心管委会与代办机构签订协议，准许其在中心内设置服务窗口，规定其代办服务项目、代办地点和代办期限，从事各类代办服务活动，代办机构接受中心管委会日常管理和考核。

2、代办机构开展经营活动，应当遵守法律、法规、规章的规定，遵守职业道德，遵循自愿、公平、诚实信用的原则。

3、代办机构应亮照经营，其代办内容、服务规范、办理条件、申报材料、办理流程、监督投诉电话等相关内容应在窗口公示。

4、在提供代办服务中，服务对象自主自愿选择代办机构为其提供服务；代办机构应以诚实信用的服务宗旨、优质高效的服务质量，文明和善的服务态度赢得服务对象的信赖，不得强迫、诱使服务对象接受其服务。

5、代办机构及其工作人员应遵守中心各项制度，接受中心管委会统一管理，落实日常检查和考核制度。

第七条 综合考评

1、成立评审委员会，由中心管委会、区楼宇办、区重点办、入驻窗口单位负责人代表、企业业主代表等组成，以联合评审的方式，对代办机构进行综合考评，分为季度考核和年度考核。

2、评审委员会对代办服务机构业务成果质量、工作效率及日

常管理情况等情况进行考评，结合委托人就所委托项目对代办服务机构的履约能力、服务态度及服务效率等进行综合考核，对工作开展不力、服务质量不高的代办机构予以淘汰，并对外公布结果。

第三章 服务项目与类型

第八条 代办服务对象

1、新设企业代办：辖区内新设立、新引进和新转入区内纳税的各类型企业。

2、企业变更代办：在辖区内办理经营范围、经营地址、股权等登记事项变更的企业。

3、楼宇经济代办：入驻辖区楼宇（园区）的企业和个体，认定标准参照《晋安区 2015 年商业楼宇（园区）认定标准和绩效考核办法》执行。

4、重点项目代办：1. 省、市、区三级重点项目；2. 政府投资的民生和公益类项目；3. 区重大项目协调例会转办项目；4. 区委、区政府交办的其它项目。

5、优惠政策代办：符合各级相关优惠政策的企业、组织和个人；

6、便民惠企代办：其他经中心评审委员会批准同意，为组织、企业或个人提供行政审批、公共服务或便民服务的相关代办事项。

第九条 代办服务清单及补贴标准

对列入《政府采购类代办服务清单》的代办事项，为企业提

供全程免费代办，采取政府购买服务的方式予以补贴，补贴标准在政府指导价的基础上按公开招投标价格落实，奖励类的项目按我区有关政策执行。政府采购类代办服务清单：

1、为新设立企业免费提供代办名称核准、注册登记相关手续。代办机构每引进1家注册资金在100万（含）以上，注册地在晋安区，正常经营并依法纳税的新设立企业，以区政府购买服务的形式补贴该机构一定经费。

2、为辖区内新设立重点企业免费代办有关涉及前置、后置的行政许可或备案事项，每办理1项补贴该机构一定经费。

3、为区内正常经营并依法纳税的企业办理变更手续提供全程免费代办。代办机构为辖区内企业提供变更代办服务（包含公司名称变更、公司住所变更、法定代表人变更、公司注册资本变更、经营范围变更、公司类型变更、公司营业期限变更、公司股东或发起人名称或姓名变更、有限责任公司股东变更、分公司变更、申请增加营业执照副本、营业执照遗失补领/换发申请、合伙企业及分支机构变更、个人独资企业及分支机构变更），年内每办理1家企业补贴一定经费。

4、为“楼宇经济”招商引资，帮助商业楼宇（园区）代办新引入企业，并全程免费代办注册登记等相关手续。代办机构每新引入1家入驻在我区楼宇（园区）的企业或符合条件的个体户，按照新设企业补贴该机构一定经费，成绩凸显的按照区政府关于楼宇经济的有关奖励政策每年给予一定金额奖励；代办机构协助

楼宇运营商（或业主）引进企业，可依据所提供的代办服务事项与其进行协商，由楼宇运营商（或业主）在区扶持经费中给予代办机构一定经费补助。

5、为“优惠政策”落实提供有关代办服务代办机构为辖区企业申报落实各级优惠政策，以区政府购买服务的形式给代办机构一定经补贴费，相关实施细则由区行政服务中心根据有关政策和我区实际另行制定。

6、为特殊群体（老弱病残孕）免费代办涉及行政审批、便民服务的个人业务，根据实际情况给予一定补贴。政府购买代办服务经费、相关奖励经费由中心管委会每季度统计并汇总上报，经区政府审批后由区财政按实核拨支付。若奖励项目相叠加的，采取就高原则，不重复享受。

第十条 入驻中心的代办机构在中心从事代办活动不得向服务对象收取费用。

第四章 监督与规范

第十一条 代办机构有以下行为的，取消进驻中心资格；情节严重的，通报市场监督管理部门依法依规予以查处，并追究其相关法律责任：

- 1、虚构事实，仿造资质证明等文件骗取进驻资格，或进驻后不具备落实代办工作能力的；
- 2、采取不正当手段竞争的；
- 3、违反规定超出代办服务范围的；

- 4、虚报代办服务内容、数量，或自立收费项目的；
- 5、违反信息保密原则，泄露企业或个人信息资料的；
- 6、日常管理不善，在提出告诫后 3 日内整改不到位的；
- 7、违规操作造成严重后果，或被群众举报、媒体曝光经查实并造成影响的；
- 8、代办过程中违规向服务对象收取费用的；
- 9、其他法律、法规禁止的行为。

第十二条 代办机构进驻中心工作人员违反中心管理规定的，视情节轻重分别给予责令改正、警告，整改不到位的中心管委会有权要求代办机构调整工作人员。

第十三条 中心审批窗口不得凭借职权为服务对象指定代办机构，在行政审批过程中，对依法依规引进的各代办机构应当同等对待。

第五章 附则

第十四条 鼓励条件成熟的代办机构转型为“商务秘书公司”，作为代办工作方式进行补充和延伸，为符合要求的新设立公司提供注册地址挂靠，探索“一址多照”、“一照多址”的企业注册登记模式。

第十五条 探索代办服务采取线上和线下相结合的模式，依托晋安移动政务平台和手机 APP 实现网上预审、实时反馈、优惠政策代办等便捷功能。

第十六条 本办法由晋安区行政服务中心管委会负责解释，

各乡镇（街道）和村（居）代办点参照执行。

第十七条 本办法自发布之日起实施。

附件：晋安区行政服务中心免费代办项目办理实施细则（试行）

附件

晋安区行政服务中心免费 代办项目办理实施细则（试行）

为进一步规范免费代办服务项目的办理流程,确保代办业务公平、有序进行,按照《晋安区行政服务中心代办服务管理实施办法（试行）》及招投标有关要求,特制定本实施细则。

第一章 免费代办项目

便民惠企免费代办项目涉及行政审批、便民服务等入驻区行政服务中心的相关业务,具体包括以下 6 类:

一、为辖区内新设立、新引进和新转入区内的企业免费代办名称核准、注册登记相关手续,其中为新设立重点企业免费代办有关涉及前置、后置的行政许可或备案事项。

二、为辖区内企业免费代办各类企业变更（不含迁出）手续。

三、为“楼宇经济”提供代办服务,帮助商业楼宇（园区）引进企业和符合条件的个体,免费代办注册登记、迁移和变更手续。

四、为“重点项目”提供代办服务。包括省、市、区三级重大项目中需要代办机构负责代理、协调或承接的事项。

五、为符合各级优惠政策的企业、组织和个人提供有关政策落实代办服务。

六、为特殊群体（老弱病残孕）免费代办有关涉及行政审批、便民服务的个人业务。

第二章 代办服务规程

一、服务方式和流程。代办服务方式主要包括现场办理、网上办理和上门办理三种方式，具体流程如下：

（一）现场办理

1、业务咨询和申请

（1）申请人到区行政服务中心（下称“中心”）办事大厅凭身份证进行取号，凭号向代办窗口咨询和申请代办，按照有关要求如实向窗口提供材料、反映情况，对其申请材料实质内容的真实性负责；如委托代理人提出代办申请的，还应当提交授权委托书，签名或盖章，并提供委托人身份证件。

（2）代办窗口应当对代办申请进行审查，审查申请事项、申请条件是否满足免费代办要求，根据审查情况，分别做出如下处理：

① 申请事项不属于免费范围的，告知申请人不予受理；

② 申请条件不满足免费代办要求的，告知申请人不予受理；

③ 申请属于免费代办范围并符合免费代办要求的，要求申请人填写《申请免费代办服务承诺书》，按取号顺序安排申请人到相应的代办机构办理业务。

2、业务受理

（1）申请人通过代办资格审查后，持《申请免费代办服务承

诺书》到指定的代办机构办理业务。

(2) 代办机构对申请材料进行初审指导补齐补正，及时将代办申请信息录入网上预审平台，并通过系统向申请人打印《受理承诺单》，《受理承诺单》应加盖代办机构专用章。

3、业务流转

(1) 代办机构将初审规范后的申请材料流转至代办窗口，由代办窗口提交给相应业务部门窗口进行预审，预审应在规定时限内完成。

(2) 预审通过后，代办机构负责通知申请人备齐纸质的申请材料到窗口提交，预审人员对相应预审件全程负责。正式审批程序自审批窗口收到纸质材料并出具办件通知书起计算，应在法定时限内完成。

(3) 审批通过后，相关证照和批准文件由审批窗口流转至代办窗口，由代办机构负责通知申请人到代办窗口领取。

4、业务办结，代办事项应在中心规定时限内办结。

(1) 业务办结后，代办机构应填写《代办登记审核表》，每季度汇总上报区行政服务中心管委会。

(2) 区行政服务中心管委会负责对办结业务进行电话或短信回访。

(3) 代办事项的办理结果由区行政服务中心管委会负责在晋安移动政务平台公布。

(二) 网上办理

1、注册申报。申请人通过晋安移动政务平台进行实名注册并提交代办申请，填写电子承诺书，申请通过后选择代办机构办理。

2、业务受理

(1) 政务平台系统分流后，由各代办机构通过后台进行初审，并通过在线互动，指导申请人补齐补正申请材料。

(2) 代办机构通过政务平台将电子申请材料提交相关审批窗口进行预审。

(3) 预审通过后，代办机构负责通知申请人备齐相应的纸质申请材料，申请人须在3个工作日内到中心提交纸质申请材料，并补齐《申请免费代办服务承诺书》和《受理承诺单》。

(4) 代办机构将申请材料流转至审批窗口，办理时限自审批窗口收到纸质材料并出具办件通知书起计算，并在法定办理时限内完成。

(5) 审批通过后，相关证照和批准文件由审批窗口流转至代办窗口，由代办机构负责通知申请人到代办窗口领取。

3、业务办结。代办事项应在中心规定时限内办结。

(1) 业务办结后，代办机构应填写《代办登记审核表》，每季度汇总上报区行政服务中心管委会。

(2) 区行政服务中心管委会负责对办结业务进行电话或短信回访。

(3) 代办事项的办理结果由区行政服务中心管委会负责在晋安移动政务平台公布。

（三）上门办理。对涉及区重点楼宇（园区）和重点企业的代办项目，代办机构应实行上门服务制度，在取得对方授权的前提下实行全程免费代办，代办业务流转至中心代办窗口办理的，后续流程参照“现场办理”实施。

二、业务办理时限。免费代办服务具体业务的承诺时限由代办服务机构根据自身业务水平提出，与业务对应审批窗口协商，经区行政服务中心管委会同意后实施。业务办理各个环节（包括受理、审批、办结）的时限都应当进行明确，“审批”环节办理时限不得超过相应审批窗口承诺时限。承诺时限均不包含受理当日，因有特殊情况需要延长代办服务时限的，要告知申请人具体原因，并向区行政服务中心管委会报备。

三、业务档案规范。业务办结后，所有代办项目必须形成规范的纸质档案卷宗和电子档案。

（一）纸质档案。一份完整的纸质档案应当包含以下内容：

1、《申请免费代办服务承诺书》原件1份，由申报企业（个人）或委托人填写；

2、《代办受理承诺单（存根）》1份，由代办机构工作人员填写；

3、《代办登记审核表》1份，由代办机构工作人员填写，代办机构负责人出示意见，区行政服务中心管委会审核；

4、报税证明1份（涉及新设企业、企业变更项目），由区国税局、区地税每季度按照代办新设企业明细表，统一出具报税证

明。

以上表格由区行政服务中心管委会进行制定和规范。

（二）电子档案。审批通过后的申请材料必须以电子文档或图片形式录入系统备查。

第三章 代办业务分配

代办业务按照不同办理方式和服务对象，以公平分配的原则采取下列方式分配，并结合实际业务开展情况进行适当调整。

一、现场取号办理。入驻中心的代办服务机构通过抽签方式决定编号顺序，分别为“1号代办机构”、“2号代办机构”、“3号代办机构”...依此类推；现场申请的代办业务由办事大厅代办窗口按取号顺序依次轮流分配，即第一件业务由“1号代办机构”受理，第二件业务由“2号代办机构”受理，第三件业务由“3号代办机构”受理，依此类推、不分类型、循环分配。

二、网上预约办理。申请人通过网上（或电话）预约代办的，可通过晋安移动政务平台自行选择入驻中心的任意一家代办服务机构，委托其办理相关代办业务。

三、楼宇经济代办。根据楼宇分布、数量和发展状况，对我区楼宇代办工作通过抽签的形式按区域进行统筹分配。例如：入驻X个代办服务机构时，将我区涉及楼宇的6个乡镇街道按地域划分为X个区域，分别为“区域1（新店）”、“区域2（鼓山）”“区域3（王庄）...”，由代办机构通过抽签决定负责楼宇区域。其中楼宇企业通过现场和网上申请代办的，与上述分配原则发生冲突时，以第一种和第二种分配

方式优先为准。

第四章 主要岗位职责

一、中心工作人员

（一）导办员。由区行政服务中心管委会工作人员担任，主要负责取号、引导工作，具体职责如下：

- 1、向办事企业和群众宣传免费代办服务，协助代办取号；
- 2、引导申请人到办事大厅代办窗口进行咨询和申请代办业务。

（二）代办窗口工作人员。由区行政服务中心管委会工作人员担任，主要负责咨询和分配代办业务，具体职责如下：

- 1、了解代办相关政策和要求，准确回复申请人代办业务咨询；
- 2、对代办申请事项和资格进行审查，明确申请事项是否符合免费代办条件；
- 3、受理符合条件的代办申请，指导申请人填写《申请免费代办承诺书》，并根据分配制度进行办件分配；
- 4、对接审批窗口流转办结的证照和批准文件，并负责向申请人发放；
- 5、对办结的代办业务进行满意度统计，并对代办服务过程中发现的问题及时汇总、上报和处理。

（三）审批窗口工作人员。由各入驻行政服务中心的审批窗口工作人员担任，主要负责审批和业务指导，具体职责如下：

- 1、对涉企免费代办服务开设“绿色通道”；

- 2、指导和培训代办机构工作人员；
- 3、在规定时间内对代办件进行预审；
- 4、负责全程对接和受理代办事项；
- 5、负责将办结件流转至中心代办窗口。

二、代办机构工作人员。每家代办服务机构各配备不少于 5 名工作人员，其中入驻中心 2 人（含负责人 1 名），并根据工作需要配置 3-5 人为楼宇招商引资开展代办工作。

（一）代办机构服务人员。窗口代办服务人员应熟悉所有代办事项办事指南、办理条件和申请材料；具备独立审核各项业务材料能力，且预审通过率达到 90%以上，并能够熟练操作网上预审平台系统，具体职责包括：

- 1、收件受理代办业务，录入网上预审平台；
- 2、对申请材料进行初审，指导和协助申请人补齐补正申请材料；
- 3、对接审批窗口完成代办业务；
- 4、接受业务部门工作人员的业务指导；
- 5、负责通知申请人到代办窗口领取办结的证照和批准文件。

（二）楼宇经济代办服务人员。楼宇经济代办服务人员应熟悉楼宇的分布、场地空置率、招商引资需求等情况，具备较强的外勤和沟通能力，熟悉涉企的各类审批流程，具体职责包括：

- 1、对接代办服务窗口完成楼宇各类涉企代办事项；
- 2、协助楼宇运营商落实和兑现优惠政策；

3、对符合条件的楼宇企业，可提供上门代办服务。

（三）代办机构负责人。各入驻代办机构应明确负责人，全权负责本机构在中心开展代办业务有关工作，具体职责包括：

- 1、负责对本机构代办人员进行日常管理；
- 2、整理档案卷宗，汇总上报业务数据；
- 3、协助税务部门核实代办企业纳税情况；
- 4、负责协调、解决代办工作中遇到的各种问题；
- 5、配合区行政服务中心管委会和审批窗口做好代办有关工作。

代办机构工作人员的日常管理应参照《晋安区行政服务中心窗口工作人员管理办法》和《晋安区行政服务中心窗口文明服务规范》等相关制度执行。

第五章 监督考核和经费保障

一、监督考核机构。为加大对入驻中心代办机构的监督和管理力度，保证代办服务机构服务过程及服务行为标准、规范，由区行政服务中心管委会、区楼宇办、区重点办、区市场局、区国税局、区地税局和企业业主代表组成代办服务评审委员会，评审委员会负责每季度对代办服务质量、服务情况、业务量进行日常监督和评审考核，主要职责如下：

（一）制定代办机构综合评定工作规程和具体工作安排。

（二）组织召开评审会，对代办机构实施综合评定工作：

1. 对代办机构业务成果质量、工作效率、履约能力、

服务态度、日常管理情况等进行审定；

2. 对代办机构业务数量、服务费用等进行审定；

3. 对代办机构服务项目增减、服务价格调整等进行决议。

（三）对评审结果进行认定，严格把关、审查，同时对外公示并上报相关部门。

（四）对评审工作中出现的分歧予以澄清和仲裁。

（五）根据《晋安区行政服务中心代办服务管理实施办法》对代办服务机构的淘汰和退出进行审定。

二、监督部门职责分工

（一）区行政服务中心管委会负责代办机构的日常业务和管理工作，负责指导代办机构完成日常代办工作并做好数据统计汇总，对代办服务机构进行日常巡查管理和回访，并做好相关宣传工作。

（二）区楼宇办负责做好楼宇（园区）代办的协调工作，为代办服务提供相关楼宇资料，对接楼宇运营商，并对阶段性的楼宇代办服务数量、质量情况进行评定。

（三）区重点办对涉及代办的重点项目、重点企业有关事项进行协调，并对阶段性的重点项目、企业服务数量、质量情况进行评定。

（四）区市场监督管理局对涉及企业的代办服务项目、服务内容等进行核实并出具意见。

(五)区国税局、区地税局对涉及代办的企业运营纳税情况进行核实，出具企业报税情况明细表。

(六)企业业主代表对代办机构的服务流程、时限、质量等情况实施监督，并提出相关改进意见。

三、经费保障与支出。免费代办项目采取政府购买服务的方式予以补贴，补贴标准在政府指导价的基础上以公开招投标价格落实，按季度支付兑现，具体流程如下：

(一)代办机构每季度将代办业务数据和档案报送至区行政服务中心管委会，区行政服务中心管委会负责统计和组织召开评审会；

(二)评审委员会通过评审会对代办项目、代办数量和代办服务费用进行审核，并将审核结果上报区政府审批；

(三)区财政局根据审批结果，将代办服务费用核拨至区行政服务中心管委会；

(四)代办机构开具服务发票，由区行政服务中心管委会按季度予以支付兑现。

福州市晋安区人民政府办公室

2016 年 7 月 19 日印发
