

ICS 03.080.01

点击此处添加中国标准文献分类号

DB44

广东省地方标准

DB XX/ XXXXX—XXXX

一站式服务中心代办人员工作规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

江门市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
2.1.....	1
2.2.....	1
2.3.....	1
3 人员设置.....	1
4 职责和权限.....	2
5 工作内容.....	2
6 工作要求.....	2
7 人员管理.....	2
7.1 请（休）假.....	2
7.2 外出.....	2
7.3 离职（岗）.....	2
8 监督与投诉.....	3
9 人员考核.....	3
9.1 按照《一站式服务中心窗口人员考核办法》执行，定期对代办员进行考核。.....	3
9.2 应对代办员进行民主评议，作为评优评先的重要内容。.....	3

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由台山市水步镇新型城镇化标准化试点工作建设办公室提出。本标准由台山市工业产业园区管理服务中心归口。

本标准起草单位：台山市工业产业园区管理服务中心、广东省江门市质量技术监督标准与编码所。
本标准主要起草人：陈苗、李坚楹、张沛贤、卢炳合、韦涵静。

一站式服务中心代办人员工作规范

1 范围

本标准规定了招商引资行政审批一站式服务中心代办窗口代办员的设置、职责和权限、工作内容、工作要求、管理和考核。

本标准适用于台山市工业产业园区内的管理服务中心（以下统称“中心”）招商引资行政审批一站式服务中心代办窗口代办员。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

代办窗口

中心设立的受理台山市工业产业园区内招商引资项目入驻过程中涉及到的行政审批、服务事项的办事场所。

2.2

代办员

中心确定的负责具体协调和承办台山市工业产业园区内招商引资项目入驻过程中涉及到的行政审批、服务事项的专（兼）职代办工作人员。

2.3

服务对象

入驻台山市工业产业园区内的申请办理行政审批、服务事项的法人或其他组织。

3 人员设置

3.1 由中心指派 1 名代办员，负责台山市工业产业园区内的招商引资项目各类行政审批事项进行全程代办服务。

3.2 代办员应有较高的政治觉悟，具有全心全意为人民服务的思想，能代表代办窗口单位的形象。

3.3 代办员应具备较强的业务素质，熟悉行政审批业务，具有独立处理问题的能力。

3.4 代办员应具备较好的敬业精神，能吃苦耐劳，组织纪律性强。

3.5 代办员应熟练运用电脑操作和网络。

3.6 代办员岗位应实行 AB 岗工作制。

4 职责和权限

- 4.1 负责指导服务对象熟悉办事流程及办事指南；
- 4.2 协助服务对象做好申报材料的准备工作；
- 4.3 建立项目代办日志，跟踪记录项目代办进展；
- 4.4 协调沟通各审批部门解决事项办理过程中遇到的问题；
- 4.5 做好代办事项审批资料的整理、保管和移交工作。

5 工作内容

- 5.1 咨询：对服务对象委托的事项，代办员应提供相应的法律法规、政策及办事程序的咨询服务，并向服务对象列出办理审批事项应准备的申报材料和应缴规费项目。
- 5.2 接受委托：由服务对象自愿委托代办员办理行政审批事项，包括提交委托函、相关资料及有关证件。
- 5.3 办理：对服务对象委托的审批办证事项，代办员予以全程办理和协调，并对提供的材料进行必要的初审，出具受理的相关手续。代办员在办理过程中涉及到的行政事业性收费、中介机构收费以及其他费用的，代办员应引导服务对象按规定直接缴纳。
- 5.4 回交：代办项目办结后，代办员应对办理结果及退回的资料证件逐一核实登记，并通知服务对象当面取回。

6 工作要求

- 6.1 代办员要代办过程中，必须坚持“高效便民、廉洁办事、热情服务、依法行政”的原则。
- 6.2 代办员工作时间应着装整齐、仪表端庄、举止大方、佩戴胸卡。
- 6.3 代办员接待服务对象应做到积极主动、热情周到、耐心细致、文明用语和微笑服务。
- 6.4 对服务对象所办业务要一次性了解清楚、一次性答复清楚、材料齐全应一次性办结。
- 6.5 代办员应严格遵守中心考勤制度，按时到岗，做好业务受理准备。
- 6.6 代办员应当按规定参加中心组织的学习、培训和会议等。
- 6.7 代办员在为办事群众代办事项过程中，要严格按照规定履职尽责，不准以任何理由难办事群众、不准“吃拿卡要”，严格执行“八项规定”等制度。

7 人员管理

7.1 请（休）假

代办员由中心统一负责管理、组织和考核。工作时间内工作人员不得缺岗。确有需要离岗的，应当按规定请假。凡请假（含事假、公休假、探亲假、产假等）需填写休假申请表，报中心领导审批。

7.2 外出

对代办员实行外出办事考勤登记制度。代办员外出办事一天或以上须提交书面申请，由中心加具意见并存档。

7.3 离职（岗）

代办员离职（岗）的，应提前1个月向中心提出申请，经中心批准后，及时与顶岗人员做好岗位移交工作。

8 监督与投诉

按照《一站式服务中心投诉机制》执行，对代办服务进行全程监督

9 人员考核

9.1 按照《一站式服务中心窗口人员考核办法》执行，定期对代办员进行考核。

9.2 应对代办员进行民主评议，作为评优评先的重要内容。
