



三亚崖州湾科技城管理局文件

三科技城〔2021〕231号

三亚崖州湾科技城管理局 关于印发《三亚崖州湾科技城管理局行政审批 帮办代办服务制度（试行）》的通知

管理局各处室、局属公司：

《三亚崖州湾科技城管理局行政审批帮办代办服务制度（试行）》已经三亚崖州湾科技城管理局第12次局务会、第14次党委会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻实施。

附件：三亚崖州湾科技城管理局行政审批帮办代办服务制度
（试行）



三亚崖州湾科技城管理局

2021年7月26日

(此件主动公开)

三亚崖州湾科技城管理局综合办公室

2021年7月27日印发

附件

三亚崖州湾科技城管理局 行政审批帮办代办服务制度（试行）

第一条 为进一步深化行政审批制度改革，转变政府职能和工作作风，提高政务服务水平和工作效率，方便企业和群众办事创业，有效降低制度性交易成本，制定本制度。

第二条 本制度由三亚崖州湾科技城管理局（以下简称“管理局”）制定并实施。

第三条 服务定义

帮办服务是指帮办专员为申报人提供解答咨询、重点指导、协调受理等服务，促使申报材料通过审批服务窗口形式审查。

代办服务是指申报人依据行政审批服务事项办事指南，依法合规备齐所有申报材料后，交接并委托代办专员全程代为办理。

第四条 服务对象及范围

免申请提供帮办服务。凡在管理局行政审批服务中心办理行政审批服务事项的申报人，均可提供帮办服务。

可预约提供代办服务。除三亚崖州湾科技城开发建设有限公司等管理局局属公司和代建代管政府投资建设项目的公司外，办理不能全流程网办的行政审批服务事项且符合以下条件之一的，均可自愿向管理局帮办代办专窗预约提供代办服务。

1.在三亚崖州湾科技城（以下简称“科技城”）控制性详细规划范围内建设重点工程项目但无专业团队负责推进建设项目审批事项的项目业主。

2.列入科技城“城小二”重点服务名录或已签订入园协议的企业、科研院所、高校。

预约提供代办服务时，应同管理局签订《委托代办服务协议》（详见附件1），约定代办事项名称、时间、服务规则等，明确代办双方责任和义务。不符合代办条件的，书面告知不受理原因。

第五条 服务原则

（一）**无偿服务**。除法律、法规明确规定必须由申报人交纳的费用外，一律提供免费的帮办代办服务。

（二）**合法高效**。在依法依规、不损害公共利益的前提下，分阶段提供解答咨询、重点指导、协调受理、全程代办等多项或单项服务，变“企业群众办”为“政府办”，最大限度减少企业群众跑腿次数。

（三）**协同联动**。根据申报人实际需求，进一步梳理和优化服务流程，对需要多方协调办理的行政审批服务事项，提供“一站式、点对点”的个性化帮办代办服务，帮助申报人解决行政审批服务事项申报过程中的痛点、难点问题。

第六条 服务内容

（一）帮办服务内容

1.解答咨询。通过管理局行政审批服务中心综合审批服务窗

口、电话、微信等多种方式，为申报人提供便捷咨询解答，辅导申报人熟悉办事流程、办事指南、法律法规及相关政策。

2.重点指导。指导申报人在各类型政务服务网上填写相应的申请表单，帮助申报人检查和提交完整的申报材料。申报材料不符合要求的，一次性告知补齐申报材料的方式方法及申报要点，帮助申报人了解申报事项材料准备过程的重点、难点和易错点，指导其依法依规、方便快捷地补齐申报材料。

3.协调受理。对需要多方协调办理或是备齐申报材料过程中遇到的难点、堵点问题，负责牵头协调申报人与相关人员共同推进申报材料准备进度。

（二）代办服务内容

1.全程辅导。依据代办事项的办事流程、办事指南等办件信息，辅助申报人备齐申报材料。

2.全程代理。可提供“上门取件送证、全程代替办理”的套餐式服务，办结证件也可通过邮政速递送达，代办服务期间所产生的差旅费、邮费无需申报人承担。

第七条 服务变更情形。因服务质量无法达到申报人诉求的，申报人可申请变更服务人员。申报人变更服务事项的，应重新预约提供代办服务。

第八条 服务终止情形

- 1.申报人提供申报材料内容不实的；
- 2.申报人提供申报材料不符合法定条件、标准且不能更正

的；

3.申报人提出终止服务或帮办代办事项办结的；

4.申报人或申报单位预约代办服务时近三年内有不良信用记录或存在虚假承诺等情况的；

5.服务期间遇政策性调整，无法继续完成服务事项的。

代办服务终止的，由管理局出具《终止代办服务确认函》（详见附件2），代办专员应及时向申报人归还其提供的全部资料。

第九条 服务工作要求

帮（代）办专员应熟悉相关审批服务事项的办事流程及办事指南，提供帮办代办服务应做到遵规守法、举止文明、态度热情、服务周到，严禁推诿扯皮、失职渎职、吃拿卡要、服务态度恶劣等行为。

帮（代）办专员不得损害公共利益和申报人的合法权益。不得违背申报人意愿填写、伪造登记材料，不得教唆、引导申报人从事伪造签字、证照等违法违规行为。不得私自向他人泄露企业秘密、个人信息等数据，不得利用帮办代办服务谋取额外利益。

第十条 管理局负责开展、监督和管理帮办代办服务工作。

帮（代）办专员违反本制度规定的，由管理局责令改正；情节严重的，依相关规定予以处分；构成犯罪的，依法移送司法机关进行处理。

第十一条 加强宣传推广。通过多种形式广泛宣传推广帮办

代办服务工作及取得的积极成效，营造科技城干事创业良好氛

围。

第十二条 本制度试行一年，自印发之日起 30 日后开始施行，由管理局负责解释。

附件 1

委托代办服务协议

委托方：_____

_____（以下简称甲方）

（申报人名称/姓名及统一社会信用代码/身份证号码）

受托方：三亚崖州湾科技城管理局

_____（以下简称乙方）

乙方受甲方委托，为甲方提供行政审批服务事项代办服务，依据《三亚崖州湾科技城管理局行政审批帮办代办服务制度（试行）》及相关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方协商一致，订立本协议。

一、代办事项及移交的申报材料清单

（甲方需代办的行政审批服务事项名称、代办事项、事项基本情况及所提供的申报材料）

二、**代办费用：**除法律、法规明确规定必须由甲方交纳的费用外，本次代办服务不收取任何服务费。

三、**代办时间：**本次代办服务时限为乙方所承接的代办事项办结或_____。

（此处根据实际情况填写，如无特别约定，请用“/”填于此处）

四、代办服务双方联系人基本信息

甲方授权并指定_____为本次代办服务的联系人，

联系电话：_____。

乙方指定_____为本次代办服务专员，

联系电话：_____。

五、代办服务双方责任和义务

1.甲方应积极配合乙方提供代办事项申报所需材料。

2.乙方代理甲方所申报的事项手续应符合相关规定，乙方不保证所代办项目能完全按照甲方所希望的时间或结果办结。甲方如对乙方代办行为有任何异议，可随时解除委托关系，自行办理。

3.乙方对甲方委托代办的事项信息进行保密，不得向他人泄漏代办事项的办理过程、材料等信息。

六、代办规则

代办专员为甲方提供代办事项的申报材料清单，并辅助申报人备齐申报材料，可提供“上门取件送证、全程代替办理”的套餐式服务，办结证件也可通过邮政速递送达，代办服务期间所产生

的差旅费、邮费无需甲方承担。

其他要求：_____

_____。

七、服务终止情形

出现以下情形时，乙方有权单方面解除本协议。

- 1.甲方提供申报材料内容不实的；
- 2.甲方提供申报材料不符合法定条件、标准且不能更正的；
- 3.甲方提出终止服务或代办事项办结的；
- 4.甲方预约代办服务时近三年内有不良信用记录或存在虚假承诺等情况的；
- 5.服务期间遇政策性调整，无法继续完成服务事项的。

八、其他约定

1.因乙方服务人员服务质量无法达到甲方诉求的，甲方可向乙方申请变更服务人员。甲方变更代办事项的，应重新预约提供代办服务。

2.双方在对本协议条款内容及履行本协议条款过程中如发生争议，应友好协商解决，协商不成时任何一方均有权向乙方所在地法院提起诉讼。

3.本协议履行完成或终止后，代办专员应及时向甲方归还其提供的证件原件和其他重要资料，并出具《终止代办服务确认函》。

4.本协议经甲乙双方签字并加盖公章后生效，生效日期以签字日为准。

5.本协议一式四份，其中双方各持两份，具同等法律效力。

甲方：
(盖章)

乙方：三亚崖州湾科技城管理局
(盖章)

法定代表人/授权代表：

法定代表人/授权代表：

地址：

地址：

日期：

日期：

附件 2

终止代办服务确认函（模板）

（委托单位名称）：

你单位于____年____月____日预约的____（具体代理事项名称）____代办服务，
经____（代办事项办结或是终止代办服务的其他情形）____，
本次代办服务终止。代办专员已移交代办事项的全部资料至你单位联系人____，移交日期为____年____月____日。

三亚崖州湾科技城管理局

年 月 日

注：本确认函一式两份，双方单位各存一份。