

威海市行政审批服务局  
关于印发《关于在全市推行“三个一”项目  
服务机制的工作方案》的通知

威审服发〔2024〕2号

各区市、国家级开发区行政审批服务局：

现将《关于在全市推行“三个一”项目服务机制的工作方案》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

威海市行政审批服务局

2024年4月30日

# 关于在全市推行“三个一”项目服务机制的工作方案

为深入贯彻全市 2024 年工作动员大会精神，聚焦“大抓经济”、“大抓基层”、“大抓落实”，进一步优化工程建设项目审批全流程服务效能，助推项目早落地、早开工、早建设，结合我市实际，制定本工作方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，深入贯彻落实上级关于深化“放管服”改革优化营商环境的部署要求，以实现工程建设项目审批服务“一次办好”为目标，不断创新审批服务模式，在全市范围内全面推行全流程、全链条项目帮办代办服务，积极打造投资建设环境更高效、政务服务环境更优质的一流审批服务环境，实现项目服务精准化、高效化，推动项目建设顺利进行。

## 二、工作任务

### （一）配备“一名项目管家”

1. 组建项目管家团队。由各区市、国家级开发区行政审批服务局（以下简称各区市行政审批服务局）投资建设科科长、科室人员、乡镇负责项目服务的工作人员组建覆盖区、镇两级的项目管家团队，为每一个项目配备一名项目管家，提供“提前介入辅导、申请材料指导、疑难处理向导”全过程帮办代办服务。在项目早期提前介入，帮助项目单位厘清项目需要办理的行政许可

及其它政务服务事项清单、办理顺序，让项目建设单位做到心中有数，提前做好准备工作。在每个事项的具体办理过程中，直接代替或指导、帮助、协助项目单位逐个准备申请材料，直至符合提报要求。每个事项的申请材料全部准备齐全后，指导或直接帮助项目单位在威海市工程建设项目审批管理系统(以下简称工程审批系统)完成线上申报。申报完成后积极跟进，及时协调解决审批办理过程的制约问题，确保每个事项顺利高效完成审批。

2. 组织项目管家培训。采用线上、线下相结合的方式，由各区市行政审批服务局轮流对全市的项目管家进行培训。各区市行政审批服务局根据自身实际报送拟培训内容，由市行政审批服务局统筹安排讲课顺序，按照每周线上一次、每季度线下一次的频次组织培训。具体授课的区市审批服务局要认真准备授课内容，结合具体审批案例、本区市(开发区)创新举措讲解办理流程、审批标准、审核要点，各区市行政审批服务局要认真组织项目管家进行学习，吃透政策，着力提升业务能力和综合素质。

3. 加强对项目管家的考核。每季度线下培训完成后，由市行政审批服务局针对培训内容，统一出题，对项目管家进行测试。同时，通过电话访问企业、调研走访企业、发放调查问卷等方式对各区市、开发区项目管家服务情况、服务效果进行考核，考核结果计入各区市、开发区的年终考核成绩。

## (二) 提供“一个政策包”

1. 开展政策梳理。市行政审批服务局负责梳理国家、省、市三级关于工程建设项目审批的政策法规，汇编成册作为全市“市

级政策包”。各区市行政审批局负责梳理本区市、开发区出台的优惠政策，编制各区市、开发区的“区级政策包”。同时，围绕高频项目类型，由各区市行政审批服务局量身梳理相关政策，形成特定类型项目的“精准匹配政策包”。

2. 开展政策解读。在工程审批系统上设立政策包宣传专区，按照立项、规划、施工、竣工四个阶段分类直观展示，为项目单位提供一站式的政策查询服务，并探索采取文字+视频+人工等方式进行直观政策解读，帮助项目单位用好用足惠企政策。

3. 开展政策服务。项目管家团队要经常开展政策送镇街、送园区、送项目活动，推动宣传全覆盖，政策全知晓。各区市项目管家团队要经常深入各镇街，向镇街有关部门介绍项目建设相关政策。要经常深入园区，向园区企业宣传项目建设相关政策，有针对性的发放“政策包”。要深入各级重点项目建设单位，发放《致重点建设项目单位的一封信》和“政策包”，指导其熟悉政策内容，按照优惠政策申报相关审批手续，享受项目落地审批“高速通道”，让项目单位不走弯路，解决“门不清、路不熟、来回跑”的问题，避免因程序问题增加不必要的成本和风险。

### （三）创新打造“一码通办”

1. 实现项目单位省心办。依托“一码通办”平台，项目单位可获得专属“二维码”，使用手机扫码即可登录使用。在首页可查看工程建设项目审批相关通知公告、改革政策，实时了解工作动态。在互动界面可向“小海马”机器人或工作人员咨询相关问题，常见问题由“小海马”提供统一标准答复，非常见问题由工

作人员第一时间具体答复，及时解决办理困惑。在“我的项目”模块，可记录有投资意向的项目基本信息，工作人员会及时与其联系，持续跟进项目孵化情况。项目成功立项后，所有项目、办件具体信息均会在“我的项目”、“我的办件”模块进行展示，便于及时掌握项目进展和审批进度。在帮办代办模块，为每个项目分配项目管家，全程指导或替代申请人填写申请表单、上传申请材料，解决相关堵点难点问题，代其申报审批事项，直观展示审批进度及专属审批计划。在“我的材料库”，可查看每个项目审批过程中上传的所有申请材料；在“我的证照库”，可获取应用所有审批结果电子证照，亮证方便快捷。

2. 实行项目管家帮代办。项目管家通过“一码通办”平台实时发布相关通知公告，及时更新项目政策包，方便项目单位了解我市政策红利。在接收到平台问题咨询提醒后，及时与项目单位沟通，解答相关问题。同时，对解答问题形成问题清单，为高频问题制定统一回复标准，纳入常见问题库，由“小海马”机器人按标准回答，提高答复效率。接受帮办代办任务后，要根据项目特性，在线制定专属审批计划，明确审批全链条事项申报节点，在线生成审批事项流程图。按照时间节点及时与项目单位进行沟通，指导其在线填写申请表单、上传申请材料，收到委托确认后，点击代办申报按钮，跳转工程审批系统代为完成事项申报，并及时跟踪项目进展情况，及时解决审批难题，协调相关部门高效完成审批。在区级层面解决不了的问题，及时上报市工改办协调解决。分类创建项目库，对重点项目进行标记，可集中录入到重点

项目库，加大服务力度，及时跟进，促进重点项目早落地、早开工；对其它项目，可随时录入到其他项目库，更新项目进展，方便提供精准服务。充分使用平台帮办代办日志功能，高效规范记录每个项目交流情况和帮办代办过程，梳理帮办代办过程中常见的堵点问题，制定解决措施，为项目单位提供贴心、暖心服务。

3. 方便领导科学决策。“一码通办”平台通过统计功能，将数据汇总，形成图表进行展示。随时查看区域范围内重点项目分布情况、开发建设情况、产业分类情况，跟踪每个项目审批进度、梗阻位置等情况，通过对比分析，宏观掌握本区域项目建设现状及发展趋势，明确后续工作重点方向，制定应对措施，解决项目推进过程中存在的堵点难点。同时，依托平台基础数据，深入项目现场开展调研，将调研成果转化为解决问题的创新举措，形成好经验、好做法。

### **三、保障措施**

（一）加强组织领导。各区市行政审批服务局作为“三个一”项目服务机制的第一责任人，要切实抓好工作落实，建立健全工作责任，加强业务知识及系统使用培训，提高项目管家综合素质，为项目单位提供暖心贴心的全方位帮办代办服务。

（二）加强宣传引导。要充分发挥新闻媒体的宣传作用，通过网络、报刊、官方微博、微信公众号等主流媒体，大力宣传工程审批制度改革、帮办代办服务等措施，报道服务项目早落地早开工的典型案例，让项目单位享受更多改革红利。

（三）加强监督检查。市行政审批服务局将定期对各区市、国家级开发区相关工作开展情况进行监督检查，推动各项工作措施落实到位，对发现存在不担当、不作为、执行不到位、效率不高等问题的，将视情况予以通报。