

# 兰州市住房和城乡建设局文件

兰建字〔2024〕77号

## 关于印发《兰州市“优小建”服务团队工作实施方案》的通知

各县区住建局，高新区建设和房产管理局，经开区规建局，局属相关单位、局机关相关科室：

为进一步深化“放管服”改革，优化住建领域营商环境，持续提升服务的标准化、规范化、便利化水平，提高我市住建行业服务水平，加快推进项目建设、使用，打造“兰建优服”特色品牌，助力全市经济社会高质量发展。我局制定了《兰州市“优小建”服务团队工作实施方案》，现印发给你们，请即日起遵照执行。

附件：兰州市“优小建”服务团队工作实施方案

兰州市住房和城乡建设局

2024年5月24日

# 兰州市“优小建”服务团队工作实施方案

为进一步优化我市住建领域营商环境，深化建设工程审批制度改革，提高住建行业服务水平，打造以“靠前服务再优化，项目申报更便捷，部门审批再提速”为目标的“兰建优服”特色品牌，组建“优小建”项目服务团队，加快推进全市项目建设和使用，助力全市经济高质量发展。特制定如下实施方案：

## 一、实施范围及方式

本方案实施范围包含各县区住建局、高新区建设和房产管理局、经开区规建局、局属相关单位、局机关相关科室。根据审批权限，抽选精干力量组成办理项目手续的“优小建”服务团队，推行“一项目一方案”集成服务，以“精准+定制”的模式建立项目策划生成、审批清单告知、审批流程为依托的“清单+管家”式的主动帮办代办服务，针对企业的不同需求，可提供延时服务、上门服务、重点帮办、电话联系、设立微信群等多样化服务场景，切实提高企业获得感。

## 二、遵循原则

（一）自愿申请。凡符合服务范围的企业均可向本级审批权限所属科室或单位自愿提出申请需求，为企业提供咨询服务、指导服务、协调推进、帮办代办等各类服务。

（二）无偿服务。除法律法规明确规定的必须由项目单位缴纳的费用外，一律免费服务。

(三) 个性定制。服务团队可根据项目单位需求分环节、分阶段提供部分或全程“精准定制”服务。

(四) 高效合法。协调相关审批部门规划审批路径，为项目单位提供高效便捷的服务，服务必须依照法律法规的规定，不得损害公共利益和项目单位的合法权益。

### 三、服务范围

(一) 全程跟进服务项目报件，全过程、全方位做好协调指导服务，落实清单之外无事项、流程之外无环节、指南之外无材料。

(二) 施工许可阶段，协调、指导服务施工图设计文件审查、消防设计审查、招投标审查、施工许可证核发、质量监督手续、建筑起重机械使用登记、市政设施建设类审批，水、气、暖报装，配套费收缴等工作。

(三) 联合验收阶段，协调、指导服务工程质量验收监督、消防验收、档案验收、竣工备案、房屋面积测绘成果审核及水、气、暖接入验收等工作。

### 四、服务方式

1. 咨询服务。提供政策解答、办事指南、申报进度等各类咨询服务。

2. 导办服务。提供申报事项有关审批资料、审批流程等方面的指导服务，根据企业实际情况制定“专享式”办事指南，通过“一张表一张图”的形式，全面告知办事企业审批事项、申报材

料、中介服务及相互关联情况，引导企业“自助办”“网上办”。对全程可网上办理的事项，通过电话、QQ、微信等方式，远程指导企业网上办理，减少企业来回跑次数，实现远程服务。

3. 帮办服务。协助准备审批资料、协助填写各类表单、“统一受理”、协调审批部门采用“告知承诺”“容缺受理”“并联审批”“联合验收”等帮办服务。

4. 代办服务。受办事企业书面委托，分阶段、分环节提供部分或全程代办服务。

5. 协调服务。协调审批部门提供预约、延时服务，统筹落实并联办理、限时办结，加快审批速度。

## 五、服务团队工作职责

### （一）明确专人

各单位要明确一名“优小建”服务团队主要负责人、一名联络人，对单一项目所需申办材料及收费做到“一口清”，对项目申办材料的指导、审查、审批实行“一次办结”。

### （二）服务团队主要职责

为项目制定审批事项指导清单和资料清单，为窗口工作人员提供业务咨询和办理指导；围绕项目全生命周期，深入解读便利政策，提供专属绿色通道服务；对疑难问题及时研究，提出解决对策。

### （三）窗口工作人员主要职责

1. 负责协调解答咨询、统一受理“优小建”服务申请、指导并督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，为有需要的企业提供分阶段或全程服务，包括但不限于帮助项目准备报审资料、跟踪审批过程等，及时向企业反馈办理信息，跟进协调解决审批中出现的问题。

2. 负责服务项目相关台账记录及资料的整理归档、保管和移交工作，并对项目单位提交的有关材料中所涉及商业秘密、技术秘密和个人隐私负有保密责任。

#### （四）服务团队主要负责人职责

1. 提供企业审批项目指导清单和资料清单。

2. 负责日常管理、监督窗口的服务工作，包括企业与窗口、企业与审批部门的协调工作。

3. 对多部门联办事项或跨层联办事项，由主要负责人协调联系各部门审批人员，及时进行审批。

4. 对复杂性问题，主要负责人要组织多部门联合会商，研究解决审批过程中遇到的难点、堵点问题。

#### （五）委托服务的企业主要职责

负责配合提供相关申报材料，确保材料真实、合法、有效。采用“告知承诺”审批的事项，项目企业应按规定履行承诺事宜。在规定时限内及时补充“容缺”的材料。项目企业未有效履行职责的，企业不良信息将纳入信用体系管理。

## 六、保障措施

(一) 加强组织领导。各县区住建局、高新区建设和房产管理局、经开区规建局、局属相关单位、局机关相关科室要切实加强企业服务工作的组织协调，密切协调配合，由主要负责人、服务团队人员、窗口工作人员具体抓落实，层层压实责任。

(二) 强化业务培训。各单位和服务团队要加大对窗口工作人员的业务培训指导工作，根据审批政策不断更新知识，重点培训审批流程、各环节申报资料及获取途径、各阶段并联申报审批的要点等方面内容，提高窗口工作人员的业务素质和操作技能，全面做好“优小建”服务工作，确保工作实效。

(三) 加大宣传力度。各单位应及时总结好的经验做法，发掘典型案例，通过多种形式，广泛宣传报道，及时回应企业关切，为“优小建”服务工作营造良好的舆论环境。

(四) 加强监督问责。相关单位督查室要将企业重大投资项目服务工作纳入督查范围，采用定期督查、重点督办、现场抽查等方法，对“优小建”服务工作实施全程督促检查。对审批部门人员不积极配合“优小建”服务工作、未按“优小建”计划完成工作，及时提请相关部门领导和相关人员进行约谈，限期整改；出现吃拿卡要和违法行政行为的，将严肃追究相关部门和相关人员责任。

- 附件：1. 兰州市工程建设项目服务“优小建”服务团队清单  
2. 兰州市工程建设项目“优小建”名片及服务项目基

本情况

3. 兰州市工程建设项目服务记录表

---

公开属性：依申请公开

---

抄 送：市政务服务管理局

---

兰州市住房和城乡建设局办公室

2024年5月24日印发

---

附件1:

## 兰州市工程建设项目服务“优小建”服务团队清单

序号	姓名	单位	职务	联系电话	服务内容及范围
1	杨菲	兰州市住建局	行政审批科科长	13679454321	兰州市工程建设项目全流程政策解读
2	张勇	兰州市住建局	消防验收科科长	13919858006	建设工程消防验收政策解读
3	李江	兰州市住建局	市政行业监管科负责人	13919207917	市政设施类审批政策解读
4	马春梅	兰州市住建局	行政审批科副科长	13893652665	兰州市工程建设项目全流程政策解读
5	杨云亮	兰州市住建局	建筑市场监管科副科长	13919321085	建筑工程施工许可证核发政策解读
6	王喜欢	兰州市住建局	勘察设计监管科副科长	15095399516	政府投资初步设计批复、建设工程消防设计审查政策解读
7	张燕	兰州市住建局	行政审批科工作人员	18809466373	建筑工程施工许可阶段报件指导及政策解读



## 兰州市工程建设项目服务“优小建”服务团队清单

序号	姓名	单位	职务	联系电话	服务内容及范围
8	赵怀玉	兰州市住建局	行政审批科工作人员	15095335598	联合验收阶段、建设工程城建档案验收收报件指导及政策解答
9	杨皓	兰州市住建局	行政审批科工作人员	13321221181	起重机械使用登记、竣工验收备案收报件指导及政策解答
10	陶俊荣	兰州市住建局	行政审批科工作人员	18009495445	市政设施类审批收报件指导及政策解答
11	张喜明	兰州市住建局	行政审批科工作人员	13369313466	政府投资初步设计批复、建设工程消防设计审查和建设工程竣工结算备案收报件指导及政策解答
12	代振华	兰州市住建局	行政审批科工作人员	17789654777	建设工程消防验收收报件指导及政策解答
13	于志华	兰州市安质监站	备案科副科长	18919870805	竣工验收备案政策解答
14	朱丽媛	兰州市安质监站	受理科工作人员	15294197279	建设工程质量监督手续收报件指导及政策解答
15	金辉慧	兰州市城建档案馆	业务指导副科长	15379085180	建设工程城建档案验收政策解答

附件 2:

兰州市工程建设项目“优小建”名片

姓名	单位	职务	联系电话

服务项目基本情况

项目名称	
项目编码	
项目地址	
建设规模	
目前取得的相关许可证书情况	
建设单位	
勘察单位	
设计单位	
监理单位	
施工单位	

附件 3:

### 兰州市工程建设项目服务记录表

服务时间	服务内容记录