****

【2020】2号

关于印发《服务承诺制、首问负责制、限时办结制、协调联动制、责任追究制实施细则》的通 知

各中心、科室：

为进一步改进后勤工作作风，提高服务效能和服务质量；进一步完善后勤内部管理，提高治理能力，增强后勤部门的执行力；进一步增强工作人员的责任意识和服务意识，提高后勤员工服务学校发展的能力和水平，现将后勤管理处《服务承诺制》《首问负责制》《限时办结制》《协调联动制》《责任追究制》实施细则印发给你们，望各中心、科室要切实履行好作风建设主体责任，提高思想认识，提高工作标准，进一步梳理服务事项清单和服务流程，抓好“最多跑一次”改革，为师生提供便捷高效的服务。

各中心、科室形成的服务事项清单（政策依据、材料要求、办事流程、办理地点、经办人、办理时限等）和服务流程报综合科。工作推进过程中的好做法、典型案例要及时宣传报道和推广。

附：1、《山东理工大学后勤管理处服务承诺制实施细则》

2、《山东理工大学后勤管理处首问负责制实施细则》

3、《山东理工大学后勤管理处限时办结制实施细则》

4、《山东理工大学后勤管理处协调联动制实施细则》

5、《山东理工大学后勤管理处责任追究制实施细则》

二〇二〇年十月二十二日

山东理工大学后勤管理处服务承诺制实施细则

服务承诺制是指履行面向师生服务职责的后勤管理处各科室、各服务中心（以下简称各部门），对服务的内容、办事程序、办理结果等相关具体事项向师生作出公开承诺，接受师生监督。

第一条 承诺的原则：坚持公开、高效、便捷，以提高服务质量、服务效率和师生满意度为目标，把各项行政管理和服务工作置于师生的监督之下。

第二条 承诺的范围：办事依据、办事条件、办理程序、办理流程、办理时限、办理结果、服务标准和违诺责任。

第三条 承诺的方式：结合本部门工作特点，公示具体工作职责、程序、标准等内容，接受全校师生员工的监督，促进服务承诺制落地落实。

第五条 承诺的内容

（一）服务规范承诺：工作人员持证上岗，着装整洁，举止文明，热情周到。努力做到不让来办事的师生在我这里受冷落，不让工作的事项在我这里积压延误，不让工作的差错在我这里发生，不让工作的机密在我这里泄露，不让师生的利益因我受到侵害。

（二）服务效率承诺：明确办理标准、简化申报材料、优化办事流程、细化办事指南。能在网络办公平台办理的事项，尽量实行网上受理、网上办理、网上反馈；不能在网络办公平台办理的事项，秉承让师生“只跑一次的”原则。

1、拟办事项符合规定、手续齐全的，随到随办，当场办理；

2、需要研究请示的事项在规定时限内办结，争取提前，并及时告知服务对象；

3、需要延期办结的事项，应在规定时限内以书面或电话形式告知原因，同时明确新的办结时限；

4、对因特殊原因不能在承诺期限内完成的，应提前向服务对象说明原因。

第六条 承诺的要求：工作职责明确，加强团结协作；转变工作方式，优化服务手段；态度热情诚恳，做事细致周到；坚持信息公开，落实首问负责；简化办事程序，限时办结答复；严守工作纪律，保持清正廉洁。

1. 全程服务：工作人员对师生拟办事项进行全程跟踪服务，保证服务收到实效。
2. 规范服务：工作人员对师生依法提供规范有序的服务，不得越权办理或乱作为，不得损害师生利益。
3. 廉洁服务：遵纪守法，廉洁奉公，忠于职守，公平公正，严防“门难进、脸难看、话难听、事难办”或“门好进、脸好看、话好听、事难办”现象，严格执行上级廉政制度和规定，防微杜渐，接受监督。

第七条 本部门主要负责人是服务承诺制的第一责任人，负责本部门实施情况的监督检查。

第九条 各部门要根据自身工作特点，按照服务承诺的范围，制定详细、具体、明确的服务承诺，并在各中心网站、工作和营业场所公布。

山东理工大学后勤管理处首访负责制实施细则

首访负责制是指师生或者外来办事人员到后勤管理处各科室、各服务中心（以下简称各部门）咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关部门的制度，首次接待来访的工作人员即为首访负责人。

第一条 首访负责制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。各部门应当根据业务职能确定责任内容，实行首访负责制受理及处理结果情况登记制度，建立登记台账，对重要来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、结果等进行登记。

第二条 首访负责制按照“首访负责，对口接待”的原则，首访责任人不论询问的内容与本人职责是否有关，都要礼貌热情、耐心倾听、有问必答、有疑必释、服务周到、办事高效，不得以任何借口推脱。

第三条 首访负责人对属于自己承办的事项应立即接办；对不属于自己承办的事项，应将办事人员引导至承办人，或将有关事项转交承办人；承办人不在岗的，或承办人一时不明确的，首访负责人应当代为接收、转交，负责跟踪办理，并对接待办理事项进行登记，注明办事人姓名或单位名称、住址、联系电话、办理事项、所收材料的名称和数量、以及首访负责人、承办人、联系电话、处理情况等相关信息。

第四条 对于政策不允许或条件不具备的事项，首访责任人应耐心说明理由并解释清楚，不能简单拒绝。

第五条 各部门工作人员实行挂牌或座牌上岗，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围，以便服务对象了解工作人员的身份信息，主动接受师生监督。

第六条 根据部门授权，首访负责人对符合条件的事项，应当场受理。可以当场办理的，应当场办理；不能当场办理的，要说明相关情况，需提供相关材料的，应当一次性告知所需的全部资料，并给予指导帮助。对把握不准的，或特别重大以及紧急的事项，首访负责人应当及时向领导汇报。

第七条 来访人通过电话咨询、反映问题、投诉或举报的，接听电话的工作人员即为首访负责人。属于首访负责人职责范围内的，应认真负责回答；属于其他部门的，应将相关的电话告知来电人，尽自己所能地为来电人提供帮助。

山东理工大学后勤管理处限时办结制实施细则

限时办结制是指后勤管理处各科室、各服务中心（以下简称各部门）对校内其他各部门、师生员工及外来办事人员提出办理的事项，在符合规定、手续齐全的前提下，遵循及时、规范、高效、负责的原则在承诺时限内办结。

第一条 限时办结范围包含：学校工作计划列入的事项，校党委常委会、校长办公会、专题会议纪要等决定的事项；各类审批和备案事项；教育教学、稳定安全、领导交办事项以及部门日常工作等其他需要及时办理的事项。

第二条 对法律、法规和政策有明确办理时限规定的，应当严格按照规定的时限办理；法律、法规和政策没有明确规定的，要分类确定办理时限，并向师生公告。能够缩短时间、当场办理的事项，应当及时办理。

第三条 对校内各部门、师生员工和外来办事人员提出的属于本部门职责范围内的各类事项，能办的要马上办。因特殊情况需要延期办结的事项，应在规定时限内以书面或电话形式告知原因，同时明确新的办结时限。若因师生自身原因，并多次提醒后仍不按告知的时间办理相关手续，该事项视为按时办结。

第四条 各部门执行上级各项重大决策，应当及时部署和落实，并以最快的速度完成；涉及重大事项需向上级请示报告的，要及时上报；对下级请示的事项要及时研究，并尽快做出明确答复。

第五条 需要会同其它部门办理的事项，应有主办部门牵头商议，协办部门予以配合，同时明确各部门办结时限。

第六条 需经本部门会议研究后办理的事项，要有时限要求。

第七条 需要学校领导批示的事项，应在5个工作日内办理完毕。

第八条 需要学校有关会议研究决定的事项或因特殊原因延迟的，需及时向相关部门或个人进行说明。

第九条 遇有紧急事项或特殊情况，应及时向本部门负责人汇报，或由部门负责人向上级领导请示。

第十条 各部门要切实遵守限时办结制度，并建立限时办结制度登记薄。对所受理的事项均要进行登记，并明确主办部门或主办人。主办部门或主办人负责对承办事项在承诺期限办结，并给予答复。不能办理的要向对方告知原因。

第十一条 办理的事项依法需要经过听证、招标、鉴定或专家评审的，所需时间不计算在承诺办结的时限内。各部门应该将上述程序所需时间告知师生。

第十二条 各部门工作人员应当遵守相关纪律，坚守工作岗位，业务工作要实行AB角色，做到相互补位，或实行一岗多责，一岗多能，确保各项工作正常运转。

第十三条 各部门应当编制本部门办事流程，明确办结时限，并在办公场所或网站公示。

山东理工大学后勤管理处协同联动制实施细则

协调联动制是后勤管理处各科室、各服务中心（以下简称各部门）之间沟通协调的基本规范，适用于服务中心之间、科室之间、科室服务中心与科室、上下级之间的协调沟通。协调联动要坚持既有分工、又有合作，既各司其职、又统筹兼顾的原则。

第一条 要树立全局意识和大局观念，遵循个人服从组织、下级服从上级、内设部门服从领导班子的原则。

第二条 日常性的业务工作，属于各部门职责范围内的，各司其职，各负其责，按职责认真办理。需要相关部门配合完成的工作，在业务主体部门的统一安排下，通过协调沟通配合完成。

第三条 临时性的工作，由业务主体部门发起，确需其他部门配合时，各部门负责人要及时向后勤管理处分管领导汇报，分管领导负责沟通协调，做出有效的处理和决定。协办部门要积极配合，并按时向主办部门报送工作情况。

第四条 工作涉及多个部门共同完成的，业务主体部门负责召集会议，沟通协调相关事项，研究、部署相关工作，及时推进。不能因为任何主客观原因搁置，确保工作任务在规定时限内按时高效完成。

第五条 在工作中，遇到有不同意见或难以实施时，部门之间及时主动沟通协调，同时上报各分管领导，由分管领导之间进行沟通协调解决。

第六条 在规定时间内，沟通协调仍达不成一致意见时，业务主体部门提请后勤管理处，由后勤管理处主要负责人决策。

# 山东理工大学后勤管理处责任追究制实施细则

责任追究制是指后勤管理处对后勤管理处各科室、各服务中心（以下简称各部门），因故意或者过失，未履行（包括拒绝、放弃、推诿、扯皮、不完全履行职责，不依照规定程序、规定权限和规定时限履行职责等情形）或不正确履行职责，以致影响工作秩序和工作效率，损害师生员工的合法权益，造成失误或不良影响的行为进行责任追究的制度。

第一条 责任追究的对象为后勤管理处各科室、各服务中心及全体职工。

第二条 责任追究坚持实事求是、有错必究、过错与责任相对应、问责与改进工作相结合、教育与惩戒相结合的原则。

第三条 后勤工作责任追究制，实行“谁主管、谁负责”、“直接责任人负主要责任、其他责任人根据职责范围分别负责”的方式。责任追究对象应当主动纠正错误，积极采取补救措施，尽量避免或者减少不良后果的发生。

第四条 责任追究对象必须自觉服从全局利益，全心全意为师生员工服务，严格履行国家法律、法规、学校和后勤管理处的规章制度和工作职责，积极主动、优质高效地完成各项工作任务，自觉接受广大师生员工和组织的监督。

第五条 任何单位和个人均有权投诉或举报责任追究对象不履行或者不正确履行岗位职责情况。

第六条 后勤工作责任追究制的处罚形式

（一）责令作出书面检查；

（二）通报批评；

（三）取消当年评先选优资格；

（四）经济处罚、扣减年终绩效分配总额；

（五）建议学校纪检监察部门给予纪律处分；

以上追究方式可以单独适用或者合并适用。

第七条 责任追究范围

（一） 在后勤服务工作方面，有下列情形之一，情节较轻的，责令作出书面检查，并通报批评，每发生一起责任部门给予责任人相应经济处罚处罚。

1、师生到各部门办理服务事项，受理部门或人员未履行职责，或未及时采取有效措施，对教育教学及师生生活造成一定影响的；

2、未认真履行职责，对师生申请办理的事项，无正当理由拖延不办或未给予明确答复的；

3、因工作瑕疵，造成师生反复投诉或举报的；

4、因工作人员失职、推诿扯皮、行为失当等，影响教育教学及师生生活的；

5、对要求限期解决的有关后勤服务事项，未按期完成，且事先未说明情况，对教育教学及师生生活造成影响的；

6、违反劳动纪律，工作期间擅离工作岗位，上班时间玩游戏、聊天等，经常迟到早退或干私事的；

7、不按正确的渠道反映问题，在日常工作中或对已决定执行的工作说三道四，指手画脚，搞个人主义的；

8、宗旨观念淡薄，摆架子、门难进、脸难看、事难办；

9、不执行安全工作制度，存在安全隐患的。

（二） 在后勤服务工作方面，有下列情形之一，情节严重的，除作出书面检查、通报批评外，给予取消当年部门和个人评优评先资格，每发生一起责任部门给予责任人相应经济处罚处罚，并扣责任部门年终绩效总额0.01的系数。

1、效能低下，致使政令不畅，影响本部门整体工作部署的；

2、学校党政重点部署的工作应由其承担的工作任务及落实要求，因工作不力未完成的；

3、后勤管理处布置的工作应由其承担的工作任务及落实要求，因工作不力未完成的；

4、各部门布置的工作应由其承担的工作任务及落实要求，因工作不力未完成的；

5、缺乏大局意识，全局观念，不顾社会影响，追求个人利益，违反廉洁从业，损害学校利益和后勤形象的；

6、不服从工作安排，对学校的工作部署和部门的要求置若罔闻、漠然处之，致使整体工作受到影响，造成不良后果的；

7、对师生的需求不闻不问、发脾气耍态度，造成恶劣影响的；

8、因本人不努力，造成工作失误而影响学校整体工作，情节严重的；

9、因不主动检查，未及时采取有效措施，或处置不当，造成轻微安全事故的；

10、自由主义思想严重，不请示不汇报，不调查不沟通，不讲组织原则和工作程序，造成恶劣影响的、严重影响工作的。

第八条 后勤工作责任追究，由后勤管理处领导班子提起，党总支监督。