

中北大学

环境与安全工程学院文件

院字〔2019〕3号

环境与安全工程学院服务承诺制度

为了进一步促进环境与安全工程学院的行政效能建设，改进工作作风，提高工作效率，保证服务质量，确保师生满意，特制定本制度。

第一条 服务承诺制是指学院根据工作职责要求，对服务管理、教育教学工作的内容、服务的要求、办理时限等相关具体事项，通过校园网向社会和学校做出公开承诺，接受师生、学校监督，承担违诺责任的制度。

第二条 承诺实行“首问责任制”

首问责任人应主动告知相关事项，对职责范围内的事务，认真办理、负责到底，需要提供相关材料的，应一次性告知。非职责范围内的事项，要引导询问人到相关承办科室办理。

第三条 承诺“微笑服务”

对于来访者，接待人员要笑脸相迎，以“三心”为准则，用心服务、耐心倾听、细心解答。

第四条 承诺实行“岗位责任制”

明确每个科室的职责和工作人员的岗位责任，形成岗位交流制度，鼓

励各科室人员了解各岗位职责，乐做螺丝钉，始终保证岗位职责的履行。

第五条 承诺实行“工作公开制”

始终将“公开、公正、公平”视作工作原则，对学院的办理制度、程序、时限、要求、承诺、岗位人员职责等全部公开。

第六条 承诺实行“限时办结制”

学院及有关人员按照规定的时间、程序和要求处理学校及学院事项，包括各科室各岗位职责规定的办理事项、领导交办事项、来信来访、举报、投诉以及其他需要及时办理的事项。

第七条 承诺实行“及时反馈制”

对上级指示和批示、来信来访、举报、投诉等，及时将情况反馈给相关部门或领导；暂时不能办理的事项，要将原因和有关情况及时告知对方，使任何一项工作的处理都有始有终。

第八条 经办人员在办理业务时举止不文明、态度不和蔼的，给予批评教育；态度粗暴，与来访者发生争吵的，给予诫勉教育并责令其向当事人赔礼道歉；对情节严重，造成恶劣影响的，根据有关规定追究其相应责任。

中北大学环境与安全工程学院

2019年7月20日