

**中北大学**  
**环境与安全工程学院文件**

院字〔2019〕2号

---

**环境与安全工程学院首问责任制**

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** 首问责任制是指服务对象通过来人、来电咨询、反映问题或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或指引、转办对接工作，不得因不负责该方面的工作而对服务对象推诿的制度。首位接待或受理的工作人员即为首问责任人。

**第二条** 首问责任人要热情接待服务对象，负有其服务的责任，必须做到使用文明、规范的用语；耐心听讲，认真受理，服务周到。

**第三条** 属于首问责任人所在科室职责范围的事项，要按有关规定及时接洽，能马上办理的即予办理，不能马上办理的，应耐心说明情况；不属于首问责任人所在科室职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办科室。

**第四条** 属于业务不明确或首问责任人不清楚承办部门的事项，首问责任人要及时与办公室或上级领导联系，帮助落实有关承办部门。办理事项若不属于我院职能范围的，首问责任人要耐心给予解释。对服务对象提

出的问题或要求，无论是否是自己职责（权）范围的事，都有责任和义务给服务对象以一个满意的答复。

**第五条** 首问责任人应对来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、办理结果等，认真进行登记，以备查询或考核。

**第六条** 首问责任人对把握不准或特别重大、紧急的事项，应第一时间报告上一级负责人或责任人。

**第七条** 首问责任人没有做到首问责任要求尚未造成不良后果的，予以谈话告诫；首问责任人接待推诿或刁难服务对象产生不良后果的，一经查实，给予批评教育，情节严重、影响恶劣的，将按照相关文件追究责任。

**第八条** 违反首问负责制投诉电话：0351-3920588

中北大学环境与安全工程学院

2019年7月20日