

安徽商贸职业技术学院文件

商职院字〔2024〕77号

安徽商贸职业技术学院关于印发《“你呼我应”管理与服务工作实施办法》的通知

各学院、各部门：

《安徽商贸职业技术学院“你呼我应”管理与服务工作实施办法》已经校长办公会讨论通过，现予印发，请遵照执行。

附件：安徽商贸职业技术学院“你呼我应”管理与服务工作实施办法

安徽商贸职业技术学院

2024年7月2日



附件：

安徽商贸职业技术学院“你呼我应”管理与 服务工作实施办法

第一章 总则

第一条 为切实提高学校管理效能和服务质量，提升管理育人、服务育人工作水平，树立新时代高校管理与服务人员新形象，助推学校“双高计划”建设和职教本科创建，结合学校实际，特制定本实施办法。

第二条 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实立德树人根本任务，管理服务工作坚持问题导向，关注师生“急难愁盼”问题并及时解决，以优良作风、高效管理和优质服务推进学校事业高质量发展。

第二章 管理与服务工作内容

第三条 各职能部门对本部门面向师生服务性工作梳理明确，由办公室汇总形成学校服务工作清单，包含服务事项、责任部门、责任科室，服务工作清单实行动态更新调整，并向全校做好公示。

第四条 针对情况复杂、涉及跨部门、政策性强的疑难问题，由责任部门牵头、相关部门参与，组织会商，形成处理意见报由分管校领导或学校主要领导协调处理。

第三章 管理与服务工作制度

第五条 首问负责制。师生员工等通过来电、来访等方式到本部门办理或咨询有关事项时，首位接待的工作人员（即首问责任人）需负责解答、处理或指引，属职责范围内的应及时办理，不属于职责范围内的应告知咨询人事项承办部门、承办人等有关信息，并给予必要帮助。

第六条 一次性告知制。师生员工等向本部门咨询、申办一般事项时，承办人应一次性告知政策规定、办理程序、所需材料和办理时限。对符合规定、手续齐全的事项应马上办理；对因程序不符、材料不全等原因不能及时办理的事项，应一次性告知办事程序、需补充的材料等，实现二次办结。

第七条 限时办结制。各部门对师生员工等提出的职责范围内的事项，在符合规定、手续齐全的情况下，应马上办理、限时办结。需会同其他部门办理或会议研究决定事项应做好解释，并告知大致时限。需提交学校有关会议研究的事项，应在会议纪要印发后按规定及时告知办理人。

第八条 主辅岗工作制。管理服务型工作岗位，应在确定主要经办人的基础上，指定一名熟悉相关工作的辅助人员，主岗位工作人员因公务外出或病事假等原因离岗的，由辅助岗位人员负责办理。

第四章 管理与服务人员行为规范

第九条 正确履职尽责。忠诚党和国家的教育事业，遵守国

家各项法律法规，遵守学校规章制度。自觉服从组织安排，坚决执行上级决定，不搞变通、不打折扣。正确行使职权，重大问题、重要事项及时请示汇报。自觉维护意识形态安全，妥善保管涉密文件。

第十条 增强服务意识。认真执行首问负责、限时办结等服务制度，自觉维护师生权益，接受师生监督。接听和拨打电话、接待来访人员，态度热情，用语文明，不推诿、不拖延。

第十一条 树立优良作风。按照规定的岗位职责、权限和工作程序，认真履行岗位职责。自觉加强业务学习，不断提高工作本领。自觉加强调查研究，不断优化办事流程，努力改进服务方式，切实提高服务质量。

第五章 管理与服务工作督查督办

第十二条 工作机制。成立“你呼我应”工作小组，由相关职能部门负责人组成，主要负责管理与服务工作督查督办、受理师生投诉、投诉核实处理、指导问题整改。

第十三条 提醒机制。各部门要高度重视转办件，做好协调督促和解释说明工作，第一时间响应、第一时间办理、第一时间反馈。对于响应不及时、态度不耐心、答复不满意的接诉事项，工作小组需对部门负责人进行提醒。

第十四条 督办机制。针对由于自身工作不到位或工作作风不严谨导致的投诉，工作小组要第一时间对投诉事项进行全面调

查核实。对被投诉部门和责任人的整改工作进行督办，确保整改措施得到有效落实，问题得到妥善解决。同时，及时反馈给投诉人，以消除其疑虑，维护学校的良好形象。

第六章 附则

第十五条 本实施办法由学校办公室负责解释。

第十六条 本实施办法自 2024 年 7 月 2 日起施行。

学校办公室

2024年7月2日印发
