

公共教学服务中心

对外服务首接责任制暂行实施办法

(征求意见稿)

为切实贯彻学校“不忘初心，牢记使命”专题教育精神，深入持久推进各项工作整改，提高公共教学服务中心整体工作效率和服务质量，现根据中心业务工作特点，制订《公共教学服务中心对外服务首接责任制暂行实施办法》。

第一条 坚持“服务育人”宗旨，始终关注和重视师生对教学区多媒体教学保障工作服务诉求，切实做到“服务主动、沟通及时，反馈迅速、改进持续”。

第二条 对师生服务诉求实施首接责任制，即由首接诉求的工作人员全程负责与诉求对象的联系和沟通，有效建立与诉求对象之间的“直通式或一站式”联络渠道，避免“流转环节多、服务时效差”等现象的发生。

第三条 根据服务诉求的具体内容和处理环节特点，一般将相关工作人员分为三类，即：首接责任人、办理责任人和监管责任人。其中监管责任人为中心办公室；办理责任人为本单位工作人员或设备供货公司技术人员，一人或多人。

第四条 中心办公室作为监管责任人，负责落实服务诉求应对方案的制订、工作推进和过程监管；首接责任人作为受理服务诉求的对外代理人，负责对服务诉求落实工作的协管，信息登记和与诉求对象的实时沟通与反馈工作；办理责任人负责按照本单位的统一安排落实

整改工作，并在服务诉求的办理过程中，与首接责任人和监管责任人做好信息沟通工作。

第五条 师生服务诉求分类及一般性处理流程

第一类：师生诉求隶属于首接人本职工作范围，且能够自行完成的。对于此类诉求，首接责任人作为办理责任人即知即改。

第二类：师生诉求不属于首接人本职工作范围，由监管责任人安排所属相关区域内工作人员作为办理责任人进行整改（前提是该区域内工作人员能够自行解决的）。办理结束后，办理责任人（非首接责任人）应将整改结果及时反馈给首接责任人。

第三类：师生诉求涉及面广、内容复杂，中心相关工作人员或本单位无法独立完成，需要多人或多部门协同完成，一般交由监管责任人负责协调落实，办理责任人一般为相关单位（部门）指定的相关工作人员，或校外专业公司指派的技术人员。

首接责任人应做好服务诉求的台账登记工作，并及时将师生诉求信息通报于监管责任人，由监管责任人根据具体情况和以上三类服务诉求处理的一般性工作流程，制订和落实服务诉求解决应对方案。

第六条 切实提高对师生服务诉求应答和落实的时效性。对于一般性服务诉求，力求在短期内给予解决，具体完成落实的时间由首接责任人、办理责任人和监管责任人共同商榷，原则上在3个工作日内完成；对于在短期内不具备解决条件的复杂性服务诉求，由中心或相关部门协调小组集体商定，并由首接责任人将拟解决的实施方案及时时间进程向服务诉求对象做耐心细致的解释工作。

第七条 首接工作人员在接听师生服务诉求时，应做到“热心、耐心、细心”，如在接听时发现服务诉求内容不属于或超出本单位业务范围时，不能简单或无礼拒绝，应做耐心细致解释，如有可能，应向监管责任人汇报后，及时告知相关责任单位承办人联系方式。

第八条 中心监管责任人应根据服务诉求台账记录，对首接责任人和办理责任人的履职状况进行跟踪督查，必要时应与诉求人进行情况核实，保证首接责任制的落实快速、有效、满意。

第九条 推进和实施对外服务首接责任制是改进工作作风、提高服务质量的有力举措，全体成员应在思想上、认识上、行动上保持高度一致，杜绝推诿和扯皮，对执行不力且对教学造成严重负面影响的人员，由中心根据相应管理规定给予相应处理。

第十条 中心工作人员在常规设备巡检和维修过程中接听的师生日常性保障服务诉求，不属于该实施办法的范畴，仍按照中心的相关工作规定执行。

附件：公共教学服务中心对外服务首接责任制工作流程图

公共教学服务中心

二〇二〇年二月二十九日制订

附件：

公共教学服务中心对外服务首接责任制工作流程图

