# 明责亮责尽责服务承诺活动方案

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-08-05

*各年级、处室及管理人员：为进一步明确管理人员职责，增强管理人员服务意识，提升管理水平，经研究决定，在所有管理人员中开展明责亮责尽责服务承诺活动，全力打造专业型、服务型、创新型的学校管理服务团队，助推学校各项工作又好又快发展，现将具体事宜通知...*

各年级、处室及管理人员：

为进一步明确管理人员职责，增强管理人员服务意识，提升管理水平，经研究决定，在所有管理人员中开展明责亮责尽责服务承诺活动，全力打造专业型、服务型、创新型的学校管理服务团队，助推学校各项工作又好又快发展，现将具体事宜通知如下：

一、工作内容

（一）服务受理“零”推诿

1.各处室要按照职能和岗位职责，积极受理服务对象申办的相关服务事项，不以任何借口进行推诿。做到符合条件的一次性受理，不让服务师生久等；对不属于本处室、本岗位受理的事项，给予必要的指引，不以简单、粗暴的方式一拒了之，实现服务受理零推诿。

2.各处室要再次明确处室人员岗位工作职责任务，制定承诺服务公开承诺内容。承诺内容包括处室每个人员的主要职责和电话联系方式，以及整个处室对全校师生的承诺口号。

（二）服务方式“零”距离

1.每个处室在正常上班期间和晚上值班期间，必须保证电话畅通。接到师生服务来电语态端正、语调平稳、语气文明，实现服务方式零距离。对于来访师生和校外人员要服务热情、文明有礼，解答问题准确规范、通俗易懂；出现分歧冷静克制、语调温和。同时教导处要整理好学籍办理办法，总务处要整理好报修、财务报销流程办法及饭卡购买、校方责任险办理、工伤申报办法，团委要整理好团员档案管理、补办办法，电教中心要整理好电脑、多媒体报修办法，办公室要整理好校籍证明、计划生育证明开具、反映事关学校发展建议的办法，届时学校将在学校网站公布相关办法，4月28日之前发到jysqyzxbgs@126.com.

2.今后任何一项工作不能只安排没方案，也不能只是简单的转发上级方案，要拿出根据上级通知制定出符合学校实际情况的方案。各种工作必须根据学校统一模板签批，以红头文件下发并通过学校官方网站发布才有效。同时牵涉到教师个人利益的各项评比要认真组织，精心安排，要做到有评比方案、有评分标准、有公示结果，确保公正、公平、公开。

（三）服务质量“零”差错

1.各室要建立服务工作日志化的工作制度，记录业务环节办理过程，确保实现每项工作、各个环节的检查和复核机制，及时针对存在的问题纠偏整改；简化报修、教学日常用品领取办事流程，各年级要承担起日常教学用品领取的任务，实现办事流程最简化，服务质量最大化，全面实现服务质量零差错。

2.加强各室工作人员的业务培训与思想意识教育。学校将举行学校管理、信息技术应用等培训，强化管理人员技能提升，开展岗位大练兵大评比活动，确保做到素质高、业务强、作风硬；办理业务工作做到认真细致、严格审查、精准服务，杜绝出现服务过程中的散神溜号，马马虎虎的工作态度。

3.对文明单位创建等工作要从平时开始建立和完善各类材料的电子档案及纸质档案的精准存储、保管，避免出现差错、只差应付。

（四）服务结果“零”投诉

1.服务中心、各年级要设置师生、家长意见邮箱、电话，定期开展师生、家长接待日活动，积极开通群众意见反馈通道。密切与服务对象的沟通交流，接受监督，对服务对象的有效投诉、意见和建议进行甄别分类、及时受理，努力做到服务结果“零”投诉。

2.若有师生、家长反馈到学校或市教育局、12345等上级部门的，一经查实的，将与年级考核、绩效考核挂钩，情况严重的，相关责任人将写出书面检查，在全校大会上作检讨。

3.每学期举行一次全校管理人员述职评议大会，凡评议和平时考核分数处于后5名的，年度考核和师德不得评为优秀，取消评先资格。

二、活动要求

1.实行限期办结制度。一次性告知办理事项的有关政策、办理程序和要求，能一次性办理的应及时办理，需延迟办理的应耐心做好解释、说明工作，不准敷衍搪塞、推诿扯皮。原则上当天必须办理，最多不准超过两个工作日。

2.实行首遇责任制度。在受理服务对象来人、来电问讯的第一位工作人员要热情接待，耐心解答服务对象提出的咨询事项。凡属职责范围内的，要认真解答，不属于自己职责范围或对所问事项不清楚的，要主动与有关处室或有关人员联系。若属于自己工作，自己因客观原因不能处理的，要及时给处室主任和分管领导反应，在最短时间内解决。

3.实行失职追究制。各室工作人员由于严重不负责任，违反有关规定，不履行或不正确履行自己的工作职责和承诺者，将根据学校规定，追究相关责任；致使国家、集体和师生的利益遭受损害的，按照其损害后果依法追究其责任。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找