

# 山东交通学院学校办公室文件

鲁交院办发〔2021〕15号

---

## 山东交通学院学校办公室 关于印发师生服务中心管理办法（暂行）的通知

各单位（部门）：

《山东交通学院师生服务中心管理办法（暂行）》已经学校研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

山东交通学院学校办公室

2021年9月29日

# 山东交通学院

## 师生服务中心管理办法（暂行）

### 第一章 总 则

**第一条** 为切实提升管理效能，提高师生服务质量，着力建成集中式受理、协同办理、高度信息化运行的师生服务中心，并确保其正常运行和规范管理，特制定本办法。

**第二条** 师生服务中心各项工作坚持集中统筹、高效便捷、规范透明、师生满意的基本原则。

**第三条** 凡面向师生工作量大、服务面广的单位（部门），原则上都应进驻师生服务中心大厅。进驻师生服务中心大厅的部门（以下简称“派驻部门”）应秉持“把方便给予师生，把困难留给自己”的理念，进一步完善服务事项，优化服务流程，简化办事程序，提升工作效能。

### 第二章 人员管理

**第四条** 师生服务中心工作人员由各派驻部门负责选派，实行 AB 角制，确保无空岗情况出现。A 角人员日常在师生服务中心大厅窗口上班，B 角人员平时在原部门上班；当 A 角人员因故无法到岗时，派驻部门需事先征求师生服务中心同意，并由 B 角人员到师生服务中心大厅窗口上班。

**第五条** 师生服务中心工作人员选派应符合以下条件：

（一）政治觉悟高；

(二) 熟悉本岗位工作流程，业务能力强；

(三) 具有较强的服务意识和综合协调能力。

**第六条** 师生服务中心工作人员在窗口工作的时间应不少于一年的，派驻部门确因工作需要调整工作人员的，应事先征得师生服务中心同意。工作人员的变动应在确保窗口工作连续性的前提下统筹安排，一般应在暑假或寒假期间调整。工作人员不能胜任窗口工作的，派驻部门应及时予以调整。

**第七条** 师生服务中心工作人员(含B角人员)须经学校统一上岗培训。学校积极为工作人员的学习、教育和培训创造条件，不断提高工作人员的素质和服务水平。

**第八条** 师生服务中心工作人员要注重文明礼仪、遵守职业道德，履行岗位职责，严守工作纪律。

**第九条** 师生服务中心工作人员人事关系隶属所派单位，派驻部门负责窗口工作人员的业务指导与管理；师生服务中心负责窗口工作人员的日常管理与考核。师生服务中心成立临时党支部，支部党员在临时党支部参加学习、过组织生活。

### **第三章 业务管理**

**第十条** 为便于工作开展，原则上要求各派驻部门将本单位印章放置师生服务中心使用，并加强规范管理。

**第十一条** 师生服务中心实行服务公开制，派驻部门应统一公开服务事项的名称、办事流程、材料要求、承诺时限等。

**第十二条** 师生服务中心实行首问责任制。受理与本单位有

关的业务，窗口工作人员依照学校相关规定，一次受理，全程代办；遇有咨询或办理非本单位受理范围的业务时，工作人员应热情介绍有关窗口的位置或引导至应受理窗口。

**第十三条** 师生服务中心根据服务种类的不同特点实行相应的办理制度。包括：

（一）一般事项直接办理制：程序简便、可当场办结的申请事项，由工作人员即收即办，当场办结。

（二）补办事项一次告知制：对服务对象申报材料不全，无法直接办理的，工作人员必须一次性书面告知需补充的材料，待服务对象申报材料补全后按程序办理。

（三）特殊事项承诺办理制：需要审核、论证、公告或现场勘查及其他不能当场办结的申请事项，由工作人员先接收申报材料，承诺办结时间。

（四）上报事项负责办理制：需上级审批的申请事项，窗口单位应尽快与上级主管部门联系，协助指导服务对象办理，并做好全程跟踪。

（五）控制事项明确答复制：不符合法律法规和国家政策、不符合学校规章制的申请事项，由工作人员及时作出不予办理的明确答复。

#### **第四章 考勤管理**

**第十四条** 师生服务中心实行统一考勤和请假审批制度，考勤记录纳入工作人员考核。上下班作息时间在按学校统一规定执

行，下班时须办结当天所有服务事项方可离开岗位。

**第十五条** 工作人员在工作期间因事因病不能到岗的，须向师生服务中心请假，请假期间须由相应 B 角人员到岗上班。

**第十六条** 工作人员应按时参加由师生服务中心组织的会议、学习培训及相关活动。确因特殊情况无法参加的，应向师生服务中心请假。

## **第五章 资产管理**

**第十七条** 师生服务中心统一负责服务大厅资产管理工作。各派驻部门自有资产，由各窗口单位自行做好保养、修护与更换，并向师生服务中心备案。

**第十八条** 师生服务中心工作人员领用固定资产、办公用品、电脑耗材和低值易耗品等，须向师生服务中心填报物品领取单，办理相关领用手续。确因工作需要更换或添加固定资产的，应提前向师生服务中心提出书面申请，由师生服务中心统一调配。

## **第六章 安全管理**

**第十九条** 师生服务中心工作人员须妥善保管印章、各类资料、固定资产，并做好保密工作，防止失窃和泄密事件的发生。

**第二十条** 师生服务中心工作人员下班时须关好门窗，关闭照明、空调及其他办公设备的电源，杜绝事故隐患。

## **第七章 监督管理**

**第二十一条** 师生服务中心设立服务专线，方便服务对象和

广大师生进行业务咨询、意见反馈、投诉及举报。

**第二十二条** 业务咨询、意见反馈、投诉和举报的处理遵循“统一管理、归口办理”的原则。由师生服务中心根据被反映人的管理权限和反映问题的业务归属，确定负责处理的单位。对于重大问题，要追究派驻部门的责任。

## 第八章 附 则

**第二十三条** 本办法由山东交通学院学校办公室负责解释，自印发之日起施行。