

# 厦门工学院事务服务中心管理制度

为进一步规范厦门工学院事务服务中心的管理，提升中心的服务质量与服务品位，全面发挥中心作为全校师生综合服务的示范作用，秉承“有求必应、事事速办”的宗旨，特制订本制度。

## 第一章 组织架构

**第一条** 目前事务服务中心设有副主任 1 名，职员 2 名，预设咨询台成员若干名（由学校勤工俭学学生轮岗承担），后期人员编制将根据业务开展情况而定。设置综合服务窗口、学工教务窗口、财务窗口、后勤物业窗口、校园卡务窗口、机动窗口 6 类服务窗口，中心负责人以及各组成成员对中心的工作负责。

## 第二章 日常工作职责及要求

**第二条** 中心主任（副主任）职责

- （一）负责中心人员的选拔、培训及日常管理工作。
- （二）组织召开每周例会，对上一周的工作进行总结，并对下一周工作进行布置。
- （三）起草中心的各类管理制度，对中心的建设发展提出构想。

**第三条** 职员责任

- （一）严格遵守中心的规章制度。
- （二）参加中心例会，完成主任所下达的任务。
- （三）对中心的建设发展提出合理化建议。

#### **第四条 事务服务中心职能范围**

事务服务中心开放 6 类窗口，每个窗口各司其职，共同完成一窗式快捷服务。

（一）学工教务窗口。主要负责学生证、火车磁条补办、在校证明开具、教务系统密码修改、单独购买教材、教室及场馆借用五类学生业务。

（二）财务窗口。主要负责业务办理者杂费缴交、押金收退两类业务。

（三）后勤物业窗口。主要负责业务办理者的维修报修、车位租赁、车辆通行证办理、户口页借用、身份证补办五类业务。

（四）校园卡务窗口。主要负责校园卡办理、校园卡充值、公交车卡充值三类业务。

（五）综合服务窗口。除以上四类窗口的综合服性业务处理窗口。

（六）机动窗口。主要负责为各部门提供临时性、阶段性业务办理服务。

#### **第五条 事务服务中心工作要求**

（一）要做好中心所有成员特别是新进成员的业务培训工作。

（二）定期对成员的业务知识进行考核。

（三）培养工作人员扎实的业务的水平，切实掌握业务办理流程，熟练的对业务材料进行准确判断和整理。

（四）所有工作人员上班时间需摆放好工作牌，微笑服务，

用心服务，使用礼貌用语，语言表达明确，真诚的对待每一位业务办理者。

（五）工作人员应了解各种材料的相应存放位置，做到办理各类业务时有条不紊，不遗漏。

（六）工作人员碰到问题时应做到及时解决、及时上报，业务材料应做到“不积压、不错放、不隐瞒”的基本原则。

（七）工作中发现问题及时上报，不可在不知情的情况下私自解决。

### **第三章 办事制度**

#### **第六条 首问责任制**

（一）首问负责制适用于事务服务中心的全体工作人员。

（二）首问负责制是指最先接待业务办理者咨询或办理业务的工作人员，要负责为其办理或引导其办理所需业务，其中最先接待的工作人员为首问责任人。

（三）首问责任人应当做到：

1. 业务办理者到事务服务中心办理事宜及联系其他工作时，首问责任人职责范围内能够解决的，应当及时办理，一次性告知有关事项，必要时提供有关资料、表格等，热情耐心地解答业务办理者的询问。

2. 业务办理者提出办理的事项不属于首问责任人职责范围但属于事务服务中心职责范围的，应当告知业务办理者到相应窗口办理；对不属于事务服务中心范围的，应及时与相关部门联系；

有关人员不在或联系不上时，应将相关部门的地点、负责人、联系方式给予业务办理者。

3. 全体工作人员应当熟悉事务服务中心的各项业务和工作，达到事事速办的服务宗旨。

### **第七条 一次性告知制度**

（一）一次性告知制度是指业务办理者到事务服务中心办理、咨询业务时，受咨询人员以及办理人员必须一次性告知业务办理者所要办理业务的依据、时限、程序、所需要全部资料。

（二）对业务办理者需要办理的事项，在职责范围内，工作人员应当审核其有关手续和资料，对即时办理的事项要即时办理；对手续、资料或者不符合要求的，工作人员应一次性告知其所需要的手续和资料，在向业务办理者一次性告知时，可采用口头告知形式，但业务办理者要求以书面形式告知时，工作人员应提供完备的详细资料告知对方，书面材料应存档备份。

（三）对经常性办理的学生业务，应在事务服务中心内提供《办事指南》。

（四）遇到业务办理者对所办事情的相关手续、资料不清楚，以及相关政策和规定不明确，工作人员应帮助其咨询了解或者请示报告，并将结果告诉办事人员。

（五）业务办理者电话咨询时，工作人员要一次性告知办事人员相关手续、资料、程序和受理时限。工作人员应当及时做好电话记录。

(六)责任追究, 工作人员应当履行一次性告知义务, 凡未能做到一次性告知, 造成业务办理者两次以上的往返, 或者被投诉且查实的, 应给与相关责任追究。

## **第八条 限时办结制度**

为提高事务服务中心的工作效率, 强化岗位责任, 要求工作人员对每项业务做到限时办结。

(一)限时办结要求工作人员对业务办理者给予明确的办理完结时间, 并告知何时领取。符合申办条件、材料齐全的, 其办理时限从收到申请材料的次日起计算。申请材料不齐全或者不符合规定的, 工作人员应当按照规定一次性告知业务办理者补齐材料。不告知的, 自收到业务办理者材料之日起即为受理。业务办理者在时限内不作材料增补的即为撤回业务办理。

(二)执行限时办结时应坚持效能的原则, 在处理和审批各类事项时, 要不断优化办事程序, 减少中间不必要的环节, 提高服务效率。

(三)特殊事项的办理, 应本着特事特办、特事快办的原则, 在学校规定的规章制度内尽快办理。

## **第九条 否定报备制度**

(一)否定报备制度是指相关部门提出业务办理申请后, 工作人员发现申请条件不符合规定, 决定不给予办理的, 应实行登记备案或请示报告的制度。

(二)否定报备的程序

1. 工作人员填写《否定报备登记表》，并提出否定意见、理由和依据报送负责领导审批。

2. 负责领导审批后，依情况提出处理意见。经负责领导签署审批意见的《否定报备登记表》应与申请材料（复印件）一起存档。《否定报备登记表》内容应包括申请人或者申请单位、联系电话、申请事项、否定理由及依据，负责领导审批意见。

3. 否定报备应在承诺时间内办结，以书面形式告知相关申请部门。并退还相关部门提交的申请材料（原件）。

#### **第四章 事务服务中心窗口职责**

事务服务中心设置六类型窗口，各个窗口在共同协作下事事速办的同时，也应遵循部门的独特性，对财务、卡务、机动三类有特殊要求的窗口应各司其职，明确分工。

##### **第十条 财务窗口、卡务窗口的权责**

（一）财务窗口、卡务窗口在事务服务中心分别设立独立窗口，除基本办公室设备外，其他的设施设备应由相应部门提供。

（二）财务窗口、卡务窗口因涉及缴费、充值等现金问题，此两类窗口应派出相应工作人员在事务服务中心进行业务服务，其他窗口工作人员不经手此两类窗口的事务。

（三）每日下班前，财务窗口、卡务窗口须对账目进行核对保管，事务服务中心内其他人员均不对账目和现金负责。

##### **第十一条 学工教务窗口、后勤物业窗口的权责**

（一）学工教务窗口、后勤物业窗口除业务量较大或有特殊

要求期间，其他时间无需特派人员至事务服务中心办公。

(二)在非集中于事务服务中心窗口办公期间，学工、教务、后勤、物业应及时对接综合服务窗口接收的与相关部门权责相关的业务，并做好交接手续。

(三)学工、教务、后勤、物业在办理相关到事务服务中心转接的业务时，需遵守办事指南，严格办理程序，在时限内办结。

**第十二条 机动窗口权责。**为满足季节性、临时性业务的开展，设置机动窗口。机动窗口的设置需提出申请，申请部门对业务办理窗口内的事项负责。

### **第十三条 综合服务窗口权责**

综合服务窗口的设置适用于除以上几类窗口外，日常业务量不多的部门集合受理业务。对能即时办理的业务，窗口工作人员应给与即时办结。对涉及到各部门而不能即时办结的业务，综合服务窗口应给予记录备案，同时告知业务办理人员办理时限以及何处领取。

### **第十四条 过渡期间事务服务中心窗口职责**

过渡期间设置窗口适用于事务服务中心设立之初，在人员未全部到位前使用。首先设立财务窗口、卡务窗口并由相应部门委派人员至事务服务中心服务，其他涉及学工、教务、后勤、物业的事项均在综合服务窗口办理。综合服务窗口能即时办结的业务应给予及时办结，对不能即时办结且需要相关部门配合完成的业务，应做好移交、签收手续。

## 第五章 窗口入驻、退出制度

**第十五条** 长期入驻窗口，适用于在业务处理过程中学院评估或者部门提出，适合在事务服务中心长期设置的窗口，经过申请审批后入驻事务服务中心。

**第十六条** 临时性阶段性窗口设置，是指在机动窗口上短期设置的办事窗口。项目在机动窗口中整合资源，快速高效完成业务。

**第十七条** 临时性阶段性项目入驻有关规定

（一）入驻事务服务中心窗口用于临时性、阶段性业务处理的部门，如处理新入职教师报道、学生入学缴费等事项，需填写入驻申报表，提前进行申请，经审批后入驻。

（二）入驻窗口中所需涉及的人及办公物品、宣传材料，应由需办理事务的相关部门提供，如需事务服务中心内工作人员协助、共用或者借用事务服务中心内用品的需在申报表上注明。

（三）临时性、阶段性项目窗口设立，相关使用部门应明确使用时间，在使用时间到期时，撤离并复原窗口。

（四）在使用期间，相关使用部门应遵守事务服务中心办事规定，对窗口负责。

## 第六章 办事流程变更制度

**第十八条** 办事流程变更适用于在业务办理过程中不断合理化、精简化或因部门需要进行变更。

**第十九条** 办事流程，应按照以下程序进行变更

(一) 相关部门提出流程变更，填写办事流程变更登记表，并附更新后的办事流程。

(二) 经事务服务中心负责人审核后启用新流程。

(三) 办事流程变更后，应将新的相关申请表格及办事指南进行更新，放置于事务服务中心。

(四) 办事流程变更后由事务服务中心工作人员在学校网络平台上进行告知。

## 第七章 事务服务中心与各部门的权责制度

**第二十条** 相应部门应接受事务服务中心相关业务性问题的咨询与解答。

**第二十一条** 事务服务中心应接受各个部门的咨询并为部门解答、解决问题。

**第二十二条** 划归在事务服务中心处理事项，事项办理进度的责任归事务服务中心，事务服务中心应对项目负责。

**第二十三条** 在业务涉及交叉部门处理时，事务服务中心应对收交的材料以及事项负责，主动与相关处理部门联系，办理好材料交接手续。交接出的材料各部门应给予妥善处理，在各部门处理过程中出现纰漏的，责任归部门一方。

**第二十四条** 在事务服务中心设置的财务窗口、校园卡务窗口以及由综合服务窗口转接事项的学工、教务、物业、后勤等部门，在办理业务中需对相关办理业务负全责，接受业务办理者的投诉，并给出整改反馈。

## 第七章 监督追责制度

**第二十五条** 责任追责制度是指对在事务服务中心内设置窗口的工作人员违反首问责任制、限时办结制度等制度，以至影响事务服务中心内“有求必应、事事速办”宗旨的，贻误工作或者损害业务办理者权益等行为的应给与责任追责。

**第二十六条** 在责任追责中，接收到投诉的工作人员将意见整理后交于监事会督察办公室，由监事会督察办公室对相关部门予以追责，要求整改反馈。

**第二十七条** 有以下情形的，应追究相关部门以及责任人的责任。

（一）对应进入事务服务中心设置窗口办理事项，而擅自决定不进入的。

（二）应即时办结审批业务或者给予备案、核准业务而未即时办理的。

（三）对重大或者紧急事项，部门领导不及时协调解决的。

（四）不按办事指南办事，擅自修改办事流程，导致业务延误办理的。

（五）牵头部门不负责任或者不配合牵头部门导致工作延误审批。

（六）其他违反首问责任制、限时办理、一次性告知制度的情形。

**第二十八条** 在收到业务办理者的业务投诉时，追责部门应

在当日内将投诉意见反馈予责任部门，责任部门根据业务的难易程度在 1-3 日内主动给予反馈。对于合理反馈意见的，应及时告知业务投诉者；对于反馈意见敷衍不合理的，追责部门应给予相关依据，要求责任部门再整改。

**第二十九条** 所有投诉事件处理过程均接受学院监事会督察办公室监督。

**第三十条** 所有投诉事件以及处理反馈应在学院监事会督察办公室和事务服务中心共同备份留底。

**第三十一条** 本制度由事务服务中心负责解释。

**第三十二条** 本制度自颁布之日起实施。