

服务承诺制与限时办结制

教学办公室以方便师生、高效迅捷为原则，结合教学办公室工作实际，向全校师生员工做出以下承诺：

1. 加强学习，提升办公室内管理人员的思想道德修养、教学管理理论和业务综合素质，明确和熟悉各自工作职责，适应教务管理工作需要，提高依法办事和现代化管理水平。

2. 摆正位置，增强服务意识。急师生之所急，想师生之所想，解师生之所难，把管理寓于服务之中，把提供优质服务作为管理工作的重要任务，把师生满意与否作为检验自己工作的重要标准，不断改进管理和服务的方式方法，与时俱进，干事创业，提高工作绩效。

3. 坚持办事公开制度。公开教学办公室各项工作办事制度、依据、程序、岗位人员职责等，自觉接受师生监督。

4. 实行岗位责任制。按照因事设岗、分明职责的原则，进一步明确教务管理人员的岗位责任，并以制度的形式固定下来。

5. 实行限时办结制度。积极主动、满腔热忱对待工作。对所处理的每一工作事项，明确完成时限，职责范围内能办的事马上办，难办的事想方设法办，不得推诿或将矛盾上交；职责范围外或需其他部门、单位或个人协作办理的事项，应主动协调，及时解决；确实不能办理的事项，向申办方做好解释工作，同时，必须将情况及理由报告上一级领导，不推诿、不拖延、不模糊答复。

6. 实行及时反馈制。对上级指示、批示，基层单位、师生员工的请示报告，兄弟单位的协调要求等，限时办理完毕后，办理结果尽快反馈给交（申）办方；暂不能办理或不能办理的事项，要将原因和有关情况及时告知交（申）办方，使任何一项工作、活动、事项的处理都有始有终。

7. 优质服务，微笑服务，文明办公。做到办公环境整洁，工作时间衣着得体，姿态端庄；对于来访人员热情、周到、有礼貌，使用文明语言。杜绝门难进、脸难看、话难听、事难办的不良现象。

8. 失职追究制。教学办公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，给予相应纪律处分；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。

山东交通学院威海校区教学办公室

二〇一六年九月二十一日