

北京化工大学文件

北化大校办发〔2017〕41号

关于印发《北京化工大学 昌平校区一站式服务大厅窗口管理办法 (试行)》的通知

各学院、部、处及校直属单位：

为强化机关“精管理、大服务、高效率”理念，着力建成集中式受理、协同化办理、智能化运行的昌平校区一站式服务大厅，并确保其正常运作和规范管理，特制定《北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口管理办法（试行）》，经2017年9月13日第26次校长办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

北京化工大学

2017年9月15日

北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口管理办法 (试行)

第一章 总 则

第一条 为强化机关“精管理、大服务、高效率”理念，着力建成集中式受理、协同化办理、智能化运行的昌平校区一站式服务大厅（以下简称大厅），并确保其正常运作和规范管理，制定本办法。

第二条 大厅各项服务工作要坚持规范、便捷、高效、优质、师生满意的基本原则。

第三条 在大厅设立窗口的单位（以下简称窗口单位）要进一步优化业务流程，简化审批程序，改善服务环境，提升服务形象，切实提高管理服务水平。

第四条 大厅各窗口单位要加强本单位印章的规范管理，可以根据办理事项的性质与特点，为窗口配备业务专用章或窗口专用章，窗口专用章仅适用于办理校内流转的服务事项。

第二章 组织管理

第五条 大厅设管理委员会（以下简称管委会）。管委会是大厅管理工作的领导机构。管委会办公室设在服务中心。

管委会主任：分管机关的校领导

常务副主任：服务中心主任

副主任：北区办主任

成 员：进驻大厅的各单位负责人

第六条 服务中心负责大厅的日常工作运行，统筹协调与支

持进驻单位开展工作。

第三章 窗口设置

第七条 学校各职能部门涉及教师办理的各类审批事项，特别是多部门联合审批事项，原则上都要在大厅设置窗口。

窗口单位要按照业务内涵、师生关联度、工作量饱满程度和业务周期性等要素，设置固定服务窗口或者周期性服务窗口。对于师生关联度高、工作量饱满的核心业务，设置若干固定服务窗口进驻大厅；对于师生关联度高、但工作量不饱满，经整合本部门其他相关业务后，可设置若干固定服务窗口进驻大厅；对于周期性较强，办理时间相对集中的业务可设置周期性服务窗口进驻大厅。

第八条 管委会应根据大厅的物理空间、师生的意见、部门或单位的申请及其他情况，及时调整办事窗口。

第九条 学校各职能部门拟在大厅新设窗口，或原有窗口单位拟增加、减少窗口数量及撤销窗口的，应向服务中心提交书面申请，由服务中心提交管委会审定。

第四章 人员管理

第十条 各窗口单位应明确 1 名中层干部作为分管领导报管委会，如有调整需及时报管委会。

第十一条 各窗口单位应按以下要求选派工作人员：

- （一）政治觉悟高，敬业精神好，组织纪律性强；
- （二）具有较好的为师生服务的意识，能代表窗口单位的形象；
- （三）业务能力强，熟悉本单位业务，具有较强的协调能力和独立处理问题的能力。

第十二条 工作人员在窗口工作的时间原则上不少于一年。窗口单位确因工作需要变更工作人员的，应事先征得服务中心的同意。工作人员的变动应在保证窗口工作连续性的前提下统筹安排，一般在暑假或寒假进行调整。但工作人员不能胜任窗口工作或有严重违纪违规行为的，窗口单位应及时予以更换。

第十三条 非整科室入驻的窗口单位工作人员实行 AB 角制，窗口单位须为每个窗口工作人员配备 B 角人员 1 名，并加强 AB 角之间内部交流，确保 B 角能胜任窗口工作。B 角人员平时在原单位上班，当窗口人员因事因病无法到岗时，由 B 角人员到办事大厅窗口上班。

第十四条 工作人员（含 B 角人员）须经过学校统一的上岗培训。学校应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。

第十五条 工作人员（含 B 角人员）接受服务中心和窗口单位的双重领导，其编制属于窗口单位，业务上接受窗口单位的领导，日常管理及窗口考核评价等由服务中心负责。

第十六条 服务中心根据《北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口考核细则（试行）》负责对办事窗口及窗口工作人员的窗口工作考核评议，主要是工作纪律、服务质量、附加事项（包括工作日志整理及内部管理提升）。窗口工作考核结果与学校对窗口单位年终目标责任考核和个人年终考核、评奖评优等挂钩。

学校针对大厅工作人员单设考核奖，由服务中心发放，奖励费用从学校年度绩效考核预算中单独列支，工作人员在窗口单位原有工资、待遇继续享有。学校鼓励各窗口单位根据大厅工作人

员的工作业绩，给予一定的配套奖励。

第十七条 工作人员办理服务事项时，要遵守《北京化工大学一站式服务大厅工作人员服务规范》，注意文明礼仪、规范高效，遵循职业道德，履行服务职责，严守工作纪律。

第五章 业务管理

第十八条 大厅实行办事公开制。窗口单位应统一公开办理事项的名称、依据、服务对象、办事流程或流程图、材料要求、承诺时限、收费标准、收费依据等，按照办理事项自行维护到大厅专题网站相关栏目，开展网上咨询与办理服务。

第十九条 大厅实行主办负责、联合办理制。涉及两个及以上部门的事项，由主办窗口牵头，统一受理并联合办理。办理过程中，材料在不同部门流转，要做好必要的交接记录。

第二十条 大厅实行首接负责制。工作人员对职责范围内服务事项，热情接待，及时办理；职责范围外服务事项，耐心解释，提供指导与帮助。

第二十一条 大厅实行服务评价制。工作人员自觉接受服务对象的评价，在事项办理完毕之后应主动提醒服务对象进行评价操作。

第二十二条 大厅实行线上线下联办制。窗口单位应积极推进网上办事大厅建设，不断优化业务流程，为服务对象提供前置办事指引，实现线上线下协同办公，推动简政放权，提高办事效率。

第二十三条 大厅根据事项的类型、特点实行不同的办理制度。包括：

(一) 一般事项实时办理。程序简便、能当场办结的申请事项，由工作人员即收即办，当场办结。

(二) 特殊事项限时办结。需要审核、论证、公告或现场勘察及其他不能当场办结的申请项目，由工作人员先接收申报材料，承诺办结时间，办理周期内办结并反馈至申报人。

(三) 补办事项一次告知制：对申请材料不全、无法办理的，承办窗口必须一次性明确告知需补办的材料，待服务对象申报材料齐全后按程序办理。

(四) 控制事项明确答复制：对不符合中国法律法规及学校规章制度的申请事项，由工作人员及时做出不予办理的明确答复或出具退回通知书，注明退回原因。

第六章 考勤管理

第二十四条 大厅实行统一考勤和请假审批制度，由服务中心负责。

第二十五条 工作人员上下班作息时间按学校统一规定执行。

第二十六条 工作人员每个工作日上午上班和下午各考勤1次，AB角人员在大厅的工作时间累加应达到法定工作时间的100%。下班时间后如遇到服务对象在下班前提交的办理事项未结束时，须办结该服务事项后离开岗位。

第二十七条 寒暑假值班按学校统一值班规定执行。各窗口单位可根据业务情况，并经服务中心统一协调后，确定各窗口值班期间的具体办公日期。各窗口值班人员由窗口单位统一安排，可以安排AB角以外的工作人员值班，值班名单报服务中心备案。

第二十八条 工作人员在大厅工作期间因事因病不能到岗

的，须提前向服务中心请假审批。工作人员请假期间由相应 B 角人员到岗上班。

第二十九条 工作人员应按时参加由服务中心组织的各类会议、学习及相关活动，不得无故缺席。确因特殊情况无法参加的，应提前向服务中心办理请假审批手续。

第三十条 服务中心对工作人员考勤记录按月予以公布，并将考勤纳入工作人员考核范围。

第七章 资产管理

第三十一条 服务中心统一管理大厅资产，做好登记造册工作，并负责大厅各类办公设备及办公网络的维护工作。进驻大厅的各窗口单位自有资产，应由各窗口单位向服务中心备案，并按各自的经费渠道定期维护。

第三十二条 服务中心负责每年清理核对大厅的所有资产，各窗口及其工作人员不得擅自改变大厅资产的使用性质。

第三十三条 工作人员领用由大厅统一配置的固定资产、办公用品、电脑耗材和低值易耗品等，需向服务中心填写物品领用单，办理相关领用手续。

第三十四条 窗口及其工作人员确因工作需要更换或添加设备的，应提前向服务中心提出书面申请，由服务中心统一调配。

第三十五条 工作人员领用的固定资产、办公用品等在使用过程中出现遗失或损失的，需根据学校有关规定承担赔偿责任。

第八章 安全管理

第三十六条 工作人员应高度重视安全保卫工作，牢固树立安全防范意识。妥善保管印章、贵重物品、各类资料，做好保密

工作，防止失窃和泄密事件的发生。

第三十七条 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。

第三十八条 工作人员因故意或过失造成安全事故的，应依法承担相应法律责任。

第九章 投诉管理

第三十九条 在服务中心网站设置投诉意见电子邮箱，在大厅设置投诉意见箱并张贴投诉电话。大厅的投诉举报处理遵循“统一管理、归口办理”的原则。由服务中心统一管理窗口服务工作投诉举报工作，根据被投诉人的管理权限和所投诉问题的业务归属，确定处理的单位或部门。

第四十条 经查实被投诉人确实存在所投诉举报的问题的，根据大厅考核办法对相应窗口和工作人员予以处理。对于重大问题，窗口单位存在过错的，追究窗口单位的责任。

第十章 附 则

第四十一条 本办法由服务中心负责解释。

第四十二条 本办法自发布之日起施行。