

# 教务处服务承诺

## 一、岗位责任制

明确每个科室的职责和工作人员的岗位责任，形成教务处岗位责任制，要求全体工作人员认真履行各自职责。

## 二、工作公开制

始终将“公开、公正、公平”视作教务处的工作原则，对教务处的办理制度、程序、时限、要求、承诺、岗位人员职责等全部公开。教务处自觉、诚恳地接受师生的监督和批评，做全心全意为师生的教务处。

## 三、首问责任制

来电、来信或来人咨询、办理业务或反映诉求时，首办责任人应主动告知相关事项，对职责范围内的事务，应认真办理、负责到底，需要提供相关材料的，应一次性告知。非职责范围内的事项，要引导询问人到相关承办科室办理。不属于教务处职责范围的事务，首问责任人应耐心解释，尽最大可能给予指导和帮助。

## 四、微笑服务

微笑是淡雅友爱的问好，对于来访的师生，教务处人员要笑脸相迎，以“三心”为准则，用心服务、耐心倾听、细心解答。通过健全服务措施，创建令师生满意的教务处，让微笑成为全处最美的一张明信片。

## 五、限时办结制

上报、审批等事项，教务处人员必须按照制度中规定的时限及时处理，保证教师和学生的权益，把师生的每项要求当作自己的当下之务，想师生所想，急师生所急，解师生所难。

## 六、及时反馈制

对上级指示和批示、教学部门及师生的申请报告、其它部门的协调要求、学生投诉及教学信息等，及时将情况反馈给相关部门或交（申）办方；暂时不能办理或不能办理的事项，也要将原因和有关情况及时告知交（申）办方，使任何一项工作的处理都有始有终。

七、教务处作风建设服务电话：0395-2112803。