



SHOUWENZERENZHI
SHISHIZHINAN

首问责任制实施指南

中北大学服务集团 编

兵器工业出版社

首问责任制实施指南

中北大学服务集团 编

兵器工业出版社

内 容 简 介

本书不仅对“首问责任制”工作要求进行阐述,同时将实际工作中遇到的各类问题进行总结和提炼,精选与工作实际密切相关的事例,尽可能地明确“首问责任制”工作的办事程序和处理方法,解答服务对象日常学习、生活、工作中遇到的常见问题,将生硬的服务要求蕴涵到科学具体的操作方法中,简洁、直观、实用地提供了具体的内容和方法作为操作指南。

图书在版编目(CIP)数据

首问责任制实施指南/中北大学服务集团编. —北京:
兵器工业出版社, 2007. 8

ISBN 978-7-80172-908-8

I. 首… II. 中… III. 管理-工作-研究 IV. C931.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 116195 号

出版发行: 兵器工业出版社

发行电话: 010-68962596, 68962591

邮 编: 100089

社 址: 北京市海淀区车道沟 10 号

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市登峰印刷厂

版 次: 2007 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

印 数: 1—1000

责任编辑: 张小洁

封面设计: 李 晖

责任校对: 郭 芳

责任印制: 赵春云

开 本: 787×1092 1/18

印 张: 14 30 页彩插

字 数: 297 千字

定 价: 25.00 元

(版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换)

《首问责任制实施指南》编委会

主 任：赵安民

副主任：赵建伟 赵振波 秦华军

委 员：王 阳 苗勇毅 白利波 崔胜利

王文生 谢荣芳

我接待顾客
我解答疑问
我指引门路

您体味后勤
您感受服务
您尽享愉悦

服务集团总经理赵安民

携全体员工竭诚为您服务

2007年7月

前言

在日益复杂的高校后勤管理活动中，高校后勤各个部门、各个层面加强服务意识、端正服务态度和提高服务水平，对于后勤保障工作的有效运行至关重要。没有统一的思想认识和后勤企业文化作为企业运行的精神支撑，只靠制度和规范去约束和管理员工，很难适应目前师生日益增长的消费水平需求。因此只有将全体员工的共同意志上升为后勤的企业文化，形成统一的企业精神，才能拥有更长效的机制为高校的教学科研及师生员工做好后勤保障工作。而由于服务工作的特殊性，仅仅有理论上的指导是远远不够的，实际工作中更需要科学具体的操作方法和基础知识指导。

“首问责任制”最早实行于机关，是政府机关为了加强作风建设，改善服务态度，提高工作效率而制定的，后来很多企业也将其引入到客户服务中来，取得了很好的效果。中北大学服务集团为了积极响应学校“十一五”规划中“管理、质量、发展、和谐”的总体管理思路，将2007年确定为“质量管理年”，决定以转变工作作风为切入点，引入“首问责任制”工作程序，以建设整体服务意识和服务理念，提高办事效率，形成具有高校后勤管理特色的企业文化，树立良好的后勤服务形象。

本书就是在此背景下编写的，不仅对“首问责任制”工作要求进行阐述，同时将实际工作中遇到的各类问题进行总结和提炼，精选与工作实际密切相关的事例，尽可能地明确“首问责任制”工作的办事程序和处理方法，解答服务对象日常学习、生活、工作中遇到的常见问题，将生硬的服务要求蕴涵到科学具体的操作方法中，简洁、直观、实用地提供了具体的内容和方法作为操作指南。

本书从酝酿到编写，得到了许多领导和同人的指导和帮助，他们的学识和管理经验为本书增添了无数的亮点，在此表示衷心感谢。

由于诸多原因和时间仓促，本书必然存在一些不足之处或不完善的地方，希望读者朋友们不吝指正，以便及时修订。

编者

2007年7月

目 录

绪论	(1)
学校篇	(5)
第一节 中北大学学校简介	(11)
第二节 中北大学校名、校徽、校训、域名、校歌	(13)
第三节 中北大学学校常识	(15)
第四节 中北大学行政组织机构的设置及办公电话	(19)
第五节 中北大学的院系设置、办公电话及简介	(22)
学生篇	(33)
第一节 做文明中北人	(37)
第二节 学生管理	(37)
第三节 招生就业	(49)
第四节 学生社团	(56)
第五节 勤工助学	(60)
服务篇	(65)
第一节 服务集团概况	(69)
第二节 餐饮服务	(78)
第三节 公寓服务	(90)
第四节 磁卡服务	(99)
第五节 教材服务	(101)
第六节 场馆服务	(103)
第七节 会议服务	(105)
第八节 物业服务	(106)
第九节 报账服务	(107)
第十节 采供服务	(107)

第十一节	报刊收发服务	(109)
礼仪篇		(111)
第一节	礼仪文化	(115)
第二节	工作礼仪	(116)
第三节	服饰礼仪	(122)
第四节	文明用语	(123)
第五节	餐饮服务礼仪	(123)
生活篇		(127)
第一节	食	(131)
第二节	住	(143)
第三节	行	(144)
第四节	游	(172)
第五节	购	(191)
安全篇		(201)
第一节	谨防偷、摸、扒、窃	(203)
第二节	慎防抢劫、诈骗	(208)
第三节	严防意外事故	(215)
第四节	注意生活安全	(222)
第五节	学会防身自卫	(228)
第六节	报警电话	(234)
健康篇		(235)
第一节	身体健康	(239)
第二节	心理健康	(244)
节能篇		(253)
第一节	中北大学在十五期间的节能成果	(255)
第二节	节电	(255)
第三节	节水	(258)
第四节	节能	(260)
第五节	节约意识	(261)

绪 论

一、首问责任制的内涵及范围

首问责任制是规范工作人员接待服务对象的工作责任制，是工作人员受理和处理工作中面对的问题的有效工作程序，是工作人员为领导、为基层，特别是为学生搞好服务的一种保障措施。

二、首问责任制有关责任人的划分

首问责任制直接责任人是指：凡第一个受理来电来访的，第一个发现工作中存在问题的，第一个接受领导交办任务的工作人员即为首问责任制的直接责任人。

凡受理服务对象问询事项的科室、中心的经理（主任）即为首问责任制的主要责任人。

集团主要领导为首问责任制的第一责任人、分管领导为其分管工作的主要责任人。

三、为什么要实施首问责任制

首问责任制最早实行于机关，是政府机关为了加强作风建设，进一步改进服务态度，提高服务质量和工作效率而制定的。

由于首问责任制在机关推行以来广受社会好评，因而近年来，很多企业也将首问责任制引入到其客户服务工作中来，并取得了很好的效果。无论是对于机关还是企业来说，良好的服务态度、优质的服务质量和出色的服务效率都对促进工作、加强管理有着积极的推动作用。

服务集团为了全面落实和推进 2007 年提出的“质量管理年”的工作行动方针，决定以转变工作作风为切入点，实行工作首问责任制，切实提高服务标准，狠抓工作质量，提高办事效率，树立后勤良好形象。

四、如何实施首问责任制

首问责任制按“首问负责、对口接待”的原则进行。

(1) 属于首问责任人所在部门职责范围内的事项，要按有关规定及时处理，不能当场办理的，要向当事人一次性解释清楚如何办理；不属于责任人职责范围内的，不得简单回答“我不管”，应主动引领当事人到负责该工作的员工处，若负责该工作的工作人员不在，应做好解释工作。

(2) 不属于本部门但属于服务集团其他部门职责范围内的事项，首问责任人要予以说明，主动解释负责该事项部门的名称、地点、负责人、联系电话，并当场与该部门办事人员进行联系，实行对口接待。

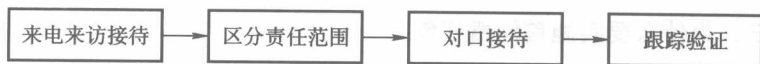
(3) 属于本部门职责但不属于本人职责范围的，首问责任人应及时与相关人员联系。当无法联系上相关人员时，应记录来访发问人的姓名、单位、地址、联系方式、发问事由、被问责任人姓名及办理结果、衔接情况等。随后尽快联系相关人员，使问题得以解决或得到明确的答复。

(4) 如责任人出差，或暂无责任人，或办理事项要求紧急以及责任不明确的事项，首问人应当及时向上一级领导报告，并要负责给办事人答复。

(5) 属于涉及与外单位交叉业务的，首问责任人要及时请示领导，转交有关单位协调其他部门一同解决。

(6) 属于法律法规及政策规定不能解决的，首问责任人必须尽可能地做好解释工作。

五、首问责任制的简易工作流程图



六、首问责任制的工作要求

(1) 集团全体员工应加强政治理论和业务知识学习，应强化职业道德意识，提高服务意识和服务水平，确保首问责任制的推行落实。

(2) 所有工作人员不仅要明确自己的岗位职责，精通自身业务，还要了解其他部门的职能和工作流程，以便更好地执行首问责任制。

(3) 机关工作人员一律统一佩戴工号牌上岗，方便服务对象辨明身份、实行监督。

(4) 认真做好记录，把服务对象的要求、自己发现的问题及领导交

办的任务要求等基本情况记录下来。

(5) 首问责任人要以认真负责的态度和文明礼貌用语来接待来电来访者。急其所急、想其所想、尽心尽职为其排忧解难。

(6) 首问责任人要及时或在限期内将办事人拟办理的事项办理完结，如若办理事项不属本人职责范围，在移交给有关责任人时，要及时跟踪考察事项的处理情况。

学校篇









