**人事处文件**

理工人﹝2020﹞1号

**人事处关于实施首问负责制的**

**若干规定（试行）**

第一条 为进一步转变工作作风，增强服务意识，强化责任担当，树立起办事高效、运转协调、行为规范、服务质量保证的部门形象，特制定本办法。

第二条 首问负责制是指服务对象到达、致电、致信（函）或网上咨询人事处工作人员，接受询问的首位工作人员应负责解答、办理或交办、承办的制度。

第三条 首问责任人是指在本部门第一个接受服务对象来电、来访、来信、来函或询问相关事务的工作人员。

第四条 首问负责制遵循“首问负责，一盯到底、马上就办、事不过二，热情服务、满意至上，规范管理、提升效能”的原则，不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞前来办事人员或拖延处理时间，做到事事有着落、件件有回复。

第五条 对属于本人岗位职责范围，且符合规定、手续齐全的事项，应当立即办理；手续不齐全、不能立即办理的，应说明理由，并完整核对问询师生员工提供的材料，按一次告知的要求予以告知；属于法律、法规及政策规定不能办理的，首问责任人必须明确答复，并耐心、细致地做好解释工作。

第六条 服务对象所提有关本部门问题不属于首问责任人或其所在岗位职责范围的，首问责任人应耐心解释，并帮助其联系本部门相关工作人员，或者告知办公地点和联系方式。经办人员联系不上的，应记录服务对象需办理的事项及其联系方式，并尽快转交经办人员回复。禁止使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言予以回绝。

第七条 服务对象所提出事项，原则上即时办理。一时难以答复或需请示、协调的问题，首问责任人应请服务对象留下联系方式，并约定答复方式与时间，经请示、协调后，第一时间予以答复。

第八条 部门工作人员应熟悉本部门的工作职能职责和工作流程，接待服务对象要热情礼貌，使用文明用语，树立良好的职业道德和服务意识，自觉加强业务学习、提高业务能力和水平。

第九条 部门将首问负责制作为个人年终考核的一项重要指标，对违反首问责任制、造成不良后果的工作人员视情节轻重按予以处理。

第十条 本办法自发布之日起实施。

附件1：人事处工作人员用语规范

浙大宁波理工学院人事处

2020年4月26日

附件1

**人事处工作人员用语规范**

1. 使用普通话，做到“三要三不要”：要说话客气，不要强词夺理、冷言恶语；要谈吐文雅，不要说脏话、粗话、骂人话；要态度谦虚，不要盛气凌人，忌信口开河说大话。
2. 正确使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等文明礼貌用语。
3. 接听电话时要正确使用接话用语和授话用语。接通电话应先问好，再自报部门名称，通话要心平气和。拨打电话要在电话接通后先确认通话对象是否正确，然后自报部门名称、姓名。