

深圳明德实验学校服务窗口工作制度

为进一步改进作风，实现教育服务质量和公众满意度“两提升”，我校决定设立“学校服务窗口”，以规范服务内容，提高服务水平，方便来我校办事的人员。

一、总体目标

通过“学校服务窗口”的建设与运行，增强服务理念，强化服务职能，创新服务形式，深化服务内涵，拓展服务领域，落实服务措施，整合服务资源，提升服务档次，实现我校服务制度化、规范化、职能化、长效化，营造和谐的工作环境。

二、窗口地点

“学校服务窗口”设置在学校教学楼4栋一楼

三、服务方式

具体工作按照“统一接待，归口办理”的原则开展，“学校服务窗口”的工作指定专人负责，确保上班时间均有人值岗。每一项服务接待工作都要有相关记录，做到每一件服务工作都要有始有终。

四、服务承诺

1. 窗口服务人员要按时到岗，无缝交接，有事需要换班必须经过课程处同意。
2. 接待客人、接听电话，要保持热情的工作态度，态度和蔼，语言规范，礼貌待人，不与被接待人发生争吵，更不能激化矛盾。
3. 接待服务限时办结。询问事项能当场答复的应当答复，不能当场答复的，应当告知期限，一般应在3个工作日内答复或解释；反映的问题要认真做好记录，需要向校领导汇报的要及时汇报。

4. 对属于其他处室职责范围内的询问事项，应当将被接待人带到相关处室，如果该处室无人，应负责对被接待人要求办理的事项进行转告。

5. 若电话询问时，属本处室职责范围内的事项，应当热情礼貌地给予答复；属于其他处室职责范围内的事项，应当告知有关处室联系人及电话号码。

6. 要加强学习，熟悉学校有关业务，在接待工作中不断提高服务水平；讲求时效，特事特办，对个别有急事、要事的被接待人，要加强联系，避免误事。

7. 为服务对象提供服务，任何人不得收受服务对象的财物，不接受服务对象的吃请。

五、首问责任

有关人员来我校办事，服务窗口第一位接受询问的工作人员即为首问责任人。凡责任人没有按照承诺要求做好有关工作的，经查实，根据情节和造成的后果情况给予谈话教育、通报批评等处理。如果是其他办事人员的责任，也按照相应的要求处理。

六、联系方式

部门名称	联系人	联系电话
校务办-人事	薛 洁	88605555-8042
校务办-后勤	钟小其	88605555-8041
校务办-安全	吕华昌	88605555-8039
课程处-教务	王 干	88605555-8040
课程处-教研		
课程处-德育		
校医室	边翠玲	88605555-8049
服务窗口	黄 晨、阮 强	88605555-8011
监督、投诉电话	88605555-8042	