

# 深圳明德实验学校服务窗口

## 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。