附件2

# 武汉大学管理与服务工作制度

为进一步加强学校作风建设，切实提高管理水平、服务质量和工作效能，以一流管理服务助推一流大学建设，特制定以下管理与服务工作制度。

## 一、挂牌服务制

1.挂牌服务制是指工作人员在上岗时必须摆放桌牌，外出摆放去向牌的制度。

2.桌牌应标明工作人员的姓名、职务、联系方式，尺寸、颜色、字体、格式等以方便来办事人员识别为原则；必须将桌牌摆放在显著位置。

3.各单位在显著位置张贴《武汉大学管理与服务工作 制度》、《武汉大学管理与服务工作人员行为规范》。

## 二、首问负责制

1.首问负责制是指师生员工等通过来电、来访等方式到本单位办理或咨询有关事项时，首位接待的管理人员（即首问责任人）需负责解答、处理或指引的制度。

2.首问责任人应热情礼貌接待，详细了解需办理的事项，属职责范围内的应及时办理，不属于职责范围内的应告知承办办公室、部门及承办人有关信息，并给予必要帮助。

3.师生员工等来电咨询或反映情况，首问责任人要向来电者告知姓名、职责，认真听取并记录相关内容，属职责范围内的，要详细解答、处理或告知需准备的相关材料；不属于职责范围内的，要告知具体负责的部门及联系方式。

## 三、一次性告知制

1.一次性告知制是指师生员工等向本单位咨询、申办一般事项时，承办人应一次性告知政策规定、办理程序、所需材料和办理时限的制度。

2.各单位事务工作服务窗口，应将有关政策规定、办事程序张贴在办公室醒目位置，有条件的单位还应在本单位主页、工作群等进行公布。

3.对符合规定、手续齐全的事项应马上办理；对因程序不符、材料不全等原因不能及时办理的事项，应一次性告知办事程序、需补充的材料等，实现二次办结。

4.对不在受理范围或者需协调多个单位解决的事项，应做好解释工作并及时报告单位领导。

## 四、限时办结制

1.限时办结制是指各单位对师生员工等提出的职责范围内的事项，在符合规定、手续齐全的情况下，需限时办结的制度。

2.对单位或个人提出办理的事务性事项，符合规定、手续齐全的应马上办理；需会同其他部门办理或会议研究决定的事项应做好解释，并告知大致时限；需提交学校有关会议研究的事项，应在会议纪要印发后按规定及时办理完成。

3.对学校发文督办的工作事项，须严格按照《武汉大学督办工作实施办法》办理，在限定时限内办结，并按照要求上报有关材料。

4.对涉及基建、物资采购招标、公务用房调整、公租房分配、修缮、涉外审批等工作的具体办结时限，由职能部门根据实际情况确定，并及时告知事项提出单位或个人。

## 五、主辅岗工作制

l.主辅岗工作制是指各单位事务工作服务窗口岗位，应在确定主要经办人的基础上，指定1-2名熟悉相关工作的辅助人员，方便师生办事或查询有关信息的制度。

2.各单位应公布服务窗口岗位主要经办人和辅助人员的姓名、联系方式以及具体负责事项。

3.服务窗口岗位经办人应坚持在岗在位，不擅离工作岗位；若确需因病事假等原因离岗的，应事先说明离岗事由并告知分管领导，由辅助人员负责办理。