

学生事务中心首办负责制

一、为加强学生事务中心（以下简称中心）效能建设，转变工作作风，提高管理质量，增强服务意识，树立良好的“窗口”形象，特制定首办负责制。

二、首办负责制，是指首办责任人必须热情耐心地解答来访学生所提问题，积极处理或协助引导来访学生所提问题的一项工作制度。

首办负责人，是指第一个接触来访学生或第一个接听来访电话的工作人员。

三、首办负责人职责

（一）热情主动，以礼相待，使用文明规范用语，仔细耐心地接受问询，不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞来访学生或拖延办理时间。

（二）对属于自己职责范围内的事宜，要立即准确地答复或协助办理；自己不能解决的，要及时向学生工作部请示汇报；因客观原因不能当即答复办理的，必须说明理由，并认真做好解释工作。不属于自己职责范围内的，要负责指引到有关窗口或职能部门，不得以“不知道”、“我不清楚”或“不属于我管”等用语答复或推诿。

（三）首办负责人若对来访学生咨询业务不明确的情况，要及时与学生工作部办公室联系，帮助落实承办部门。对来

访学生提出的要求或问题，无论是否属于自己的职责范围的事项，都有责任和义务给对方提供满意的答复。

（四）办理事项不属于学校职责的，首办负责人应耐心解释，并给予必要的指导和帮助。

（五）电话反映情况或举报的，接听电话的人员为首办负责人，应将来电内容、来电人姓名、联系电话等记录在案，属于责任范围的应予解答，属于非责任范围的，应将有关电话告知对方。

（六）对投诉、举报的问题或由其他单位、部门办理的事项，一时无法明确答复的，应认真受理，听取陈述，做好记录。及时查询落实，主动做好解释和反馈工作，让来访学生满意。

五、本制度要求事务中心全体人员认真执行，接受全校师生的监督。对于不按制度执行的工作人员，当事人可向学生工作部投诉（投诉邮箱 413079883@qq.com）。