

校园绿化中心服务承诺制

为了改进工作作风，改善服务态度，提高服务质量和工作水平，树立廉洁、勤政、务实、高效的服务形象，根据《中北大学关于印发提高服务效能有关制度的通知》的要求，结合中心实际工作，特制定本服务承诺制。

第一条 校园绿化中心服务承诺制是指中心各班组根据工作职能要求，按照岗位职责、权限，对服务内容、办事程序、办理时限等相关具体事项作出公开承诺的制度。

第二条 服务承诺遵循依法、客观、公开、公平、方便师生员工和来校办事人员的原则。

第三条 服务承诺的内容：

（一）办公室服务承诺

1. 严格遵守工作纪律和工作时间，遵守各项规章制度，执行岗位职责、工作标准和工作流程，优质高效地完成工作任务；

2. 建立、管理、完善本中心员工档案，及时更新员工档案，并进行新员工岗前安全及技能培训，以及中心员工意外险的变更；

3. 根据国家法律，结合学校、后勤和中心的实际情况，制定中心安全责任书，并及时与员工签订；

4. 对来访单位及个人，保持良好的态度、积极热情，耐心解答相关事项，高效完成并做好记录，对职责范围外的事项要向

上级部门反映，积极协调，以便能够更加快捷的处理问题。

5. 统计本中心员工考勤月报表，根据员工绩效考核制作当月工资，并进行财务申报；对中心所有的收支项目，做到日清月结，对所有票账、单据归类整理及汇总；

6. 做好本中心的安全工作，及时更新完成消防安全巡查记录；

7. 协助中心主任完成校园绿化、美化的工程设计、苗木采购、合同签订以及发票报销等工作；

8. 认真完成中心主任安排的其他临时工作。

（二）绿化组服务承诺

1. 服从分配,听从指挥，热爱本职工作，认真细致、尽职尽责，树立良好的职业道德；

2. 熟练掌握各项操作技能，不断提高服务质量及服务水平；熟悉管辖范围内的绿化布局，苗木品种、数量、花木名称、种植季节、生长特点及培植方法；

3. 对遭受意外损坏或生长弱的苗木要及时修补、扶植、更新；对缺土、缺肥、缺水、有病虫害的植物要及时培土、施肥、除病虫害、除杂草，以保持其生长茂盛；

4. 遵守工作时间，做到有事先请假，批准后方可离开岗位；

5. 经常巡视绿化场地，制止践踏草地、乱倒垃圾或在树干上晒衣物等行为，并在执行过程中，态度保持端正；发现绿化养护方面的问题及时向管理人员汇报；

6. 对造型树木、花篱、花球、花丛要及时修剪，保持其良好生长；发现枯枝败叶要及时予以剪除，发现老化植株要及时更新；每天清理一次绿化带上的杂物，保持环境整洁；

7. 学习科学养护方法、园艺栽培技巧和造型技艺，不断提高业务素质；

8. 认真完成中心主任安排的其他临时工作。

（三）司机组服务承诺

1. 严格遵守后勤管理处及中心的各项规章制度，文明驾驶，礼貌行车，讲究职业道德，不断提高驾驶技术水平；

2. 服从工作安排，认真做好出车纪录，保证校内车速在20 km/h 以内，且不能长时间鸣笛；

3. 出车前做好例行保养工作，检查车辆各部件是否安全可靠，不开带病车上路，收车后将车停放在安全地点，关闭电路，采取措施，防止车辆丢失；

4. 工作中不擅离职守，不将车辆私自开出；

5. 认真完成中心主任安排的其他临时工作。

（四）护林防火组服务承诺

1. 向群众宣传林业法律法规及有关林业政策，提高群众护林防火的意识；

2. 按时上下班，上班严守岗位，巡护到位，佩带森林防火袖章，下班做好交接，在管护责任区进行日常巡护，做好巡山记录；

3. 督查并制止野外违章用火，一旦发生森林火情，及时报告并组织扑救；

4. 及时阻止乱砍滥伐、乱采滥挖、乱捕滥猎、毁林开垦等破坏森林资源行为的发生；

5. 发现森林病虫害发生以及可疑病死木、枯死木现象要及时报告；

6. 森林防火高火险期，严格执行野外用火的管理制度，严禁在林区违法用火，发现情况，及时制止，对形成火警和火灾的要及时向相关部门报告，及时扑灭火灾，并协助依法查处肇事者。

第四条 服务承诺的监督管理

（一）制定和严格落实责任制，层层签订责任书，责任落实到人；

（二）加强教育培训，提高工作人员素质，增强服务意识；

（三）定期总结落实情况，及时进行奖惩，鼓励先进，遏止不良现象的发生；

（四）虚心接受监督，及时处理违诺事件。

第五条 承办人员违反服务承诺规定，经查实属有效投诉的，按相关规定处理。

附：办理程序

一、报修办理程序

接到报修电话—→认真记录—→填写报修统计表（日期、报修单位或个人、地点、内容、联系方式、备注）—→一日内安排人员维修（修剪）—→维修人员汇报结果—→汇总登记—→接受反馈意见

二、义务植树办理程序

接到来访单位或个人电话—→认真记录—→填写义务植树统计表（日期、单位负责人、参加人数、活动内容、联系方式、备注）—→初步确定时间—→办公室绿化负责人与来访单位负责人见面沟通具体事宜—→通知绿化工做前期准备工作（起苗、工具、时间地点）—→组织人员实施植树活动—→汇总总结—→接受来访单位反馈信息

三、园林作品与绿化树木认购与捐赠程序

第一步：认购单位或个人登录校园网，树木选购捐赠根据《中北大学园林作品及绿化树木认购与捐赠实施方案》；

第二步：捐款（山西省中北大学教育发展基金会）；

第三步：根据捐赠金额和绿化中心主任沟通具体事宜及实施时间：

1. 认购单位代表到校园绿化中心自愿填写园林作品及绿化树木认购单（一式三份）；

2. 将填写完整并签字确认的三份认购单送到校友办盖章（中北大学教育发展基金会），基金会、捐赠代表、绿化中心各留一份存档；

3. 绿化中心负责具体实施：采购调研——→3万元以上签合同（一式四份、基金会及供货方各留两份）——→供货商运送苗木到指定地点——→种植——→验收合格——→开发票；

第四步：发票送至校友办（中北大学教育发展基金会）报账；

第五步：记录并存档。

校园绿化中心限时办结制度

为提高工作效率，美化校园环境，提高服务质量，防止办事拖拉，进一步缩短办理时间，特制定本制度。

第一条 限时办结制度是指服务对象到中心办事、领导交办事项以及其他需要及时办理的事项，必须按照规定时限给予办理的制度。

第二条 中心各班组要根据职责范围和工作要求，遵循准时、规范、高效、负责的原则，科学、合理地确定所承办事项的办理时限，做到公开透明，严格执行。

第三条 为明确中心各班组一些事项的办结时限，特规定以下办结时间：

（一）中心主任交办的事、客户来访来信来电须在一个工作日内将情况回复。

（二）接办的各类文件、请示、通知或电话等，要在当日内完成拟办意见或告知有关部门、当事人；会议通知应当面或电话、短信逐个通知，除临时召开的紧急会议外，应提前一至三天通知。

（三）财务报销原则上应即报即结，特殊情况要做出合理解释，并于 2 日内完成；工资报账须在学校规定的时间内办理完毕。

（四）校园绿化报修工作，在接到报修电话起 1 天内安排人员维修，不能及时安排的须向申请人说明理由，并积极在承诺的时间内完成报修项目。

（五）领导交待的特别紧急事项、或涉及到安全稳定的事项（水电燃气泄露、自然灾害、事故灾难等），应急事急办、特事特办、随接随办；中心主要负责人应当亲自督办，优先办理。

（六）对于需要协调其他部门联合办理的事项，牵头单位要积极协调，在规定时间内协商。确因其它原因不能按时办结的事项，必须向当事方说明事由，并尽快办结。

（七）对学校或处领导交办的事项，按交办时限办理，未明确时间要求的，一般应在 5 个工作日内办结或落实；对请示性事项要及时研究处理，作出明确答复，时间一般不超过 7

个工作日；需提交学校或上级部门研究审批的事项，一般应在收到批复次日起 7 个工作日内办结或落实。

（八）对上级部门交办的事项，应按时间要求及时办理与回复，未明确时间要求的，办理时限一般不得超过 15 个工作日；重大疑难问题，需经学校讨论决定的，经请示上级部门同意后可适当延期。

（九）在贯彻落实上级和学校重大决策时，未作特殊要求的，一般应当在 15 个工作日内完成；需要调查研究，制定具体办法的，应当在 15 个工作日内制定工作计划，并向学校报告。

（十）办理的事项需要经过招标、审计、调查、论证、评审、上级部门审批等程序的，所需时间不计算在承诺办结的时限内。

第四条 因特殊情况不能按期办结需要延期的，承办人或承办单位应提出延期申请，并填写《单位办理事项延期申请表》，由单位主要负责人或分管领导签署意见，同意后方可延期，并及时告知办事人员。

第五条 限时办结的事项办理完成后，一般应按照事项产生渠道及时回复、反馈或报告办理结果。办结回复可视情况采取口头或书面形式。

第六条 因自身责任，无正当理由超过承诺时限未能办结的，属超期办理。此外，有下列情形之一的，也应视为超期办理：

- （一）无正当理由对办事人员的申请不予受理的；
- （二）不按规定给办事人员答复的；
- （三）超过承诺办结时限才提出延期申请的；
- （四）在承诺时限内，不将办理结果交付办事人员的。

第七条 中心实行限时办结制度，接受全处员工及全体客户的监督。建立限时办结事项台账，台账内容应包含事项来源、主要内容、办结时限、承办人、完成情况、反馈情况等。

第八条 本制度纳入中心考核管理中，适用于中心全体工作人员。

校园绿化中心首问责任制

校园绿化工作是学校文明形象的窗口，为创建一个文明、舒适的学习、生活与工作环境，促进学校工作秩序正常进行，激励绿化人员遵守相关工作规定、切实履行工作职责，做好校园绿化管理工作，特制定本制度。

第一条 首问责任制是指服务对象通过来人、来电咨询、反映问题或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关部门的制度。首位接待或受理的工作人员即为首问责任人。

第二条 首问责任制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。

第三条 首问责任人的职责：

（一）办事人来中心办事，如属首问人职责范围以内的，首问人即首问责任人，要及时准确地予以办理，对不能及时办理的事项，首问责任人要耐心、细致地做出解释，在条件具备时予以办理。首问责任人不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞办事人或拖延时间。如不属于首问人职责范围以内的，首问人要热情地将办事人引荐到负责此项职责的部门，不得以任何理由予以回绝。

（二）办事人来电咨询，接电话的第一人即首问人，首问人首先要向办事人报清自己的姓名，并认真接听办事人的电话，弄清办事人的意思。属于自己职责范围内的事项，要耐心地给予讲解、说明，直到办事人听明白为止；对于不属于自己职责范围的事项，要负责向办事人讲清负责此事项的分管部门的联系人和联系电话。

（三）首问人和首问责任人答复办事人时，要坚持实事求是的原则，答复要准确。对于不清楚，掌握不准确的问题，要经请示相关领导或咨询有关部门后，再及时准确给予办事人答复。对于确实无法解答的问题或不符合政策的事项，首问责任人要及时与本单位负责人联系，帮助落实有关承办单位，向办事人说明情况。

（四）咨询、反映问题或办理事项不属于学校职责范围内的，首问责任人应尽自己所能给予指导和帮助。

第四条 首问责任人应对来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、办理结果等，认真进行登记，以备查询或考核。

第五条 首问责任人对把握不准或特别重大、紧急的事项，应第一时间报告上一级负责人或责任人。

校园绿化中心 AB 岗工作制度

为了提高工作效率和办事效率，保证中心日常工作的连续性，确保各项运作制度的有效落实，避免出现无人顶岗现象，特制定本 AB 岗制度。

第一条 AB 岗工作制度是指在工作日内，实行 A 岗、B 岗两个岗位之间兼职上岗或互为备岗的工作制度。当 A 岗（B 岗）责任人因各种事由不在岗，B 岗（A 岗）代办人应自动兼职上岗，及时办理一般性或紧急性公务。

第二条 AB 岗责任人职责分工：

（一）A 岗（B 岗）责任人经批准因事离开工作岗位时须及时向 B 岗（A 岗）代办人做好工作交接手续。

（二）B 岗（A 岗）代办人兼职上岗后，在做好本岗工作的同时，要认真履行 A 岗（B 岗）职责，并对执行 A 岗（B 岗）工作职责时的结果负有相应责任。

（三）B 岗（A 岗）代办人遇政策界线模糊、不能明确是否应该办理的事宜，要及时向 A 岗（B 岗）责任人取得联系或向分管领导报告，不得无故耽误工作。

（四）A 岗（B 岗）责任人回到工作岗位后，B 岗（A 岗）代办人应及时向 A 岗（B 岗）责任人交接工作，说明代办情况。

第三条 因推诿、扯皮等造成工作失误的，按有关规定追究在岗责任人的责任。

第四条 A 岗、B 岗要互知对方的工作职责。

第五条 在工作繁忙或有重要工作任务的情况下，AB 岗责任人要发扬团结协作的精神，相互支持配合，甘当助手，共同完成工作任务。

附：校园绿化中心 AB 岗工作人员名单

班组	岗位	A 岗	B 岗
办公室	办事员	张宏萍	白建超
绿化组	绿化工	赵计福	史成林
司机组	司机	程增明	王杰栋
护林防火组	护林员	麻金鱼	麻慎兴

校园绿化中心一次性告知制度

为了进一步改进工作作风，提高工作效率和质量，为办事对象提供便捷高效的服务，结合中心实际，特制定本制度。

第一条 一次性告知制度是指对来中心办事或电话咨询有关事宜的服务对象，承办人员必须一次性告知其所要办理事项需要的全部材料、办理时限、办事程序等内容，并依据相关规定即时作出受理、补正或不予办理的工作制度。

第二条 工作人员在接待过程中，凡属于本人职责权限内的工作，必须按程序认真办理，并将办理结果及时告知办事对象；凡不属于本人职责权限内的工作，应主动协调或引导。因特殊情况不能按时办理的，要说明理由。

第三条 经办人员对办事对象需办理的有关事项或咨询的有关事项负有一次性告知的责任。即一次性告知办事对象有关办事依据、程序和具体要求，一次性告知能否办理。能办理的事项应及时办理；条件不符或手续、材料、不完备的，应一次性告知相关的要求、办理程序、办结时限；不予办理的要说明原因，并耐心解答对方的询问。

第四条 办事对象按照一次性告知的要求补齐材料后，承办人员应当按时予以办理。

第五条 对办事对象所申办事项涉及多个部门或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况

的，承办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果及时告知当事人，不能一推了之。

第六条 承办人员的一次性告知要做到表述准确，介绍全面，使办事人员减少中转环节，节省时间，进一步提高办事效率。

第七条 如承办人未一次性告知对方办理的全部事项，使办事对象为同一事项跑两次以上，造成不良影响和后果的，将严格按照相关制度追究责任。