

后勤管理处餐饮服务中心服务承诺制

第一条 始终遵循学校整体工作思路，围绕安全稳定的中心，做好师生服务的工作。全中心认识到位，责任到位，措施到位。通过建设和加强餐饮管理制度，建立良好的餐饮管理秩序，挖掘工作潜力，调动员工工作积极性，确保餐饮服务更上一层次。

第二条 遵循依法、客观、公开、公平、方便师生员工的原则，在管辖的各食堂范围内，按照《食品安全法》等相关法律法规做好所辖范围内食品的生产、加工、销售等经营、管理、服务工作。

第三条 所管辖食堂田园食堂、文韬食堂、方圆餐厅、文瀛食堂、食味坊、风味食堂、麦港快餐厅、雅贤阁、百特快客、龙泉餐厅、民族餐厅、幼儿园食堂、经营服务部。

第四条 工作职责

1、在后勤管理处的正确领导下，本着热忱的服务态度、高超的服务技能，为广大师生及来校的每位宾客提供优质、满意的餐饮服务。

2、严格按照后勤管理处制定的年度工作计划和经济管理目标，制定本中心的工作计划及实施方案。

3、全面贯彻《食品安全法》，加强对饮食人员的卫生意识教育，保证各部门的卫生设施和个人卫生达标，优质高效

地完成后勤管理处规定的经济目标和管理目标。

4、积极主动地与相关部门做好协调工作，保证中心设施、物资的供应及水、电、汽的正常运转。

5、定期不定期地组织员工培训学习，不断提高炊管人员的服务意识和竞争意识，使中心的管理水平、技术水平稳步提高，不断翻新饭菜花色品种，努力降低饭菜成本，最大限度地满足消费者需求。

6、严格按照 ISO9000 质量管理体系规范文本，切实将质量管理体系运用到实际工作中去。

7、遵照 HACCP 要求，提高全员安全意识，健全安全制度，妥善处置应急突发事件，确保财产和人身安全。

后勤管理处餐饮服务中心限时办结制度

第一条 限时办结制度遵循准时、规范、高效、负责的原则。

第二条 处理投诉反映必查、查实必罚、事后必复。

第三条 限时办结时限

（一）法律、法规、规章有明确办理时限规定的，严格按照规定的时限办理。

（二）对服务对象申请办理的常规事项，严格按照单位公开承诺的时限办理，凡能当场办理的，应当场办理。

（三）对学校或单位领导交办的事项，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。

（四）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。

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

（六）对上级部门交办的事项，按时间要求及时办理与回复，未明确时间要求的，办理时限不超过 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。

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

（八）两个以上单位共同办理的事项，由牵头单位确定总体办理时限及各单位的办理时限并负责催办，原则上每个单位办理期限不超过 5 个工作日。

（九）对特别紧急的事项，应急事急办的，单位主要负责人亲自督办，优先办理。

（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 限时办结的时限以工作日计算，其办理时限自收到相关文件、材料或指令的次日起计算。文件、材料不齐全或不符合法定要求的，承办人一次性告知办事人员需要补充的全部材料，其办理时限从收到补充材料的次日起计算。承办人告知办事人员补充材料有遗漏的，其办理时限从第一次收到补充材料的次日起计算。单位之间的办理时限，从交接登记的当日起计算。

第五条 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校领导签署意见，同意后方可延期，并及时告知办事人员。

第六条 限时办结的事项办理完成后，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。

第七条 因单位及其工作人员自身责任，无正当理由超过承诺时限未能办结的，属超期办理。有下列情形之一的，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。

第八条 建立限时办结事项台账。台账内容应包事项来源、主要内容、办结时限、承办人、完成情况、反馈情况等。

后勤管理处餐饮服务中心首问责任制

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 首问责任人的责任内容：

（一）咨询、反映问题或办理事项属于首问责任人职责范围的，能当场办理的应当场办理；不能当场办理的，要说明相关情况；需要提供相关材料的，应当一次性告知。

（二）咨询、反映问题或办理事项属于所在单位其他单位或人员办理的，首问责任人应负责引导到相关科室或经办岗位办理。若经办人不在或联系不上，首问责任人应先将有关资料收下，做好记录，随后移交给经办人，经办人应及时将办理情况告知服务对象。如是来电，首问责任人应将相应科室或经办岗位的联系人、联系电话告知对方。

（三）咨询、反映问题或办理事项属于学校其他单位职责范围的，首问责任人应主动为服务对象联系或引荐到相应的单位。

（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。

（五）咨询、反映问题或办理事项属于业务不明确或首问责任人不清楚承办单位的，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。

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。

后勤管理处餐饮服务中心 AB 岗工作制度

第一条 AB 岗工作制度是指在工作日内,实行两个岗位之间兼职上岗或互为备岗的工作制度。当 A 岗责任人因各种事由不在岗, B 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 实行 AB 岗制度的目的是为了确保限时办结制、服务承诺制等制度的有效落实,更好的提高工作效率和办事效率。

第三条 餐饮服务中心实行 AB 岗的职位为食堂值班员。

第四条 责任人职责分工:

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

(二) B 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 岗职责,并对执行 A 岗工作职责时的结果负有相应责任。

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

第四条 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。

第五条 有关要求：

（一）实行“AB 岗”工作制后，各食堂部门不得以任何理由、任何方式出现空岗、缺岗现象。

（二）各单位要根据工作需要明确“AB 岗”责任人的相应职责，并有计划、有步骤地对备岗责任人进行业务指导，确保能及时兼职上岗，保证工作顺畅运作。

（三）“AB 岗”责任人确定后，要明确其各自的岗位职责。

（四）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，共同完成工作任务。

后勤管理处餐饮服务中心一次性告知制度

第一条 一次性告知制度是指对来中心及各食堂办事或电话咨询有关事宜的服务对象，各单位承办人员必须一次性告知其所要办理事项的政策依据、办理时限、办事程序、所需的全部材料或不予办理的事由和依据。

第二条 各单位承办人对服务对象要求办理的事项，应当当场审核其有关手续和材料，对手续齐全、符合规定的要及时办理，因特殊情况不能按时办理的，要说明理由。

第三条 各单位承办人对手续、材料不齐全或不符合法定形式不能当场办理的事项，应一次性告知当事人其办事程序和需要提交的全部材料以及不予办理的理由，并耐心解答对方的询问。

第四条 服务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 对服务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，各单位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 各单位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。

后勤管理处餐饮服务中心离岗告示制度

第一条 离岗告示制是指各单位工作人员因公或私原因不能履行岗位职责时予以告示的制度。

第二条 中心工作人员必须严格遵守作息时间，工作期间必须坚守工作岗位，严禁擅自离岗、串岗。如遇工作需要外出的，需办理完事项及时回到工作岗位。

第三条 无论公事或私事，离岗人员必须按以下程序履行离岗告知手续：

（一）各单位工作人员离开工作岗位，在《工作人员去向牌》告示，内容包括工作人员姓名、离岗事由等，便于服务对象和单位人员知晓。

（二）离岗人员离岗后，实行 AB 岗制。A 岗人员离岗后，由 B 岗人员顶岗，保证工作的连续性。离岗人员必须按时归岗，到岗后应立即按批准程序向批准人报告并上岗开展工作。

第四条 各单位加强对工作人员在岗情况的检查，凡未履行离岗告知手续而擅自离岗的，按旷工处理；凡履行告知手续而未按时到岗的，按迟到或旷工处理。同时，对上述违反离岗告知有关规定的，视情节轻重，给予当事人批评教育、经济惩戒、政纪处分，并追究直接领导人的责任。

第五条 发生突发性事件应急处置期间，任何人不得离岗。