

车辆管理科服务承诺

一、做好学校公务用车服务，保障日常公务用车；

二、对公务用车和租赁车的使用流程和租赁公司名称、调度员姓名、电话都在校园网和便民网上进行公示；

三、公务车派车程序：申请使用保留公务用车须由用车单位填写《中北大学保留公务用车申请派车单》，根据《中北大学教育事业公务交通预算及报销管理办法（试行）》（校财〔2018〕5号）审批流程，由后勤管理处车管科根据《中北大学保留公务用车申请派车单》给予派车。

四、公务车用车流程：用车单位填写《中北大学保留公务用车申请派车单》→经用车单位领导审核确认→党办校办签字盖章→车管科负责人签字盖章→派车→驾驶员填写派车单其他内容→核对车辆运行相关数据→用车结束后乘车人确认签字（注：离退休干部用车由离退休人员管理处直接向车管科申请）。

五、车管科定期通过电话回访、问卷调查等形式对招标的汽车租赁公司进行监管，对发现的问题及时整改；

六、对外公布科室电话，在工作时间对来电咨询相关问题的，文明用语、热情服务。

后勤管理处车辆管理科

车辆管理科限时办结承诺

一、公务派车

在接到公务用车派车单时，当天通知司机提前做好出车准备，检查车身、轮胎、油箱油量等问题，确保车辆状况良好。

二、工作效率

对学校或单位领导交办的事项，在指定期限内完成，绝不拖沓延误；对群众提出的问题和建议限时整改，在规定期限内交出满意答复。

三、租赁用车费用

每月月底提醒租赁公司统计全校各单位的用车次数和费用，确保每月租赁费用在下个月 15 号之前结算。

四、维修费用

根据合同规定执行，每三个月结算一次。

五、保险、审车费用

公车保险费、审车费用单次结算，有一笔费用结算一笔，正常情况下在 15 日内可结算费用。

六、新华小区班车费用

新华小区班车费用根据合同规定，按照实际出车趟数，每两个月支付一次。

首问责任制

为了提高工作效率、提升服务品质，后勤管理处车辆管理科根据《关于印发提高服务效能有关制度的通知》校发〔2018〕4号文件精神，以首问负责、对口接待、热情主动、文明办事、服务规范、及时高效为原则，制定以下规定。

一、属于首问责任人职责范围内的事项，要按有关规定及时处理，不能当场办理的，要向服务对象一次性解释清楚如何处理；不属于首问责任人职责范围内的，应主动引荐服务对象到责任部门办理。

二、不属于本单位职责范围内的，首问责任人应当热情接待，耐心解释，并尽自己所知给予帮助指点。

三、属于本单位职责但不属于首问责任人职责范围内的，首问责任人应将责任人员或联系方式告知服务对象。当无法联系到相关人员时，应记录服务对象的姓名、单位、联系方式、事由，并在联系到相关人员时及时告知相关工作人员。

四、除匿名来电、来信和无理取闹的来访者外，首问责任人或承办部门（单位）主要负责人要主动及时将办理结果告知服务对象。

五、属于涉及与外单位交叉业务的，首问责任人要及时请示领导，按领导指示转交有关单位一同完成工作任务。

六、属于法规制度规定不能解决的，首问责任人须尽可能地做好服务对象的解释工作。

后勤管理处车辆管理科

车辆管理科 AB 岗名单

车辆管理科 AB 岗名单按照《中北大学 AB 岗工作制度》建立，其 AB 岗的职责分工、相关要求遵照《中北大学 AB 岗工作制度》规定执行。车辆管理科互为 AB 岗名单如下：

序号	岗位 1	岗位 2	备注
1	科长	办事员、调度员	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗，科长因其他事由不在岗时，办事员或调度员在经过科长同意后可代办其部分公务
2	办事员	调度员	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗
3	调度员	驾驶员	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗

后勤管理处车辆管理科

车辆管理科一次性告知制度

根据《中北大学一次性告知制度》中的相关规定，车辆管理科制定以下制度。

一、车辆管理科在中北大学微信公众号和后勤管理处网站上发布了《中北大学公务用车制度解读》的文稿，内容采用一问一答的模式，简洁明了的向校内师生解答了公车使用中的相关问题。

二、对来科室办事的服务对象，科室人员应当一次性告知其所要办理事项所需提供的资料、办理程序、办理时限等内容，让办事人员做到“最多跑一趟”。

三、对简单事项可采取口头告知形式，因告知事项较多或内容复杂，或要求以书面形式告知的，承办人员应当以书面形式告知。

四、服务对象在首次不了解办事流程或没带齐办事材料时，科室人员应该耐心讲解办事流程及相关手续，在服务对象下次来补齐手续后，承办人员应一次性予以办理。

五、遇有法规制度和其他规范性文件规定不明确的，承办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果及时告知服务对象。

六、承办人员应认真履行一次性告知义务。对没有做到一次性告知，造成服务对象多次往返，引起服务对象不满或投诉，造成不良影响的，视情节轻重，给予批评教育、经济惩戒。