

公寓服务承诺

- 1、定期检查各种防火、防盗设施，做好检查记录，发现损坏及时报修。
- 2、适时检查公寓公共区域及毕业生房间内公共设施完好情况，发现问题及时报修，确保各种公共设施正常使用。
- 3、每日按工作要求清理公寓公共区域的卫生，确保公寓公共区域的干净整洁。
- 4、对公寓公共区域的卫生、安全进行严格检查记录，发现问题及时解决，能力范围内无法解决的问题及时向有关部门反馈。
- 5、严格执行来访人员登记，严格限制非本楼人员进入，按时开放、锁闭公寓楼大门。
- 6、学生入住、退宿、调宿、毕业离校，做到耐心、细致、帮助、指导学生办理各项手续。
- 7、为学生提供床品洗涤服务。
- 8、所有员工挂牌上岗，微笑服务。
- 9、不断提高员工综合素质和工作能力，文明用语，努力做到亲情式服务、人性化管理。

后勤管理处
公寓服务中心

公寓服务事项限时办结制度

为提升公寓服务工作效率，强化服务水平，按照《中北大学限时办结制度》要求，特制定本制度。

一、公寓服务事项限时办结制度是指公寓服务中心各部门根据职能配置和工作要求，对我校师生提出办理的事宜，在符合制度条件、手续完备齐全的情况下，依照办结时限按时办理的具体规定。

二、对到公寓服务中心前来自理事务的我校师生，要热情主动，在工作职责范围内提供方便，任何部门和个人不得推诿。对职能范围的事项，能办理的要立即办理，急事要急办；对职能范围以外的事项，要做好解释说明工作，尽可能地指明办事的途径和部门；对不符合制度规定或因其他原因不能办理的，要说明理由，并将有关规定明确告知对方。

三、限时办结事项包括：公寓设施故障报修、入住、退宿、调宿、毕业生离校事项以及上级部门交办的其他事项。

（一）公寓设施故障报修事项

对日常巡查中发现的公寓设施故障及服务对象提出的公寓设施故障，应在一个工作日内完成向维修及相关部门上报的工作。

（二）公寓入住事项

在符合制度条件、手续完备齐全的情况下，办理师生入住事项应在两个工作日内办结。

（三）公寓退宿事项

在符合制度条件、手续完备齐全的情况下，办理师生退宿事项应在两个工作日内办结。

（四）公寓调宿事项

在符合制度条件、手续完备齐全的情况下，办理调宿事项应在两个工作日内办结。

（五）毕业生离校事项

在符合制度条件、手续完备齐全的情况下，办理毕业生离校事项应在两个工作日内办结。

（六）上级部门交办的其他事项

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，需经上级部门讨论决定的，经请示上级部门同意后可适当延期。

（七）遇到紧急事项或特殊情况的，要马上向负责人或分管领导请示，并根据批复情况及时处理。

四、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、指令的次日起计算。文件、材料不齐全或不符合规定的，承办人应一次性告知服务对象需要补充的材料，其办理时限从收到补充材料的次日起计算。

五、因特殊情况不能按期办结需要延期的，承办人或部门应提出延期申请，由公寓服务中心负责人或分管处领导签署意见同意后方可延期，并及时告知办事人员。

六、因部门及工作人员自身责任，无正当理由超过承诺期限未能办结，属超期办理。

七、公寓服务中心各部门应建立限时办结事项台账。台账内容包括事项来源、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

公寓服务中心

首问责任制

一、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。

二、首问责任制遵循首问负责、对口接待、热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。

1、属于首问责任人所在部门职责范围内的事项，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，不能简单回答“我不管”，应主动引荐服务对象到责任部门或员工处。

2、不属于本部门但属于公寓服务中心职责范围内的事项，首问责任人要予以说明，主动告知责任部门、地点、联系电话，实行对口接待。

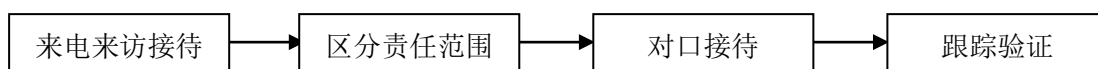
3、属于本部门职责但不属于首问责任人职责范围内的，首问责任人应将责任人员或联系方式告知服务对象。当无法联系到相关人员时，应记录服务对象的姓名、单位、联系方式、事由，并在联系到相关人员时及时告知相关工作人员。

4、如责任人出差，或办理事项要求紧急以及责任不明确的事项，首问责任人应及时向上一级领导报告，并要负责给服务对象答复。

5、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。

6、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。

三、首问责任制工作流程图



后勤管理处

公寓服务中心

一次性告知制度

一、一次性告知制度是指对来公寓服务中心办事或电话咨询有关事宜的服务对象，公寓服务中心工作人员应当一次性详细告知其所要办理或咨询事项所需提供的资料、应符合的条件、办理程序、办理时限等内容的制度。

二、一次性告知应以方便服务对象办理许可事项为原则，热情服务，告知过程中要注意文明用语，严禁使用服务忌语。

三、对简单明了的事项可采取口头告知形式，因告知事项较多或内容复杂，服务对象难以理解，或要求以书面形式告知的，经办人员应当以书面形式告知。公寓业务部门应配置形式各异、简单明了的告知单或告知书。

四、服务对象办理许可事宜，因手续、材料不完备等原因需退回补办的，应当一次性告知需要补办的手续、材料、办理时限等；对未按规定期限办理而不能办理的，因一次性告知不能办理的原因；对不符合法规制度规定而无法办理的事项，应告知其法规制度依据。

五、遇有法规制度和其他规范性文件规定不明确的，经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、服务对象所办事项涉及多个部门的，经办人应一次性告知其所涉及的部门、程序等。

七、一次性告知制度执行情况列为年度评优评先考核的重要依据。

八、全体员工要认真履行一次性告知义务，对没有做到一次性告知，造成服务对象往返多次的员工，由公寓服务中心视情况给予批评教育。

后勤管理处

公寓服务中心

公寓服务中心 AB 岗名单

公寓服务中心 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。

公寓服务中心互为 AB 岗名单如下：

序号	岗位 1	岗位 2	备注
1	中心副主任 1	中心副主任 2	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗
2	办公室主任	督察部部长	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗
3	办公室干事 1	办公室干事 2	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗
4	西区宿管部部长	东区宿管部部长	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗
5	单身宿管部部长	西区宿管部部长	岗位 1、岗位 2 互为 AB 岗
6	西区楼长	西区楼长	以西区宿管部为单位，互为 AB 岗
7	东区楼长	东区楼长	以东区宿管部为单位，互为 AB 岗
8	公寓管理员	公寓管理员	以公寓楼为单位，互为 AB 岗
9	公寓保洁员	公寓保洁员	以公寓楼为单位，互为 AB 岗

后勤管理处

公寓服务中心