工程管理科服务承诺

1、工程管理中严格遵守国家的法律、法规和学校的各项规章制度，认真贯彻执行上级部门关于工程领域的相关规定。

2、制定学校修缮管理制度和学校年度修缮计划；适时检查学校公共区域内的设施完好情况，确保各种公共设施正常使用。

3、组织协调完成校内各项土建工程的应急抢修任务；发现问题及时解决，无法解决的及时向有关部门反馈。

4、根据年度维修计划及时组织方案设计，申请项目办安排预算编制、国资处招标及起草工程合同和维修工程的过程管理等。

5、严格按规定执行修缮资料台账、统计、上报和归档工作。

6、及时办理维修工程的报备，工程结算等。

7、办公室张贴工程科职责、工作流程图及工作人员的岗位职责，接受各方的监督检查，不断提高员工综合素质和工作能力，科学管理。

后勤管理处

工程管理科

工程管理事项限时办结承诺

1、根据法律、法规、规章和政策明确规定办理时限或公开承诺办理时限的，按要求办理完成。

2、大中型工程申请计划在每年4月初完成，零星维修在15个工作日完成，抢修工程适时进行；

3、大中型工程立项后，在15个工作日提请工程设计方案及图纸；

4、工程设计方案及图纸完成后，在3个工作日内完成造价申请；

5、招标控制价和工程量清单完成后，3个工作日内完成工程项目采购申请；

6、大中型工程招标按国家规定的时间完成；

7、中标单位确定后，30日内完成施工合同的签订，编制施工组织设计；

8、对抢修或特别紧张的事项，应当急事急办，随到随办；

9、工程完工后，由施工方提出验收申请，除由工程监理单位负责组织验收的工程外，七个工作日内组织验收；

10、工程结算资料齐全后，7个工作日内送审；

11、收到工程审计报告后， 10个工作日内办理工程结算手续，财务处视学校资金状况支付工程价款；

12、建立报请维修记录台账，台账内容包括时间、报修内容、现场察看情况记录、事项来源、反馈情况等。

后勤管理处

工程管理科

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办理；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工程维修职责范围内的事项，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。

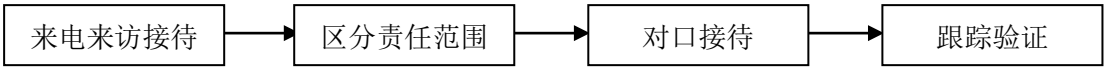
3、属于本部门职责但不属于首问责任人职责范围内的，首问责任人应将责任人员或联系方式告知服务对象。当无法联系到相关人员时，应记录服务对象的姓名、单位、联系方式、事由，并在联系到相关人员时及时告知相关工作人员。

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



工程管理科

一次性告知制度

一、一次性告知制度是指对来工程管理科办事或电话咨询有关事宜的服务对象，工程管理科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。工程管理科应配置形式各异、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，经办人员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，由工程管理科视情况给予批评教育。

工程管理科

工程管理科 AB 岗名单

工程管理科 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。工程管理科互为 AB 岗名单如下:

序号	岗位 1	岗位 2	备注
1	工程管理员 1	工程管理员 2	互为 AB 岗
2	办公室主管	资料员	互为 AB 岗

后勤管理处

工程管理科