石后党发〔2021〕3号

关于印发《首问负责制》和《AB配角制》的通知

各中心，科、办：

为进一步增强后勤管理处全体人员“服务学校发展、服务师生生活”的大局意识和责任意识，切实改进工作作风，提高办事效率和服务质量，经处党委研究，决定在本处全面推行“首问负责制”、“AB配角制”两项制度，现印发你们，请认真贯彻执行。

附件：1.《石河子大学后勤管理处首问负责制》

2.《石河子大学后勤管理处AB配角制》

中共石河子大学后勤管理处委员会

2021年12月28日

石河子大学后勤管理处综合办公室 2021年12月28日印发

附件1：

后勤管理处首问负责制

第一条 为进一步加强后勤管理处作风建设，增强全体人员服务意识，提高办事效率，服务学校高质量发展，树立后勤机关良好形象，结合后勤管理处工作实际，制定本制度。

第二条 “首问负责制”是指对师生诉求或群众反映问题，无论是否本部门职责范围，均由第一位接待人员作为责任人（首问责任人）负责办理或协调相关部门办理相关业务，解答服务对象提出的各类问题，并将办理结果告知服务对象的行政管理制度。

第三条 首问负责制适用于我处全体工作人员。无论询问事宜是否本部门负责，均应热情接待、认真解答。在来访接待中，当两位以上工作人员一起被询问时，职位高者为首问责任人。

第四条 所有后勤员工无论职务高低，均有责任和义务对后勤保障服务中存在的问题主动向相关部门通报，相关部门接通报后应诚恳接受、及时处理。

第五条 首问负责人的责任:

1.服务对象到本处联系办理事宜及咨询问题，在首问负责人职责范围内能够解决的，首问负责人应当及时办理，并告知有关事项，提供必要的资料，热情耐心地解答各种询问、诉求。

2.办理的事项不属于首问负责人职责范围的，首问负责人应当积极帮助联系相关单位负责人并主动为对方引见衔接，当面转交办理事宜。衔接中如果与相关人员联系不上时，首问负责人应当将服务对象的单位、姓名、联系电话及拟办事项等内容登记清楚，并负责及时转交有关人员。有关人员阅知登记的内容后应尽快与服务对象取得联系，在规定的时限内解决问题。如遇责任不明确的事项，首问负责人应当及时向上一级领导报告，并负责给对方答复。

3.服务对象需办理的事项不属于本处职责范围的，首问负责人应当耐心解释，并尽自己所知给予帮助。

4.首问负责人在接待服务对象时，解答问题要耐心细致，服务态度要热情周到，要使用文明用语，禁用文明忌语。要为服务对象着想，不得冷漠待人，不得推诿扯皮，要充分体现后勤工作人员良好的品德修养和精神风貌。

(1)接听电话要做到“铃响三声，必有应声”、“先说您好，后报部门，再问事情”;

(2)接待来访要做到“主动热情，耐心询问，清楚解答”;

(3)属于后勤管理处职责范围内的工作，一律不准以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为由推脱首问责任或敷衍问讯者;

(4)遇到对政策理解有差异或无理取闹的服务对象，首问负责人和具体承办人要坚持原则，耐心说明，做好工作。

5.服务对象提出的问题，首问负责人最迟应在4日内将办理情况回复本人。

第六条 首问负责制要求全处工作人员熟悉后勤工作业务，既明确自己的岗位职责，又了解本处其他各科室(中心)的工作职责;强化职业道德意识，树立为师生群众服务的思想;加强业务学习，提高依法行政水平和业务技能，保证办事效率和办事质量。

第七条 将首问负责制落实情况纳入能绩考核范围。对自觉遵守首问负责制，主动热情帮助服务对象解决问题的首问负责人和有关承办人员，应给予表扬鼓励。

首问负责人和有关承办人员违反首问负责制，有下列情节者，经查实，视情给予谈话教育、通报批评、调整岗位等处理。

1.首问负责人未及时将服务对象拟办的事项移交给有关人员;

2.有关人员未及时与服务对象联系或在规定时限内应解决而未解决问题的;

3.对服务对象提出的事项推诿扯皮、不负责任的或应当告知服务对象有关事项而没有明确告知的;

4.对服务对象态度冷漠甚至恶劣或使用文明忌语，造成不良影响的。

第八条 后勤管理处设立违反首问负责制投诉电话:0993-2058913，并由计划监督科组成监督小组，进行监督。

第九条 本制度自发文之日起施行。

附件2：

后勤管理处AB角补位制度

第一条 为进一步切实转变工作作风，提高办事效率，加强工作衔接和协同，有效解决工作中的缺位与补位问题，全面提高综合服务能力，结合后勤管理处工作实际，对工作实行AB角制度。

第二条 “AB角补位制度”又称工作代理制或零缺位工作制度，是指每一个工作岗位，均由两名或多名工作人员(即AB角)负责，其中A角为第一责任人，B角为第二责任人，当一位岗位责任人(A角)因故不在岗期间，其岗位职责由另一位责任人(B角)在确保完成本职工作的同时代为履职。主要包括处理一些临时性或紧急性工作，参加有关会议和公务活动，以及上级领导交办的其他事项，确保服务保障工作及时到位。

第三条 AB两角职责相同。A角在岗时，由A角负主要责任，B角负次要责任;当A角因工作等原因不在岗时，则由B角负主要责任，A角负次要责任。

第四条 A角责任人在办理日常业务的同时，应将有关政策、规定和流程等情况及时告知B角，B角应熟悉A角工作内容，在A角离岗期间代为行使职责，待A角返岗后主动汇报工作，做好工作交接。

第五条 坚持沟通协调。要求AB角之间加强沟通协调，保证工作连续性。A角外出前要主动交接，回来后及时衔接。B角在顶岗期间，同时做好本角和A角相关工作，待A角返岗后主动告知有关工作。

第六条 互为AB角的人员代行履职的一方，在代行履职期间，应当将代行履职情况详细记录，并在另一方恢复履职时通报有关情况。  
 第七条 A角责任人离开工作岗位未通知B角或未交代或未交代清楚，造成工作缺位并引起不良后果的，由A角承担相应责任。

第八条 B角责任人在代行A角责任期间，不履行或不能正确履行职责，造成不良后果的，由B角承担相应责任。

第九条 实行分层设岗。有支部书记、主任或副主任的中心，支部书记、主任或副主任互为AB角，有科长、副科长的科室，科长、副科长互为AB角。没有副职的单位，由单位负责人指定B角。原则上AB角不同时出差、休假或外出学习，以保证工作正常开展。

第十条 加强业务学习。A角和B角都要努力加强相关业务知识学习，不断提高工作水平，认真履行工作职责，注重互相学习并熟悉相关业务流程，遇有急事或重要工作时，AB角协同办理，共同确保工作任务的圆满完成。

第十一条 实行考核问责。AB角履行岗位职责情况纳入个人年度考核内容。A角责任人离开岗位，未交代B角代行职责，造成工作缺位并引起不良后果的，由A角承担相应责任;B角责任人在代行A角职责期间，不履行或不能正确履行相关责任，造成不良后果的，由B角承担相应责任。

第十二条 本制度自发文之日起施行。