

研究生院（研工部）服务承诺制度

根据机关党委《开展“机关服务年”活动实施方案》精神，为进一步“转变作风、提升服务”，研究生院（研工部）结合本单位工作实际，制定如下服务承诺：

一、加强品德修养，提高服务意识

坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，以立德树人为根本，以弘扬和培育社会主义核心价值观和学校核心价值理念为首要任务，切实弘扬“大爱服务”理念。全面提升为全校师生员工服务的意识，做好相关工作。积极主动服务，把实事办好、把好事办实。

二、提高法纪素养，依法行政

认真履行自身岗位职责，在职责范围内，依法依规行使职权，按照国家的政策和学校的规章、制度办理各项事务。

三、规范管理制度，提高办事效率

充分利用学位与研究生教育管理系统和研究生院（研工部）网页的优势，减少重复性工作，加快工作节奏，简化办事程序，提高工作效率。

四、实行首问责任制

对来电、来信及来研究生院（研工部）办事、咨询的校内外人员，实行首问责任制，属于首问人职责范围内的，要认真负责

地处理相关事宜；否则，首问责任人必须说明情况并介绍到其它科室；不属于本院（研工部）职责范围的，要了解清楚后介绍到相关单位办理。

五、实行办事限时制

对各单位和师生员工需办理的事项，能解决答复的，要立行立办；当时不能解决的，要做好合情合理的解释工作；需要向上级领导请示、报告的，要及时联系、请示，做到“事事有回音，件件有落实”。对校内外人员拟办事项符合规定、手续齐全的，当场办理。对来电咨询学位与研究生教育有关事宜的，随时进行回答或做出解释。

六、开展微笑服务

端正服务态度，增强服务意识，提高服务水平。对来本单位办事人员要热情接待，周到服务，使用文明用语，禁用服务忌语，开展微笑服务，杜绝“门难进，脸难看，话难听，事难办”的现象。

七、清正廉洁，秉公办事

研究生院（研工部）根据校党委关于党风廉政建设责任制的目标，要求工作人员要加强廉洁自律，不以权谋私。爱岗敬业，秉公办理，要公平、公正地办理相关业务事宜。

八、应急处理机制

1. 凡在工作职责范围内能够解决而不解决，上推下卸，不负责任，造成不良影响的，要追究责任并在本单位内部给予批评

教育。

2. 对不属于工作职责范围内的事项不请示、不报告，私自办理，造成恶劣影响的，责成写出书面检查并在单位内部给予相应处理。

3. 对所办事项，有违“公平、公正”原则，严重违规违纪，基层和师生员工强烈不满，造成严重后果的按照学校有关规定严肃处理。

九、投诉举报

1. 投诉电话：3987231

2. 投诉邮箱：yjsy@hpu.edu.cn

全面接受社会和全校师生的监督。

研究生院 研究生工作部

2018年6月26日