

苏州科技大学天平学院就业指导中心服务承诺制 实施细则

就业指导中心是学院的窗口部门之一，面对着广大考生、考生家长、学校、用人单位、全校的学生和教职工，就业中心工作人员的工作作风、工作态度、服务水平和服务质量关系到学院的声誉。为进一步改进工作作风，提高就业服务质量和工作效率，充分发挥窗口作用，现结合就业指导中心实际，特制定本细则：

一、服务承诺

1. 不让来办事的人员在我这里受冷落；
2. 不让工作的事项在我这里积压延误；
3. 不让工作的差错在我这里发生；
4. 不让工作的机密在我这里泄露；
5. 不让影响团结的言行在我身上出现；
6. 不让违纪违法的行为在我身上发生；
7. 不让学院的形象因我受到影响；
8. 不让师生的利益因我受到侵害。

二、工作要求

1. 依法办事，模范遵守职业道德。以国家、省市、学校等制定的法律、法规、政策为工作依据，努力为服务对象排忧解难。严格遵守劳动纪律，认真履行岗位职责，公平、公正地处理接办的事宜。

2. 实行首问责任制和一次性告知制度。首先被咨询（来电、来信、来访）的工作人员为第一责任人。第一责任人要做到“首问负责，一次告知”，告知来办事人员的办事程序和需要提交的所有材料等。若属于首问人职责范围的，要认真负责地处理有关事宜；若不属于首问人职责范围，首问人必须说明情况并介绍至相关工作人员办理；若相关人员不在，应问明事由，做好详细纪录，而后交其处理。严禁搪塞、敷衍、推诿。

3. 实行限时办结制度。对于承诺并能及时办理的，要当即办理；对于承诺后期办理的，必须向服务对象说明缘由，并承诺办结日期；对于违背政策法规的事项，做好解释和引导工作；对例行审批事项、复杂事项和部门会商事项要限时

做出答复。

4. 坚持信息公开。做到各项规章制度、工作流程、各类招聘信息、面试信息等上网公布。对于直接涉及学生和用人单位利益的事情，切实保证公正、公平、公开，充分尊重学生和用人单位的知情权。如当事者对所涉及信息不知情，有责任和义务向当事者予以解答。

5. 文明热情服务。增强服务意识，对服务对象要热情接待，以礼待人。实行摆牌上岗，规范服务。

6. 建立监督检查制度，接受服务对象监督和投诉。对落实承诺制情况不定期进行检查，对违诺问题及时纠正、处理，并将检查、处理结果进行通报。

三、本细则自公布之日起执行。