

黄河水利职业技术学院学生处文件

黄院学〔2017〕12号

关于印发《黄河水利职业技术学院学工人员 优质服务承诺》的通知

全校各院（系）：

为进一步转变我校学工人员的工作作风，强化学工人员的服务意识，规范工作行为，提高办事效率，优化工作环境，学生工作部特制定学工人员服务承诺制度。

学工人员服务学生的能力和水平直接影响着我校学生管理工作的有序开展及学生培养的质量，学工人员的工作作风、服务态度、行为方式等，会直接影响我校在学生心中的形象，同时也会为学生形成示范作用。我校学工人员优质服

务承诺制度的开展能有效指导和约束学工人员的服务行为，提高学工人员的服务质量，希望各院（系）学工人员认真学习并自觉践行《黄河水利职业技术学院学工人员优秀服务承诺》，切实服务于学生。

附件：黄河水院学工人员优秀服务承诺



附件

黄河水利职业技术学院 学工人员优秀服务承诺

1. 待人接物，服务为先。以全校教师、学生为服务对象，树立以学生为本的服务理念，热情、周到、积极向上，以饱满的热情、积极的态度投入到优质服务工作中去。

2. 坚持面向学生，把学生的呼声作为第一服务信号，把学生利益作为第一工作要务，把学生迫切需要解决的问题作为服务的重点。

3. 实行首问负责制，第一位接到服务对象来电询问或来访的工作人员即是首问首接责任人，必须热情接待，提供优质服。属于自己职责范围能当即办理的，当即办理，一时不能办理的，必须说明情况，做好解释，一次性告知办事程序，告之相关部门或经办人员的位置、电话号码，协助办理有关事宜。如遇属专人负责的事务但负责人不在的，应问明事由，做好记录，交专人处理。不得出现冷漠、傲慢的态度和行为。

4. 处理学生违纪行为，要做到事实清楚，定性准确，教育为主，处罚为辅，促进学生的健康成长。

5. 对学生评先评优、各项奖学金、助学金的评比等工作，力求做到民主、公平、公正、公开。

6. 在做学生心理辅导工作时，要和风细雨，耐心释疑解惑，并为学生保守秘密。

7. 实行“五要五不要”守则。要依法办事，不要贪赃枉法；要优质服务，不要弄权渎职；要求真务实，不要弄虚作假；要廉洁奉公，不要以权谋私；要团结协作，不要扯皮推诿。

8. 虚心接受学生及各方面的监督，充分听取学生及教师的批评意见及工作建议，勇于改正缺点，内强素质，外树形象，提高工作水平。

9. 保持一流的精神风貌，争创一流的工作业绩。思想上，坚定信仰，开拓创新，与时俱进；工作上，爱岗敬业，科学管理，优质服务；作风上，求真务实，强化职责，注重服务；生活上，节俭朴实，注重道德修养，注重精神追求，为建设平安、和谐校园贡献力量。