# 十二台中学优质服务常态化管理措施

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-10-16

*第一篇：十二台中学优质服务常态化管理措施朝阳县柳城镇十二台初级中学优质服务常态化管理措施为确保“优质服务在教学”活动取得实效，积极开展创先争优，高标准完成好各项工作任务，朝阳县柳城镇十二台初级中学特制定如下管理措施：一、成立优质服务活动领...*

**第一篇：十二台中学优质服务常态化管理措施**

朝阳县柳城镇十二台初级中学优质服务常态化管理措施

为确保“优质服务在教学”活动取得实效，积极开展创先争优，高标准完成好各项工作任务，朝阳县柳城镇十二台初级中学特制定如下管理措施：

一、成立优质服务活动领导小组： 组

长：袁桂莲 副组长：赵庆贺

孟凡星

组

员：领导班子成员及各班班主任

二、实行优质服务常态化管理

各位教师要把“优质服务在教学”活动做为一项经常性工作来抓，并按照活动要求逐项予以落实。优质服务常态化管理内容：

（一）教师管理

1、坚持以人为本，和谐发展原则，教师要树立爱岗敬业思想及良好的师德形象，树立服务意识，关爱学生，搞好教育教学工作。

2、教师应严格遵守“教师八荣八耻”，有违反者取消评先晋级资格。

3、教师应服从领导，以学校工作为重，禁止推诿扯皮。为自己、为学校而努力工作。

4、教师要树立“以教学为中心，以质量为生命”的意识，努力搞好教学工作保证所教的每一个学生不出现失误，做家长满意的教师。

5、教师要团结协作，取长补短，保质保量的完成各种学生管理任务。

（二）学生管理：

1、学生必须遵守学校纪律，不打架，不以强欺弱。同学之间团结友爱、和睦相处。对违纪现象自己必须负责。

2、学生应该讲安全、按时上学、放学，不做危险性游戏，不做不利于自己安全和不利于别人安全的事，并时刻牢记“灾难就在身边”，防患于未然。

3、学生要做到尊敬师长，听家长和老师的话。

4、学生不带危险品进校，不玩弄棍棒、刀具等危险器具。

5、学生要学会学习，乐学善思，努力搞好自己的学习。

6、要按时参加体育锻炼，认真上好体育课和“一操两活动”。

（三）班主任职责：

1、班主任要做好班级学生思想工作，以身作则、为人师表。

2、承担学校安排的教育、教学任务，提高班级教学质量。

3、负责组织班级学生参加各种有益活动，并指导课间操和课外活动，促进学生身体健康。

4、做好学生家访工作，协调好学校、家长、社会的关系。

5、对学生的纪律、卫生、安全、学习进行周评比制度。保证班级学生思想与身体的健康，养成良好的行为习惯。

6、班主任要定期不定期检查班级棍棒、刀具等危险品。

7、班级学生安全，班主任为第一责任人。

（四）值周教师职责

1、检查督促每天早饭后天天扫，并按规定实行班级加、扣分。

2、检查每天课前、预备前各班纪律、学习、辅导情况，并给予加、扣分。

3、检查课前预习情况及预备钟后唱歌情况。

4、检查各课间（含课间操）学生有无进行不安全游戏活动，上下楼梯有无拥挤现象。

5、检查每天上午、下午各清洁区有无果皮、纸屑，发现问题及时督促该班随时清拾。

6、负责中午、下午放学送远到学生至村外路口，并负责远到学生交通安全。

7、每天中午不间断在校园、教师室巡视，做好午间学生纪律、安全看护工作。

8、每天下午静校时，督促学生及时离校。

9、每天一切记录第二天上午早读前要及时公布。

10、当日发生较严重违纪现象交政教处及时处理。

11、值日教师每天值日必须认真负责，做到腿勤、口勤，善于抓典型，公平、公正，杜绝敷衍应付，凭印象给班级加、扣分。

12、值日教师为当日校内外安全、纪律事故的责任人。

三、加大督导检查力度

活动督导检查组对学校“优质服务在教学”活动开展情况进行不定期检查，每季对检查情况进行讲评，印发督查通报，对检查中发现的问题提出整改意见，并督促其纠正。

四、考评结果的运用

学校活动领导小组把本次活动考核结果纳入班级绩效文明考核内容，并做为干部职工业绩评定、奖励惩处、的重要依据之一。

朝阳县柳城镇十二台初级中学 2024.11

**第二篇：优质服务常态化管理措施**

鹤审办〔2024〕34号

鹤壁市审计局关于修订

优质服务常态化管理措施的通知

各科室、中心：

2024年，我局深入开展党的群众路线教育实践活动，坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，围绕中心，服务大局，正确处理监督与服务的关系，把服务经济发展、服务和谐鹤壁建设作为审计监督的根本任务。正确处理好监督与服务的关系，就要充分发挥审计监督职能，把更隐蔽的问题挖掘出来，只有把问题找准了，把“毒瘤”消除了，把建议提好了，才是对服务对象最好的服务。为切实做到审计服务全市经济社会发展，应做好以下几个方面的工作：

四、制定实施细则，严格优质服质量考评。局党组结合审计工作实际，从服务的管理细则着手，制定《服务考核办法》等一系列管理办法，将服务管理细则化。从依法行政、政务公开、热情服务、有错必究、一视同仁、廉洁勤政、认真负责等方面进行管理。并在考评中依据审计项目进度及审计质量进行考核，每月进行一次通报。将服优质务工作全面纳入考核，有效激发全局干部职工提高服务质量的积极性。

五、及时处理服务投诉，做到服务投诉“三及时”。各科室要十分重视群众投诉和反映的问题，努力做到及时调查、及时处理、及时反馈，实事求是客观公正对待，不偏袒护短。对群众反映的问题及时制定整改措施，落实整改责任。

六、抓好业务技能培训，提升审计人员服务水平。我们要认清审计工作面临的新形势、新任务、新挑战，明确审计机关肩负的重要责任和历史使命，切实增强做好各项工作的责任感和紧迫感。市领导更加重视审计工作，社会各界更加关注审计工作，人民群众对审计工作期望值越来越高，这对审计机关提高审计工作质量、切实维护人民群众利益、服务我市经济发展提出了新的更高要求。围绕形势和审计业务发展要求，以提高全局干部队伍整体素质为目标，多渠道开展培训工作，确保审计人员业务知识、服务技能和观念与经济社会发展相适应，不断提升审计服务经济发展的能力。技能

工程是推动鹤壁审计实现跨越式发展的重要基础。2024年，我们将继续围绕这事关鹤壁审计长远发展的突出问题，认真总结，采取措施，以点带面，加快推进。在效益审计方面：要不断总结经验、查找不足、交流成果，逐步建立、完善效益审计评价标准、综合指标等，全面、客观、公正地评价审计项目的经济效益、社会效益和环境效益，努力提高效益审计的水平和质量。在计算机审计方面：把熟练操作审计署开发的审计实施和审计办公两大系统作为重点，一方面抓好计算机审计，不断提高审计效果；另一方面，抓好计算机在审计信息管理中的应用，促进信息集合，形成信息共享；第三，要加大联网审计力度。在地税联网审计上要出经验、出成果，为下一步与其他部门开展联网审计打下基础。在创建“精品工程”方面：重点抓好四方面的工作，一是加大人才培养力度，努力培养复合型审计人才；二是健全完善制度建设，为多出精品项目提供制度保证； 三是强化审计质量控制，不断提升审计工作质量；四是充分运用审计成果，为市领导科学决策提供依据。在案件线索查处方面：要以促进依法行政和廉政建设为目标，切实增强案件线索意识，重点查处重大的违法违规和经济犯罪案件线索，严肃查处给国家和人民利益造成重大损失的明显的违法违规问题。对那些侵吞国家资产、以权谋私、严重损害国家和人民利益的问题，一定要查深查透，及时向纪检监察部门、司法机关和有关部门进行移交，

**第三篇：优质服务常态化管理措施**

优质服务常态化管理措施

为了加强我中心优质服务的常态化，更好的为群众服务，特制定如下管理措施：

一、首问责任制

为方便群众和其它机关同志来我中心办事，更好地为公众服务，遵循认真负责、热情周到和不推诿、不拖拉的原则，实行首问责任制。

来本中心办事人员询问的第一位工作人员，即为中心首问责任人。首问责任人有责任向询问人提供热情、周到的服务。

当面询问时，属首问责任人所在科室职责范围或首问责任人能够答复的事项，能当场答复的要当场答复；不能当场答复的应告知期限，或做好解释工作。

对不属于首问责任人所在科室职责范围内的询问，首问责任人应负责为询问人指明有关科室或带领至有关责任科室。

电话询问时，属本科室职责范围内的事项要热情礼貌地给予答复；属其它科室职责范围的，要告知该科室的电话号码。

对违反首问责任制的工作人员，一经查实，对相关责任人给予批评教育和内部告诫，并作为公务员考核和奖惩评比的依据之一。对于屡教不改，严重损害机关形象的，依据有关规定给予行政处分。

二、限时办结制度

中心各科室应根据职责范围和效能建设的要求，科学、合理地确定所承办事项的办理时限。对服务对象咨询的疑难问题，应及时给予指导和办理。对能办的事项要及时予以办理；对需要请示分管领导的问题，应在2日内办结；对需要研究的问题，应在7日内办结。

对服务对象提出的申请，在其符合相关规定及手续齐全的前提下，应在规定或承诺的时限内办结。

对即办事项，在服务对象手续完备、材料齐全的情况下，应当场予以办理，不得以任何理由拖延和刁难。

对限时办理事项，经办人员应即时办理。

对服务对象提出的办理事项，无正当理由不得延时办理。如特殊情况确需延时办理，经办人员应按照职权规定报分管领导审批，并告知当事人延时办理的理由。

违反本制度，按中心有关规定追究相关人员的责任。三、一次性告知制度

为进一步规范中心工作程序，为服务对象提供高效、便捷的服务，实行一次性告知制。

中心关工作人员对前来办事或咨询有关事项的服务对象或相关人员，必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或不予办理的理由。

对服务对象要求办理的事项，经办人应当按时予以办理。

对服务对象或当事人所办事项涉及材料不清楚以及法律、法规、规范性文件不明确等特殊情况，经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知，不能一推了之。

对需一次性告知的事项，除电话咨询或可用口头形式一次性告知的外，其他的均要以书面形式告知服务对象或当事人。

违反本制度，按中心有关规定追究相关人员的责任。

**第四篇：优质服务常态化管理措施**

优质服务常态化管理措施

为了加强我产业集聚区优质服务的常态化，更好的为企业职工及人民群众，特制定如下管理措施：

一、首问责任制

一、为方便群众和企业来我产业集聚区办事，更好地为公众服务，遵循认真负责、热情周到和不推诿、不拖拉的原则，实行首问责任制。

二、来本产业集聚区办事人员询问的第一位工作人员，即为中心首问责任人。首问责任人有责任向询问人提供热情、周到的服务。

三、当面询问时，属首问责任人所在科室职责范围或首问责任人能够答复的事项，能当场答复的要当场答复；不能当场答复的应告知期限，或做好解释工作。

对不属于首问责任人所在科室职责范围内的询问，首问责任人应负责为询问人指明有关科室或带领至有关责任科室。

四、电话询问时，属本科室职责范围内的事项要热情礼貌地给予答复；属其它科室职责范围的，要告知该科室的电话号码。

五、对违反首问责任制的工作人员，一经查实，对相关责任人给予批评教育和内部告诫，并作为公务员考核和奖惩评比的依据之一。对于屡教不改，严重损害机关形象的，依据有关规定给予行政处分。

二、限时办结制度

第一条 各科室应根据职责范围和效能建设的要求，科学、合理地确定所承办事项的办理时限。对服务对象咨询的疑难问题，应及时给予指导和办理。对能办的事项要及时予以办理；对需要请示分管领导的问题，应在2日内办结；对需要研究的问题，应在7日内办结。

第二条 对服务对象提出的申请，在其符合相关规定及手续齐全的前提下，应在规定或承诺的时限内办结。

第三条 对即办事项，在服务对象手续完备、材料齐全的情况下，应当场予以办理，不得以任何理由拖延和刁难。

第四条 对限时办理事项，经办人员应即时办理。

第五条 对服务对象提出的办理事项，无正当理由不得延时办理。如特殊情况确需延时办理，经办人员应按照职权规定报分管领导审批，并告知当事人延时办理的理由。

第六条 违反本制度，按产业集聚区有关规定追究相关人员的责任。三、一次性告知制度

为进一步规范产业集聚区工作程序，为服务对象提供高效、便捷的服务，实行一次性告知制。

第一条 产业集聚区工作人员对前来办事或咨询有关事项的服务对象或相关人员，必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或不予办理的理由。

第二条 对服务对象要求办理的事项，经办人应当按时予以办理。第三条 对服务对象或当事人所办事项涉及材料不清楚以及法律、法规、规范性文件不明确等特殊情况，经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知，不能一推了之。

第四条 对需一次性告知的事项，除电话咨询或可用口头形式一次性告知的外，其他的均要以书面形式告知服务对象或当事人。

第五条 违反本制度，按中心有关规定追究相关人员的责任。

四、行政效能投诉制度

为加大干部队伍的监督力度，加强产业集聚区效能建设，提高依法科学滥测水平，现制订干部违法违纪效能投诉制度。

第一条 举报投诉的主要内容

1、对符合有关法律、法规、规章的事项拖延不办的或执行不力的；

2、利用管理职权吃、拿、卡、要的；

3、工作作风粗暴，态度生硬，刁难服务对象的；

4、违反岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问责任制等有关规章制度，推诿扯皮、效率低下、损害服务对象利益的；

5、违反政务公开规定，不履行公开和告知义务，损害服务对象知情权的；

6、对群众的正当要求和合理意见置之不理的；

7、刁难、打击报复投诉人的；

8、有其他违法违纪行为的。

第二条 举报投诉的主要方式和受理部门

1、举报投诉主要方式是来电、来信和来人，也可以由有关部门（单位）转交。

2、举报投诉受理部门为：中心效能建设领导小组办公室；电话：63676278。第三条 举报投诉的处理

1、对产业集聚区领导班子成员的举报投诉，由县纪委

2、对产业集聚区中层及以下干部的举报投诉，由产业集聚区纪检小组向县纪委汇报并牵头调查核实。第四条 工作要求

1、工作人员对于受理范围内的投诉，应认真受理，做好登记，及时汇报，对于不属于投诉范围内的投诉，要耐心解释，帮助提供其他投诉渠道，不准态度冷漠，敷衍了事。

2、工作人员要有高度的工作责任感，按照领导的批示，高效率、高质量地办理投诉，不准推诿扯皮、违反办结时限。

3、工作人员在受理投诉和调查工作中要严格依法办事，实事求是，不准弄虚作假，隐瞒和歪曲事实真相。

4、工作人员要廉洁自律，秉公办事，不准利用工作之便为自己和他人谋取不正当利益，不准接受任何可能影响公正执行公务的礼物和宴请。

五、失职追究制度

实行中心效能建设失职追究制，对违反岗位目标责任制、服务承诺制、首问责任制、一次性告知制等制度规定，失职而影响监管服务工作的，给予效能告诫，并与同考评、评优挂钩。

第一条 产业集聚区工作人员有下列行为之一的，给予效能告诫：

1、工作人员上下班迟到、早退，月累计超过3次的；

2、服务对象到中心办事时，符合规定、手续齐全不予即时办理、不按限时办结又不说明原因和办事时限等违反限时办结制度规定的；

3、首问责任人未尽职的；

4、工作人员擅离工作岗位或串岗聊天的；

5、管理服务中作风生硬、态度粗暴，违反纪律且被投诉查实的；

6、利用工作之便“吃、拿、卡、要”的；

7、利用职权假公济私，故意制造、纵容、庇护不正当竞争的；

8、刁难、打击、报复投诉人的；

9、有其它失职、渎职行为，妨害中心效能建设的。第二条 各科室有下列行为之一的，给予科室集体效能告诫。

1、对所属科室工作人员累计被效能告诫3次以上（含3次）的；

2、在查处所属科室工作人员违反效能建设规定时，设置障碍、干扰调查的；

3、科室整体违反中心效能建设监察各项制度规定的。

第三条 各科室主要负责人不认真组织开展效能建设，致使本单位出现严重效能问题的，依据党风廉政建设责任制等有关规定追究其领导责任。

**第五篇：优质服务常态化管理措施**

周鹿初中优质服务常态化管理措施

为确保“优质服务在教学”活动取得实效，积极开展创先争优，高标准完成好各项工作任务，特制定如下管理措施：

一、成立优质服务活动领导小组 组长：郑兵通

副组长：张申鸣、罗军、韦广科 成员：学校其他班子成员

领导小组下设办公室、宣传组织组和督导检查组。办公室主任：李桂年、黄主任、闭克靛、韦祖晶。工作职责：负责活动的组织、协调与落实工作。宣传组织组组长：覃强、张翊、林光云、余等才

工作职责：按照实施方案的要求，做好活动宣传发动、组织实施工作，落实需整改的问题。

二、实行优质服务常态化管理

各位教师要把“优质服务在教学”活动做为一项经常性工作来抓，并按照活动要求逐项予以落实。优质服务常态化管理内容：

一、教师管理

1、坚持以人为本，和谐发展原则，教师要树立爱岗敬业思想及良好的师德形象，树立服务意识，关爱学生，搞好教育教学工作。

2、教师应严格遵守“教师八荣八耻”，有违反者取消评先晋级资格。

3、教师应服从领导，以学校工作为重，禁止推诿扯皮。为自己、为学校而努力工作。

4、教师要树立“以教学为中心，以质量为生命”的意识，努力搞好教学工作，保证所教的每一个学生不出现失误，做家长满意的教师。

5、教师要团结协作，取长补短，保质保量的完成各种学生管理任务。

二、学生管理

1、学生必须遵守学校纪律，不打架，不以强欺弱。同学之间团结友爱、和睦相处。对违纪现象自己必须负责。

2、学生应该讲安全、按时上学、放学，不做危险性游戏，不做不利于自己安全和不利于别人安全的事，并时刻牢记“灾难就在身边”，防患于未然。

3、学生要做到尊敬师长，听家长和老师的话。

4、学生不带危险品进校，不玩弄棍棒、刀具等危险器具。

5、学生要学会学习，乐学善思，努力搞好自己的学习。

6、要按时参加体育锻炼，认真上好体育课和“一操两活动”。

三、班主任职责

1、班主任要做好班级学生思想工作，以身作则、为人师表。

2、承担学校安排的教育、教学任务，提高班级教学质量。

3、负责组织班级学生参加各种有益活动，并指导课间操和课外活动，促进学生身体健康。

4、做好学生家访工作，协调好学校、家长、社会的关系。

5、对学生的纪律、卫生、安全、学习进行周评比制度。保证班级学生思想与身体的健康，养成良好的行为习惯。

6、班主任要定期不定期检查班级棍棒、刀具等危险品。

7、班级学生安全，班主任为第一责任人。

四、值日教师职责

1、检查督促每天早饭后天天扫，并按规定实行班级加、扣分。

2、检查每天课前、预备前各班纪律、学习、辅导情况，并给予加、扣分。

3、检查课前预习情况及预备钟后唱歌情况。

4、检查各课间（含课间操）学生有无进行不安全游戏活动，上下楼梯有无拥挤现象。

5、检查每天上午、下午各清洁区有无果皮、纸屑，发现问题及时督促该班随时清拾。

6、负责中午、下午放学送远到学生至村外路口，并负责远到学生交通安全。

7、每天中午不间断在校园、教师室巡视，做好午间学生纪律、安全看护工作。

8、每天下午静校时，督促学生及时离校。

9、每天一切记录第二天上午早读前要及时公布。

10、当日发生较严重违纪现象交政教处及时处理。

11、值日教师每天值日必须认真负责，做到腿勤、口勤，善于抓典型，公平、公正，杜绝敷衍应付，凭印象给班级加、扣分。

12、值日教师为当日校内外安全、纪律事故的责任人。

三、加大督导检查力度

活动督导检查组对学校“优质服务在教学”活动开展情况进行不定期检查，每季对检查情况进行讲评，印发督查通报，对检查中发现的问题提出整改意见，并督促其纠正。

四、考评结果的运用

学校活动领导小组把本次活动考核结果纳入班级绩效文明考核内容，并做为干部职工业绩评定、奖励惩处、的重要依据之一。

马山县周鹿初中 2024年3月1日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找