

华侨大学档案馆文件

档案〔2016〕2号

关于印发华侨大学档案馆工作纪律和服务管理规定的通知

馆内各岗位：

现将《华侨大学档案馆工作纪律和服务管理规定》印发给你们，请遵照执行。

华侨大学档案馆

2016年5月6日

华侨大学档案馆工作纪律和服务管理规定

为进一步加强档案馆机关作风建设，提高服务质量，提升工作效能，根据我校关于开展机关作风建设的相关规定和要求，特制定本规定。

一、工作纪律

1. 工作人员要严格遵守学校考勤规定，准时上下班，严禁迟到、早退和脱岗。

2. 工作人员要严格遵守学校考勤制度，本人亲自刷卡，严禁让他人代刷卡或替他人刷卡。

3. 工作人员要严格遵守学校请假制度，按照学校要求办理请假手续。

4. 工作人员请假须经馆长批准，并向办公室报备，若请假天数超出审批范围的，由办公室按学校规定上报审批。

二、服务管理

1. 工作人员要严格遵守学校加强和改进机关作风与效能建设各项规定。

2. 工作人员要严格置牌上岗，办公桌明显位置应放置桌牌，门上应标识工作人员去向。

3. 开门办公，在岗上班期间不允许关门，若因空调开启需关门的，应张贴“空调开启，推门请进”标识。

4. 工作人员工作期间若需外出，应向办公室临时请假报备，

并在门上标明去向及联系方式。

5. 工作人员要熟知本馆各项办事流程及规则，严格按照规范进行业务操作。

6. 严格执行“首问负责制”（附件 1）。工作人员要热情接待来访办事者，属于自己能办的事务，要主动办理，属于自己无法办理的，要亲自指引来访者到能办理的岗位办理。

7. 严格执行“限时办结制”（附件 2）。工作人员对办事者来馆办理的事务要及时办结，若无法立即办结，要告知原因，并在商定期限内办结，办结后要主动及时通知办事者。

8. 严格执行“AB岗工作制”（附件 3）。当一个岗位的人员因故不在岗时，在岗人员要代为接待办事者，及时处置能办理的事务和紧急公务。

9. 严格执行“紧急查档值班制度”。值班工作人员在下班时间、节假日遇紧急查档请求要及时到馆办理有关事务。

10. 工作期间要做到热情接待、微笑服务、认真办事，及时高效，保持良好工作作风，树立良好服务形象，营造愉快工作氛围。

11. 杜绝服务忌语。工作人员有热心解答办事者相关咨询的职责，严禁以“我不知道，负责人不在”等忌语搪塞，坚决避免“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象发生。

三、工作效能

1. 工作人员在工作期间不得做与工作无关的事情。

2. 工作人员要保质保量完成各项工作任务，并做好本岗位工作台账。

3. 工作人员要提高工作效能，不拖拉，不推诿，严格在要求时间内完成各项工作并及时向馆领导反馈，临时交办工作要定期向馆领导汇报办理进度。

4. 工作人员在工作中遇到的特殊情况与问题，要提出可行性解决方案，及时汇报。

5. 工作人员要注意日常工作积累，做好业务记录以备查询和改进，做到工作有档可查、有迹可循。

6. 工作人员要严守档案工作纪律与保密原则，不泄密、不违法、不失职、不渎职。

7. 工作人员要主动深入各归档单位，加强沟通和业务监督指导，提高归档质量。

8. 工作人员要保持办公环境整洁有序，办公桌、业务台面要摆放有序、干净整洁。

四、考核运用

1. 工作人员遵守工作纪律和机关作风的情况将作为年度考核总结的重要内容。

2. 工作人员违反学校及本馆相关规章制度，将严格按照学校规定进行处理。

附件： 1. 档案馆首问负责制

2. 档案馆限时办结制

3. 档案馆AB岗工作制

附件 1

档案馆首问负责制

1. 档案馆实行首问负责制，来电来访的办事者问到的第一位工作人员为首问首接责任人。

2. 办事者来电来访所要办理的事务，不论是否属于首接人的职责范围，都要做到热情接待、积极回应。

3. 办事者首问事务属于首接人职责范围的，应立即予以办理，不能拖拉推诿；不属于首接人职责范围的，要立即解释并将办事者引导给经办人。

4. 办事者首问事务虽不属于首接人职责范围，但在直接经办人不在岗的情况下，首接人应代为办理；若确属无法代为办理的，应立即与直接经办人联系；若直接经办人无法及时赶回，首接人应先代为承接并留下联系电话，待经办人回来后交给经办人办理，经办人应立即办理并及时联系办事者反馈办理情况。

附件 2

档案馆限时办结制

1. 档案馆实行限时办结制，办事者来电来访所要办理的事务，应随到随办，尽量减少办事者等待的时间。

2. 若办事者办理事务的手续不完整，经办人要及时主动向办事者说明原因，并一次性清楚告知所办事务需要的全部材料、审批手续和相关程序；若属可以变通的，在经办人与相关责任人沟通后，征得相关责任人同意，可先予办理，事后再补齐手续，避免办事者来回奔波。

3. 若办理事项无法立即办结，或因当日需办事务较多，无法一一及时办结的，要主动向办事者说明原因，并在商定承诺期限内办结，办结后应立即主动通知办事者。

4. 凡属职责范围内工作或上级机关和领导交办的工作任务，要认真执行，按照要求时限及时办结。

附件 3

档案馆 AB 岗工作制

1. 档案馆实行AB岗工作制。工作期间两个岗位之间以AB岗的形式相互顶岗或互为备岗，当A岗因故不在岗时，遇有办事者来馆办理事务，B岗应自动顶岗，及时处置能办理的事务和紧急公务。

2. 若A岗因故离岗，必须向B岗做好工作交代。

3. B岗顶替A岗期间，对所经办的A岗工作结果负相应责任。

4. 若A岗因故不在岗时，B岗对A岗的工作不能当场处置的，要及时向馆领导报告，请求处理办法，不得置之不理或借故耽误。

5. 当A岗回到工作岗位后，B岗应及时向A岗交接工作，反馈代为办理事务情况。

6. 各岗位人员不得以任何理由、任何方式拒绝、推诿AB岗顶岗，不能因扯皮耽误工作的正常开展。

7. 档案馆泉州校区业务岗（1）与业务岗（2）互为AB岗；档案馆厦门校区业务岗与办公岗互为AB岗。