效能建设“四零”服务承诺书

为加强学院效能建设，提高服务师生水平，深入推进我院文明创建工作，根据《关于开展效能建设“四零”服务竞赛活动的通知》（安林院办字[2019]3号）的要求，结合工作实际，本人做出如下承诺：

一、服务受理零推诿

按照本人工作职能和岗位职责，积极受理全体师生申办的相关服务事项，不以任何借口推诿。严格执行首问负责制、离岗告示制、AB岗制、一次性告知制等制度，做到一次性受理，不让服务对象跑空趟、跑多趟。对不属于本部门、本岗位职能职责范围内的事项，耐心说明，并给予必要指引，不以简单、粗暴的方式一拒了之。

二、服务方式零距离

对服务对象做到热忱接待、主动服务，不态度生硬、不推三阻四。对非工作时间来办事人员，在条件许可前提下，尽可能予以办理，并第一时间办理，避免服务对象长时间等待；对确因条件限制无法办理的，耐心解释并告知办理确切时间。对特别紧急事项严格执行首问负责制，做到跟踪服务，直至办理完毕。

三、服务质量零差错

认真执行岗位责任制、服务承诺制、办事限时制等制度，全面贯彻党的教育方针，严格执行相关法律法规和政策，精通业务知识，优化办事流程、提高办事质量，确保日常工作中所形成的各类文件、工作档案材料，特别是向上级主管部门报送的有关工作报告、统计报表和文件资料等从严审核把关，不出差错。坚决做到我的岗位我负责、我的岗位请放心。

四、服务结果零投诉

以服务对象最大满意为根本出发点和落脚点，做到办事结果零投诉，尤其在关系学生切身利益具体工作中，做到工作程序到位、政策执行到位，确保广大学生满意。对学生及其家长对工作中存在异议的，耐心细致做好解释工作，及时化解矛盾；对确实存在问题的及时纠正到位，确保服务态度最好、服务流程最佳、服务质量最优、服务结果最满意。

承诺人：

 年 月 日