

中国矿业大学总务部文件

总务字〔2025〕10号

总务部关于加强秋季学期服务保障 工作的通知

各部门：

为深入贯彻落实学校关于后勤服务保障工作的各项要求，进一步提升总务部服务质量和水平，确保秋季学期各项工作平稳有序开展，现就加强服务保障工作通知如下：

一、工作要求

各部门要充分认识加强服务保障工作的重要性，牢固树立“服务至上、精益求精”的工作理念，以“保障有力、服务优质、监督到位”为目标，以高度的责任感和使命感，全力以赴做好各项服务工作。要坚持问题导向，注重服务细节，强化责任落实，确保秋季学期服务保障工作开好局、起好步。各部门主要负责人要切实履行第一责任人职责，深入一线、靠前指挥，确保各项工作落到实处。

二、主要工作内容

（一）迎新服务保障

各部门要高度重视迎新工作，提前谋划，精心组织，为新生提供温馨、便捷、高效的入学服务。要细化迎新方案，优化服务流程，确保迎新期间餐饮、住宿、水电、环境、交通、物流、医疗等各项保障工作落实到位。要创新服务方式，运用信息化手段提升服务效率，通过线上办理、智能引导等方式简化流程。要注重服务细节，体现人文关怀，设立迎新服务点，配备充足的服务人员，及时解决新生及家长遇到的各类问题，营造温馨和谐的迎新氛围。

（二）服务质量监督

各部门应全面开展对所辖工作及服务范围内的服务质量检查，重点强化对餐饮服务、宿舍环境、水电供应、物业服务、物流管理、车辆交通、设备设施、医疗服务等关键环节的监督检查力度。严格执行“日监督、月总结、季考核、年评价”工作机制，重要时段和节点要增加检查频次。检查要深入现场、全面覆盖，对检查中发现的问题，确保整改及时到位。

（三）师生诉求响应

各部门要高度重视师生服务热线、CUMT 微生活、校长信箱等师生服务平台的诉求处理工作，严格执行“接诉即办、一办到底、闭环管理”的工作机制。要指定政治素质高、业务能力强的专人负责师生诉求的接收、分发、跟踪和回复工作，确保响应及时、处理规范、反馈清晰。

要提高各类诉求的处理效率和质量标准。对于咨询类问

题，做到即时回应、准确解答；对于投诉类问题，及时调查核实、妥善处理；对于建议类问题，认真研究论证、合理采纳；对涉及多部门的复杂问题，要加强协同联动，明确牵头单位，杜绝推诿扯皮。要加强对共性问题和重复投诉的研判，推动从“有一办一”向“举一反三”转变，从源头上减少投诉量，不断提升师生满意度和信任度。

（四）岗位技能培训

秋季学期是人员岗位变动、新员工上岗的集中期，各部门要组织做好员工（含社企）培训，使其尽快熟悉工作环境、掌握业务技能、了解服务规范、融入服务团队。培训内容要包括服务礼仪、沟通技巧、安全操作、应急处置等方面，确保所有员工具备胜任岗位所需的知识和能力。

（五）安全风险防控

安全是服务的基础。牢固树立“总务安全，我才安全”意识，强化底线思维，严格落实上级部门和总务部安全工作要求，严防安全事故发生。

三、工作推进措施

各部门要加强组织领导，责任分工到人，确保工作任务层层落到实处。注重部门之间的沟通与协作，增强大局意识，互相支持配合，形成工作合力。加强督促检查，及时发现并解决问题，确保工作顺利推进。注重总结工作经验，不断提高服务质量。

新学期展现新气象，新起点要有新作为。请各部门高度重视，精心组织，扎实工作，以优质的服务展现总务部良好

形象，为学校事业发展提供坚强服务保障。

特此通知

总务部

2025 年 8 月 25 日

中国矿业大学总务部党政办公室 2025 年 8 月 25 日印发
