

为进一步加强部门的作风建设，提升服务质量和水平，图书馆根据《关于在我校推行“服务承诺制、首问负责制、限时办结制和协调联动制”实施方案的通知(试行)》(西工程大党字[2018] 97 号)和《关于深入推进“四项制度”实施的通知》的要求，落实《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》，制定了“服务承诺制、首问负责制、限时办结制和协调联动制”实施方案，制作了服务承诺宣传展板和职工岗位明示牌，明细岗位职责和业务范围，将服务师生、服务学校发展做细做实，提振干部职工干事创业精神。图书馆就深入推进“四项制度”实施，提出如下具体措施。

一、服务承诺

1、认真学习贯彻党的路线、方针、政策，认真履职尽责，做好“窗口单位”的职责，立足本职做好服务工作。

2、在日常工作中，紧密围绕中心工作，提升服务水平和质量。按照“公开透明、公平公正和高效便民”的服务原则接受师生监督，履行服务承诺。以热情和细心的态度对待每一位读者，确保所有事项在承诺的时间内完成。办理情况及进度及时告知服务对象；对因特殊原因不能在承诺期限内完成的，应提前向服务对象说明原因。

3、认真落实首问负责制，首问负责人应做到“热情主动、文明办事、服务规范、及时高效”。首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办；对不属于自己承办的事项，应将办事人员引导至承办人，或将有关事项转交承办人。

4、严格落实限时办结制，对校内其他各部门、师生员工及外来办事人员提出办理的事项，要在符合规定、手续齐全的前提下，限期办结。

5、在工作中，要协调沟通。属于各部门职责范围内的，各司其职，各负其责，按职责认真办理。需要相关部门配合完成的工作，在业务主体部门的统一安排部署下，通过协调沟通配合完成。

6、在学校寒、暑假期间，安排人员值班，方便师生咨询信息服务。其他节假日、双休日和非工作日时间，实时回复师生疑问，并解决相关问题。

7、运用网络、QQ 群、微博、微信等信息技术手段发布图书馆最新公告和服务项目，提高工作效率，提升服务质量，加快办事效率。

8、自觉虚心接受服务对象监督，廉洁自律，切实将“四项制度”真正落到实处。

图书馆深入推进学校“四项制度”实施具体措施一览表

序号	四项制度	具体工作内容	责任人
1	只跑一次	1、读者还书 2、读者预约取书	房 雄、高 欢 刘 瑞、胡 兵
		文献增减单：下载并填写文献增减单，携带文献增减单电子版和打印版（一式4份）、购书发票和清单，由保管人和经费负责人签字后，办理登记手续。	刘志群
		查监控、及时报修图书馆基础设施问题，反应问题及时解决。	赵 航、王 靖
		捐书证明：向捐书读者发放证书，一次办理完相关证明。	赵 航
		1、检索证明：为读者开具文章检索证明，如符合要求，一次办理完。 2、查新报告：为有查新需求的读者办理查新服务，及时协调沟通，办理完成。	阮 楠、吴 丹 王思敏
2	少跑一次	1、借书：若未找到图书，由馆员帮忙查找，还未找到则反馈给文献建设部购买。 2、续借：通过手机移动图书馆或在图书馆主页登录“我的图书馆”续借；直接拨打两校区借还书处电话进行续借；通过图书馆QQ服务群留言进行续借。 3、通用借阅证：在两校区流通管理处均可借出。 4、图书丢失赔偿：可提前电话或QQ咨询后再购买图书进行赔偿。 5、新教工注册：微信平台填写信息后，工作人员在后台注册。	房 雄、高 欢 刘 瑞、胡 兵 靳 萍、张晓艳
		开具检索证明前，帮助读者核实文章是否入库，可提前电话预约开具检索证明。	冯 磊
3	不跑冤枉路	1、通借通还服务：在借还处填写“两馆互借单”，可由工作人员将另一校区图书带给读者；两校区还书不受限制。 2、忘记“我的图书馆”密码：通过图书馆QQ服务群私信工作人员修改密码。	房 雄、靳 萍 张晓艳、刘玉虎
		文献传递：在馆际互借与文献传递服务系统上申请传递的纸质文献，可由工作人员带给读者。	宣静雯、尹伊秋
4	少跑冤枉路	一般业务咨询，在图书馆面向教职工、研究生、本科生创建的QQ服务群内均可得到回复。	刘玉虎、房雄、 张晓艳、靳萍

		研讨间预约：研讨间微信预约“零”手续，只需要微信预约，自助扫码开门使用。	王振龙、刘群艳
		读者荐购：读者在网上向图书馆荐购所需要的各类文献资源，图书馆将根据文献采访原则、收藏情况、文献购置经费等因素综合考虑是否接受荐购意见。	刘志群
		查新服务可提前打电话进行委托，交流沟通。	罗 绒
5	真正减负重实效	业务提前电话沟通，双方协商好后及时解决。工作不推脱。	
6	奖优罚劣营氛围	注重工作实效，不搞形式主义。对作风建设好个人和典型事例进行宣传报道；对反面典型，进行加大惩处。	

二、业务信息

部门	联系人	电话	办公地点	E-mail
馆长	谷秀洁	82330108	金花校区图书馆 311	xaplgxj@sina.com
		83116396	临潼校区图书馆 603A	
副馆长	尹方屏	82330109	金花校区图书馆 307	yinfo@xpu.edu.cn
		83116396	临潼校区图书馆 603B	
办公室	吴卓茜	82330107	金花校区图书馆 309	wuzhuoxi@xpu.edu.cn
		83116399	临潼校区图书馆 604	
图书流通部	张晓艳	82330114	金花校区图书馆 305	284750864@qq.com
	靳萍	83116385	临潼校区图书馆 309	10044779@qq.com
文献建设部	薛红波	83116379	金花校区图书馆 505A	xuehb@xpu.edu.cn
			临潼校区图书馆 103B	
信息咨询部	阮楠	82330116	金花校区图书馆 306	447346407@qq.com
		83116376	临潼校区图书馆 503	
信息技术部	刘群艳	82330112	金花校区图书馆 206	Info-lib@xpu.edu.cn
		83116382	临潼校区图书馆 102	
收发室	物业	82330104	金花校区图书馆 110	