# 来客来访接待制度

接待来客来访是学院日常工作的内容之一，是沟通学院与党政机关、校外企业、人民团体以及群众之间相互联系的重要形式，是交际交流的主要渠道，为确保接待质量，特制定本制度。

一、学院院办主任负责分管来客来访的接待工作，并酌情安排院领导来接待。

二、学院办公室对来客来访负责对口接待，详细登记（登记内容包括来信来访人的姓名、单位或住址，反映的问题和要求及处理结果等），并签署承办人的姓名，以备查考。

三、接待来访来客须热情周到，诚恳简朴，坚持原则，灵活处理，让访客高兴而来，满意而去。

四、接待来访来客，原则上由学院办公室请示学院分管领导后统筹安排。根据来访来客的工作业务关系，可分别由办公室和各对口部门具体负责接待。

1.属于各级党政领导和教育厅领导来校检查指导工作由院级领导和院办接待，相关部门配合。

2.属于入党、入团、党风廉玫建设方面的由党支部和团委负责接待。

3.属于新闻媒体方面的由分管领导，院办、通讯员接待，教学科、学生科等部门配合。

4.属于学生退学退费，家长来信来访的工作由学生科接待处理，最后报请学校学工部处理。

5.属于治安案件，刑事案件，防火、防震，交通、平安校园等检查由党总支及相关科室接待。

6.属于教育厅有关业务处室的检查、调研，学院对口科室接待，其他关联部门由院办牵头协调配合。

7.对教职员工的工资福利、职称评定、养老医保、住房，女职工保护计划生育等事项由院办牵头，工会组织和相关部门给予协助。

8.对于学生转户、就业手续办理等工作由学生科接待办理。

五、对家长群众来信，来访，提出问题的答复和处理，须按各部门的职责和权限办理，对于超出自己权限的问题，写成书面请示领导批示或商请有关部门协助处理。

六、对于聚众闹事的突发事件，第一时间由相关负责老师和辅导员老师处理，并立即向院领导报告。学院相关部门要尽快到达现场，协助处理事情，控制事态发展。