

综 合 办 公 室

精细化管理与服务手册



2019 年 11 月

目 录

第一章 部门简介	1
第二章 岗位职责	2
一、综合办公室主任岗位职责	2
二、综合办公室副主任岗位职责	2
三、综合办公室文字秘书岗位职责	3
四、综合办公室文字秘书岗位职责	3
五、综合办公室行政秘书岗位职责	4
六、综合办公室行政秘书岗位职责	5
第三章 作业指导书	6
一、承办会议作业指导书	6
二、档案管理作业指导书	8
三、党政联席会议作业指导书	9
四、后勤网站管理维护作业指导书	11
五、接听电话作业指导书	13
六、来访接待作业指导书	14
七、文件流转作业指导书	16
八、印章使用作业指导书	18
九、月度工作会议作业指导书	20
十、党费收缴作业指导书	22
十一、新闻稿审核作业指导书	23
十二、后勤大事记作业指导书	24
第四章 服务标准	25
第五章 台账目录	27
第六章 各类表格	30
后勤管理处（后勤服务集团）交接清单	30

后勤处（集团）印章使用登记备案表	31
后勤管理处（后勤服务集团） 收文记录	32
后勤管理处（后勤服务集团） 文件签发记录	33
后勤管理处（后勤服务集团）证照使用登记备案表	34
后勤管理处（后勤服务集团）公文处理单	35
后勤管理处（后勤服务集团）上网审核单	36
后勤管理处（后勤服务集团）发文稿纸	37
后勤管理处（后勤服务集团） 收文记录	38
后勤党委会会议议题	39
后勤处（集团）党政联席会会议议题	40
后勤处（集团）党政联席会议决议进展情况汇总表	41
后勤办公楼会议室使用登记表	42
签到表	43
江苏大学消费卡个人申请表	44
江苏大学消费卡个人申请表	44
日常办公用品申购单	45
后勤管理处（后勤服务集团）物品领用登记表	46
综合办公室考勤表	47
座谈会意见建议整改情况汇总表	48
后勤处（集团）已发布通知落实情况汇总表	49
落实情况	50
后勤管理处（后勤服务集团） 工作完成情况	51
后勤管理处（后勤服务集团）历年所获荣誉汇总表	52
年度工作周期表	53
后勤管理处（后勤服务集团） 工作完成情况	54
后勤管理处（后勤服务集团） 重点工作	55
综合办 月份工作完成情况	56

月份工作计划	57
与入党申请人第一次谈话记录（基本要求及样式）	58
入党积极分子民主推荐表（样式）	59
关于对×××等 位同志进行入党积极分子备案的报告	60
关于对×××等 位同志进行发展对象备案的报告（例文）	61
确定发展对象公示（样式）	62
函调证明材料信 字第 号	63
关于_____同志之_____（称谓）_____同志的情况	64
中共江苏大学委员会发展党员预审表（样式）	65
预审结果的通知（样式）	67
接收预备党员公示（样式）	68
接受预备党员表决票（党支部用）	69
接收预备党员投票表决情况统计表	70
接收预备党员表决票（党委用）	71
后勤党委接收新党员报告表	72
预备党员转正公示（样式）	73
预备党员转正（接收预备党员）答辩评审表	74
预备党员转正（接收预备党员）答辩情况报告（例文）	75
预备党员转正表决票（党支部用）（样式）	76
预备党员转正投票表决情况统计表（样式）	77
预备党员转正表决票（党委用）	78
党委（党总支、直属党支部）预备党员转正报告表	79
党委（党总支、直属党支部）取消预备党员资格报告表	80

第一章 部门简介

综合办公室是后勤管理处(后勤服务集团)的综合部门,负责党务、行政、文秘、宣传、外联、接待、信息、综合事务等工作。具体工作职责:

- (1) 协助处(集团)领导处理日常事务;
- (2) 负责综合协调、信息沟通和决策咨询等工作;
- (3) 负责修订完善处(集团)规章制度,推动处(集团)提升规范管理水平;
- (4) 负责计划、总结、方案、报告、纪要等各类文字材料的起草工作;
- (5) 牵头处(集团)文化建设。
- (6) 牵头做好后勤育人工作,积极贯彻落实“三全育人”工作要求。
- (7) 处理处(集团)内外公文流转;
- (8) 负责印章、档案等管理工作;
- (9) 负责会务、接待、宣传等工作;
- (10) 协调做好后勤信息化的规划、建设等工作;
- (11) 负责处(集团)网站、“江大后勤”微信公众号维护管理等工作;
- (12) 负责督促处(集团)各项政策、文件、会议等精神贯彻落实。
- (13) 完成处(集团)领导交办的其他工作。

第二章 岗位职责

一、综合办公室主任岗位职责

1. 主持综合办公室的日常行政工作。
2. 积极发挥主观能动性，为处（集团）领导各项决策提供有效参考意见。
3. 牵头做好处（集团）规章制度修订完善工作。
4. 负责组织起草后勤党政各类计划、总结、方案、报告、纪要等文字材料。
5. 牵头做好后勤育人工程，营造良好的育人氛围。
6. 负责处（集团）重大活动和重要会议的组织、协调工作。
7. 牵头做好后勤信息化规划、建设等相关工作。
8. 指导行政秘书做好公文流转、印章管理、档案管理工作。
9. 指导行政秘书做好会务、接待等工作。
10. 抓好队伍建设，加强职工思想政治教育，强化职工服务育人意识，促进综合办公室人员素质提升。
11. 指导后勤事务学生助理团开展各项工作。
12. 牢记服务育人宗旨，坚持以生为本，践行亲情服务，规范服务行为、使用文明用语，热情服务、诚挚待人，潜移默化地发挥服务育人作用。
13. 做好领导交办的其他工作。

二、综合办公室副主任岗位职责

1. 协助办公室主任做好日常行政工作。
2. 积极发挥主观能动性，为处（集团）领导各项决策提供有效参考意见。
3. 负责相关党务工作。
4. 负责处（集团）宣传工作。

5. 牵头做好后勤文化建设。

6. 指导行政秘书做好后勤党政各类计划、总结、方案、报告、纪要等文字材料的起草工作。

7. 协助做好后勤信息化的规划、建设工作。

8. 牢记服务育人宗旨，坚持以生为本，践行亲情服务，规范服务行为、使用文明用语，热情服务、诚挚待人，潜移默化地发挥服务育人作用。

9. 完成领导交办的其他工作。

三、综合办公室文字秘书岗位职责

1. 具体负责后勤党务相关工作，包括：

（1）负责起草后勤党委各类计划、总结、方案、报告、纪要等文字材料；

（2）组织策划学校党群部门安排的各项工作（各类评比及宣传活动）；

（3）负责收缴党费；

（4）承担党员发展的相关工作。

2. 负责“江大后勤”微信公众号新闻宣传以及运营管理工作。

3. 牵头做好后勤文化建设方案、活动组织等。

4. 牢记服务育人宗旨，坚持以生为本，践行亲情服务，规范服务行为、使用文明用语，热情服务、诚挚待人，潜移默化地发挥服务育人作用。

5. 完成领导交办的其他工作。

四、综合办公室文字秘书岗位职责

1. 承担后勤处（集团）各类计划、总结、方案、报告等文字材料。

2. 具体负责后勤育人工作有关工作。

3. 承担处（集团）宣传及新闻稿件初审工作。
4. 牵头做好处（集团）规章制度修订完善工作。
5. 负责处（集团）英文网站的管理工作。
6. 负责后勤大事记、好人好事汇编工作。
7. 承担综合办公室工作总结、计划等材料起草工作。
8. 承担一站式学生事务服务大厅（后勤窗口）有关工作。
9. 牢记服务育人宗旨，坚持以生为本，践行亲情服务，规范服务行为、使用文明用语，热情服务、诚挚待人，潜移默化地发挥服务育人作用。
10. 完成领导交办的其他工作。

五、综合办公室行政秘书岗位职责

1. 承担处（集团）公文流转、印章管理、档案管理等工作。
2. 负责党政联席会议、月度工作会议、分管校领导条线工作会议资料准备等相关工作。
3. 负责处（集团）目标考核有关工作。
4. 负责处（集团）有关文件、精神督办工作。
5. 负责处（集团）日常事务通知工作。
6. 负责办公室内部考勤工作。
7. 负责处（集团）各类荣誉登记、汇总、统计等工作。
8. 负责勤工助学相关工作。
9. 负责综合办公室职工学习计划、安排、记录等工作。
10. 协助做好各类会议、活动、接待相关工作。
11. 牢记服务育人宗旨，坚持以生为本，践行亲情服务，规范服务行为、使用文明用语，热情服务、诚挚待人，潜移默化地发挥服务育人作用。

12. 完成领导交办的其他工作。

六、综合办公室行政秘书岗位职责

1. 负责处（集团）各类会议、活动、接待相关工作。

2. 负责处（集团）内勤事务工作：

- （1）负责机关报纸、杂志的收发工作；
- （2）管理复印机、打印机、碎纸机等设备；
- （3）负责机关办公用品的采购、登记、分发等工作；
- （4）负责中文网站维护及管理工作；
- （5）负责会议室、活动室预约登记等工作。

3. 承担处（集团）信息化建设相关工作。

4. 负责处（集团）分工会具体工作的落实，包括：

- （1）做好活动组织、协调、后勤服务等工作；
- （2）负责各类申报材料的准备和管理工作；
- （3）负责相关文字材料的准备、收集工作；
- （4）体育俱乐部活动督促、协调工作；
- （5）管理分工会活动室。

5. 牢记服务育人宗旨，坚持以生为本，践行亲情服务，规范服务行为、使用文明用语，热情服务、诚挚待人，潜移默化地发挥服务育人作用。

6. 完成领导交办的其他工作。

第三章 作业指导书

一、承办会议作业指导书

（一）标准

1. 参会单位通知到位。
2. 资料准备无遗漏。
3. 会议电脑、U 盘准备到位。
4. 会议记录完整。
5. 新闻稿及时上网。

（二）程序

1. 确定开会时间，做好预订会场、用餐、住宿地点等安排工作。
2. 做好任务分解，明确工作任务。
3. 起草通知。根据会议内容起草会议通知，并套用红头文件。
4. 会议通知。以短信、微信群、QQ 群、邮箱等方式通知参会单位开会内容、时间、地点等。
5. 汇总报名回执。将参会单位的报名回执整理、汇总。同时，形成此次会议的签到表。
6. 材料准备。起草会议须知、会议议程、领导讲话稿，并将相关会议材料装订成册，形成《会议服务指南》，并根据参会人数打印相应份数。
7. 会务工作。工作人员提前到达报到处，准备签到台、签到表、会议材料、收取会议费用；会场的布置：席卡、茶水、投影仪、电脑连接、横幅、椅子（所有开会人员人数）等。
8. 会议记录。会议中会议记录人做好会议记录，并做好现场拍照工作。
9. 新闻稿。24 小时内完成新闻稿。

10. 会议材料整理归档。

（三）注意事项

1. 会议相关材料准备齐全、无遗漏。
2. 参会报名人员登记信息准确。
3. 会议材料要妥善保存，及时归档。

二、档案管理作业指导书

（一）标准

1. 使用统一档案盒。
2. 档案全面、无缺漏。
3. 标注清晰。

（二）程序

1. 文件整理。年初，由档案管理员对上一年处理完毕或批存的归档材料进行整理。

2. 文件分类。依照同类合并的原则进行归档，按时间进行排序，装订并编制文件目录（具体可参考《江苏大学档案管理办法》）。

3. 文件装盒。以文件类型进行分类装盒，并在档案盒上注明文件名称。

4. 立卷上架，归档保管。

（三）注意事项

1. 定期归档。
2. 归档材料要妥善保存。
3. 任何人未经允许不得随意翻阅档案。
4. 归档材料的完整性。

三、党政联席会议作业指导书

（一）标准

1. 人员通知到位。
2. 资料准备无遗漏。
3. 会议电脑、U 盘、投影仪、茶水准备到位。
4. 会议记录完整。
5. 会议纪要准确、及时。

（二）程序

1. 开会时间。周二与后勤处（集团）处长确定开会时间（原则上每周四召开党政联席会）。

2. 会议通知。以短信形式通知开会人员开会时间、地点，同时向领导班子征集议题。

3. 收集议题。整理汇总成《议题汇总表》交综合办主要负责人审核后，提交处（集团）处长阅定。

4. 材料准备。将确定后的《议题汇总表》分发至所有开会人员（包括列席人员），同时收集整理相关议题的上会材料并通过电子邮箱的形式发送至所有出席会议人员。

5. 会务工作。综合办人员提前 30 分钟准备茶水、投影仪、电脑连接、U 盘、椅子（所有开会人员人数）并根据天气情况开启空调。会议中会议记录人做好会议记录。

6. 纪要整理。24 小时内完成会议记录的整理以及《后勤处（集团）党政联席会议纪要》的起草工作。

7. 会议纪要发放。将签发后的会议纪要发至每位党委委员，并做好《后勤处（集团）文件签发记录》，同时报送张济建副校长。

8. 办通字。将会议纪要形成办通字，经综合办副主任、主任审核

后，下发相关科室（中心）。

9. 督促落实。定期就会议决议落实情况进行跟踪落实，并填写《后勤处（集团）党政联席会议决议落实情况跟踪记录表》，报后勤处（集团）分管领导。

10. 会议纪要、议题、上会材料进行存档。

（三）注意事项

1. 会议前通知到每一位与会者。

2. 记录要求：准确记录相关会议内容。

3. 会议纪要原件及复印件均需编号，并对应发放。

4. 会议纪要、议题及上会材料要妥善保存，及时归档。

5. 综合办必须根据《会议决议落实情况跟踪记录表》跟进相关工作的落实情况。

（四）相关表格

1. 《后勤处（集团）党政联席会会议议题》。

2. 《议题汇总表》。

3. 《后勤处（集团）文件签发记录》。

4. 《后勤处（集团）党政联席会议决议进展情况汇总表》。

四、后勤网站管理维护作业指导书

（一）查看次数

每天至少两次（上午 8:30 一次，下午 14:00 一次）查看网站（后勤网站、学校网站）相关通知、新闻等。

（二）上网发布

1. 新闻发布流程

文字秘书初审后交综合办公室副主任审定。重大新闻需经综合办公室主任审核后报处（集团）主要负责人审定。

2. 后勤文件发布流程

凭文件签发单上网。

3. 其他信息发布流程

所发布信息需填写“后勤管理处（后勤服务集团）上网审核单”，审核单先由综合办副主任初核，然后由综合办主任复核，最后由分管领导审批，并签字确认，无误后上传相应栏目内。

（三）内容更新

网站内容共包括部门简介、新闻中心、文件通知、服务指南、党建工作、群团工作、规章制度、学习园地、处长信箱、在线报修、满意度测评等栏目。由综合办公室网站管理员定期维护更新。网站主页面原则上每年进行 1 次审定或改版，改版内容包括页面的动画、颜色、栏目组合等；部门简介、服务指南、规章制度等栏目根据部门人员、机构变动及时更新；党建工作、群团工作要将最新开展的活动和有关文件精神及时上传；学习园地原则上每月更新 2-3 次，紧跟后勤发展趋势；处长信箱、在线报修每天都要登录查看留言，并及时回复。回复内容要及时、准确，对反映的情况要落实到位、责任到人。遇到难以回复内容的需及时上报科室（中心）负责人或分管领导进行

答复。

（四）定期维护

网站有关网络管理的口令是后勤管理处（后勤服务集团）的重要保密内容，应定期或根据情况及时更新并保证不被泄露。所有计算机必须安装杀毒软件，开启防病毒实时监控系統，防止病毒入侵破坏数据信息。

五、接听电话作业指导书

（一）标准

1. 使用规范标准的普通话。
2. 记录信息的准确度达到 100%。

（二）程序

1. 电话响起。查看来电号码，大致判断来电人员类别。
2. 接听电话。电话铃响起 3 声内接听，拿起电话，并自报家门：“您好，这里是后勤管理处（后勤服务集团）综合办公室，我是×××”。声音要热情、柔和”。
3. 了解情况，确定接听人员，并准备纸和笔，随记。
4. 3 秒内确定该人员是否在。如果在，请需接听电话的人员接听接话；如果不在，礼貌告知对方并询问是否需要留言。
5. 记录留言信息。完整，无偏差的记录信息内容（姓名、单位、来电目的、联系方式）。
6. 回馈留言内容。第一时间与相关人员沟通，确保信息传递不失真、不拖延。

（三）注意事项

1. 言简意赅，尽量在节约时间；
2. 规范的普通话，语言清晰，控制说话的声音，避免影响其它人员的工作。

六、来访接待作业指导书

（一）标准

1. 标准的普通话。
2. 热情、礼貌的接待来访者。
3. 杜绝访客无人问津的情况发生。
4. 来访办理的事情不论是否属于自己负责的范围，都不能说“不知道”、“不清楚”。

（二）程序

1. 迎接访客。看到有访客进入办公楼，必须主动起身微笑、问好。
2. 了解来访目的。与访客沟通明确来访的原因、寻找的对象、访客的基本信息。
3. 引导访客至来宾休息区。
4. 及时与被访部门沟通，确定被访人、是否接见以及见面时间。
5. 如果被访人暂时不能接见，应告知来访者原因以及等待时间，并准备茶水和报纸、杂志等供其翻阅。
6. 引导访客去相应部门。

（三）注意事项

1. 用双手递接名片，拿名片的手不要放在腰上，接过名片后确定姓名正确读法。
2. 对于来访人员要谨慎判断，与相关人员进行沟通后确定是否引见。
3. 如果被访人不在，那么应告知来访者被访人的去处、大概什么时候能回来，并让来访者确定是否等待，若不等待，应询问是否留下联系方式或信息。
4. 如相应部门负责人不必接见的访客，需婉转回答。

5. 记录要求：准确记录相关信息，及时传达。

七、文件流转作业指导书

（一）标准

1. 文件的 100%准确。
2. 文件内容 100%保密。
3. 文件原稿分类归档，保存备查。

（二）程序

1. 内部请示。

（1）各科室（中心）主要负责人登录个人 OA 系统。

（2）进入“二级部门（自由流程）”，填写请示相关内容，提交至综合办公室主要负责人。

（3）由综合办公室主要负责人核稿后转发至相关分管领导阅示。

（4）分管领导阅示结束后，由处（集团）处长阅定。

（5）根据阅定情况：①形成电子批复，经综合办主任审核后，通过电子邮箱将批复及请示下发相关科室（中心）；②上报学校，起草后勤发，经综合办负责人审核，由处（集团）处长签发后，登陆 OA 系统上传该请示，由处（集团）网上签发后，综合办转发校办。

2. 外来文件。

（1）扫描外来文件，通过 OA 系统上传文件，由综合办负责人转发至处（集团）处长阅批。

（2）将处（集团）处长阅批意见转发至相关科室（中心）。

（3）需回复来文单位的文件，由综合办根据相关科室（中心）反馈内容起草回复材料，交综合办负责人审核，经处（集团）处长阅定后，加盖公章，报送来文单位（复印件留存，原件送至来文单位）。

（4）不需要回复来文单位的文件，处理完毕后，整理归档。

3. OA 系统来文。

(1) 每天定时查看 OA 系统文件，时间为：上午 8:30、11:00，下午 14:30、16:30。

(2) 收到校内请示。根据文件内容，转发处（集团）处长、相关分管领导，并通知提醒及时查阅。

(3) 收到校内文件。根据文件内容，转发相关领导，并通知提醒及时查阅。

(4) 校内批复。根据文件内容，转发相关领导，并下载存档。

(三) 注意事项

1. 急件立即处理，不得积压延误。
2. 任何人未经允许不得随意翻阅档案。
3. 归档材料的完整性。

八、印章使用作业指导书

（一）标准

1. 登记无遗漏。
2. 按程序审批。
3. 盖章位置恰当，图形清晰。
4. 无错盖、多盖、漏盖。

（二）程序

1. 登记。印章管理员了解用印内容，并登记《印章使用登记备案台账本》，登记的项目内容：用印日期、用印单位、事由、印章名称、用印数量、经办人、批准人等。

2. 了解用印内容，核实用印数量。

3. 签批程序如下：

（1）涉及全局性工作、重要政策、重大决定、重要工作部署以及规章制度、规范性文件、会议纪要等用后勤管理处行政章、后勤服务集团行政章、或下属企业行政章，须报后勤处（集团）处长（总经理）审批。以后勤处（集团）名义签定的合同、协议等用江苏大学 3 号合同专用章，按审批流程审核后，须报后勤处（集团）处长（总经理）审批。

（2）其他一般工作方案、办法、说明及联系函、回复函、提案答复意见等用后勤处（集团）行政章，须报分管领导审批。

（3）私人办理消费卡、ETC 电子标签、出门证等各类证明用后勤处（集团）行政章，由所在部门盖章（签字）后，报综合办公室负责人审批。

（4）后勤党委、分工会、团总支印章使用须分别报后勤党委书记、分工会主席、团总支书记审批。

4. 盖章。图形清晰，“骑年压月”。

5. 特殊情况须借出使用时，用印部门须提出申请，根据印章性质由党政负责人审核批准后方可借出。印章管理员做好登记。

（三）注意事项

1. 不得将印章随意放置或转交他人。
2. 注意保密。
3. 不允许在空白材料纸上用印。
4. 未经相关领导审批，不得用印。
5. 不得超出规定范围使用印章。

（四）相关表格

1. 《印章使用登记备案台账本》。

九、月度工作会议作业指导书

（一）标准

1. 人员通知到位。
2. 资料准备无遗漏。
3. 话筒、茶水等会务准备到位。
4. 会议记录完整。
5. 会议纪要准确、及时

（二）程序

1. 开会时间。每月召开一次月度工作会议，每月 25 日左右与后勤处（集团）处长确定开会时间。

2. 会议通知。在微信群中通知科级及以上领导干部（不含正、副调研员）开会时间、地点。同时收集汇总各科室（中心）月报表电子稿及纸质稿（需部门负责人及分管领导签字后盖章）报送至综合办。

3. 会议材料准备。

（1）起草后勤处（集团）本月工作完成情况及下个月工作重点，经综合办副主任、主任审核后，交综合办分管领导审改，提交处（集团）处长阅定。

（2）将所有科室（中心）月报表复印三份分别交处（集团）处长、书记及各科室（中心）分管领导（分管的相关部门月报表）。

4. 会务工作。提前 30 分钟准备茶水、话筒、椅子（所有开会人员人数）并根据天气情况开启空调。会议中会议记录人做好会议记录。

5. 会议纪要整理。24 小时内完成会议记录的整理以及《后勤处（集团）专题会议纪要》的起草工作。

6. 纪要签发。按程序交处（集团）处长签发。

7. 会议纪要发放。将签发后的会议纪要发至处级领导干部，并做好

《后勤处（集团）文件签发记录》，同时将电子稿发送至各科室（中心）邮箱，并以微信通知各部门负责人。

（三）注意事项

1. 会议前通知到每一位与会者，未回复者电话确认。
2. 记录要求：准确记录相关会议内容。
3. 会议纪要、上会材料要妥善保存，及时归档。

（四）相关表格

1. 《后勤处（集团）__月份月报表》。
2. 《后勤处（集团）文件签发记录》。

十、党费收缴作业指导书

（一）标准

全体党员按时足额的缴纳党费。

（二）程序

1. 每月 10 日在党务工作群发送缴费通知，缴费时间为每月 11 日—25 日。

2. 每月 20 日左右根据组织部上传的数据导出未交党费党员名单，在党务工作群要求各党支部催缴。

3. 每月 24 日再次查询未交人员名单进行二次催缴。

4. 每年年底将二级党组织党费缴纳表交组织部。

（三）注意事项

确保每个党支部都收到缴纳党费通知。

十一、新闻稿审核作业指导书

（一）标准

1. 审稿准确无误。
2. 新闻稿上网及时（24 小时内）。

（二）程序

1. 每天 4 次登录邮箱查看新闻邮件（8:30、10:00、14:30、16:00）。
2. 审核文稿、图片。如需修改，通知作者进一步完善。
3. 发办公室副主任审核。
4. 经办公室副主任审核后发王晔。
5. 重大新闻需经办公室主任审核，并报处（集团）主要负责人审定。

（三）注意事项

确保新闻稿保持时效性、准确性。

十二、后勤大事记作业指导书

（一）标准

1. 每周总结记录一次。

2. 记录范围：处（集团）举办的重大活动和会议、获得的校级及以上荣誉、与外校之间的调研交流活动等。

（二）程序

1. 将记录范围内的新闻稿精简，突出核心、重点要素。

2. 发办公室副主任审核。

3. 发办公室主任审核。

4. 重大新闻需报处（集团）主要负责人审定。

5. 在网站“后勤大事记”栏目内更新。

（三）注意事项

确保更新定期、及时、准确。

第四章 服务标准

一、文明用语

您（你）好、请坐、请讲、请稍等、我帮您（你）查看（了解）、（抱歉）让您久等了、请您听我解释、我们一定努力改进、欢迎您多提宝贵意见、请多批评指正、您看这样做好不好？请相信我们一定会把事情处理好。

不要紧、不客气、没关系、对不起、再见、请走好！

二、服务忌语

1. 不知道，问别人去。
2. 这事不归我管，别找我。
3. 你急什么，等着吧。
4. 不是告诉你了嘛，怎么一直问个没完？！
5. 这是上面的规定，我有什么办法？！
6. 都在这里了，自己去找！
7. 你事不少，毛病。
8. 墙上贴着呢，自己看。
9. 你这人真麻烦。
10. 你的事，怨谁！
11. 活该。
12. 少啰嗦！
13. 你，想干啥？
14. 该下班了，快点。
15. 有意见找头头去。
16. 不行就是不行。
17. 我就是这个态度！
18. 谁告诉你的？

19. 你要我怎么样？

20. 喂，过来。

三、接听电话用语

1. 您好！我是（江苏大学）后勤管理处（后勤服务集团）综合办 XXX。

2. 请问您找谁。

3. 请稍等。

4. 若对方提出询问或需要解决某一问题时，能够马上答复的问题，应马上予以明确答复；一时不明确，需要询问或请示的，应回答“对不起，请稍等，请您留下姓名和电话，待我问明白后告诉您”。

5. 如果这项业务不在您负责的范围内，则要回答：“对不起，这项业务请您向 XXX 部门询问，电话 XXX。”

6. 如果对方找的人不在，则要回答：“对不起，他现在不在这里，如果您有急事，我能否代为转告？”如果对方说不方便转告，则要回答：“好的，过一会他回来，我就让他打给你，好吗？”

7. 如果对方打错电话了，则要回答：“对不起，您打错电话了。”

8. 通话结束时应说“再见”。

四、拨打电话用语

1. 接通时，应说：“您好，我是（江苏大学）后勤管理处（后勤服务集团）综合办 XXX，麻烦请 XXX 接电话”。

2. 若找的人不在，需要转告某事时，应说“烦请代我转告 XXX”，并问清对方姓名。

3. 通知要办某事，应说：“有件事请您帮忙，麻烦您了，谢谢。”

4. 若是会议通知，应说：“有个会议通知，麻烦您记录一下”。叙述结束应说：“我再重复一遍，您核对一下”，若需要记下对方姓名时，应说“请问您贵姓，谢谢。”

第五章 台账目录

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放地点	备注
记录台账	1. 后勤管理处（后勤服务集团） 党政联席会会议纪要 2. 后勤管理处（后勤服务集团） 专题会议纪要 3. 民主生活会记录 4. 大宗物资 10 万以上招标材料 5. 后勤管理处（后勤服务集团） 党政联席会会议记录本 6. 目标责任书	6	永久	仓库及 档案馆	
制度台账	1. 后勤党 2. 后勤发 3. 后集发 4. 后勤管理处（后勤服务集团） 规章制度汇编 5. 后勤管理处（后勤服务集团） 办公室业务相关制度汇编 6. 采供管理科规章制度汇编 7. 饮食服务中心规章制度汇编 8. 公寓服务中心规章制度汇编 9. 物业服务中心规章制度汇编 10. 运输服务中心规章制度汇编 11. 修缮服务中心规章制度汇编 12. 绿化卫生中心规章制度汇编 13. 经营服务中心（恒昌公司） 规章制度汇编 14. 幼儿园规章制度汇编 15. 后勤管理处（后勤服务集团） 综合办公室作业指导书	15	30	仓库及 档案馆	

表格台账	1. 外来文件 2. 月份工作报表 3. 员工月份考勤表 4. 政治理论学习记录本 5. 各类会议签到表 6. 来信来访回复 7. 文件签发记录 8. 上网审核单 9. 后勤处（集团）印章使用登记备案表 10. 后勤管理处（后勤服务集团）_____文件签发记录 11. 后勤管理处（后勤服务集团）证照使用登记备案表 12. 后勤管理处（后勤服务集团）公文处理单 13. 后勤管理处（后勤服务集团）发文稿纸 14. 后勤管理处（后勤服务集团）_____收文记录 15. 后勤党委会会议议题 16. 后勤处（集团）党政联席会议议题 17. 后勤处（集团）党政联席会议决议进展情况汇总表 18. 后勤办公楼会议室使用登记表 19. 后勤管理处（后勤服务集团）物品领用登记表 20. 座谈会意见建议整改情况汇总表 21. 后勤处（集团）已发布通知落实情况汇总表 22. 后勤管理处（后勤服务集团）历年所获荣誉汇总表 23. 年度工作周期表 24. 与入党申请人第一次谈话记录 25. 入党积极分子民主推荐表 26. 关于对×××等_____位同志进行入党积极分子备案的报告 27. 关于对×××等_____位同志进行发展对象备案的报告	27	10	仓库	
------	---	----	----	----	--

表格台账	28. 确定发展对象公示 29. 函调证明材料信 30. 中共江苏大学委员会发展党员预审表 31. 预审结果的通知 32. 接收预备党员公示 33. 接受预备党员表决票 34. 接收预备党员投票表决情况统计表 35. 接收预备党员表决票 36. 后勤党委接收新党员报告表 预备党员转正公示 37. 预备党员转正（接收预备党员）答辩评审表 38. 预备党员转正（接收预备党员）答辩情况报告 39. 预备党员转正表决票（党支部用） 40. 预备党员转正投票表决情况统计表 41. 预备党员转正表决票（党委用） 42. 党委（党总支、直属党支部）预备党员转正报告表 43. 党委（党总支、直属党支部）取消预备党员资格报告表	16	10	仓库	
党务台账	1. 第一综合党支部积极分子档案 2. 组织生活记录本 3. 中心组学习记录本 4. 江大后勤党委党支部书记会议记录本	5	永久	仓库及档案馆	
分工会台账	1. 分工会基本情况 2. 职代会资料 3. 各类文体活动宣传报道 4. 文化建设月系列活动材料	4	永久	仓库及档案馆	

第六章 各类表格

后勤管理处（后勤服务集团）交接清单

表格编号：HQ-JJQD-01

序号	交接物名称	件数	交接人	交接日期	接收人	备注

后勤处（集团）印章使用登记备案表

表格编号：HQ-YZDJ-01

序号	日期	用印单位	单位 经办人	事 由	公章名称	用印 个数	盖章 经办人	批准人	备注

后勤管理处（后勤服务集团）_____收文记录

表格编号: HQ-SWJL-01

[illegible]

后勤管理处（后勤服务集团）_____文件签发记录

表格编号: HQ-QFJL-01

[illegible]

后勤管理处（后勤服务集团）证照使用登记备案表

表格编号：HQ-ZZDJ-01

序号	日期	证照名称	使用单位	经办人	事 由	借用	归还日期	复印	批准人	备注

后勤管理处（后勤服务集团）公文处理单

表格编号:HQ-GWCL-01

文件标题			
来文单位		来文字号	
收文日期		紧急程度	
拟 办 意 见			
领 导 批 示			
付 阅 情 况			
处 理 结 果			

后勤管理处（后勤服务集团）上网审核单

编号：HQ/ZH-SWSH-01

文件标题			
附 件			
来文部门		来文日期	
拟稿人		部门负责人	
综合办初核			
综合办复核		后勤网 <input type="checkbox"/> 校网 <input type="checkbox"/>	
分管领导审批			
主要领导签字			

文稿附后共 页

后勤管理处（后勤服务集团）发文稿纸

表格编号：HQ-FWGZ-01

文件标题			
附 件			
发文字号		发文日期	
主办科室（中心）	综合办公室		
主 送			
抄 送			
拟稿人		主办科室（中心） 核 稿	
协办科室（中心） 核稿		主办科室（中心） 分管领导审核	
综合办初核		综合办负责人复核	
		是否上网	是□ 否□
签发人		签发时间	
会签人		签发时间	

文稿附后共 页

收文记录

表格编号: HQ-SWJL-01

[illegible]

后勤处（集团）党政联席会会议议题

序号	议 题	提议人	列席人

后勤处（集团）党政联席会议决议进展情况汇总表

序号	文号	决议内容	负责部门	是否完成	进展情况	备注

后勤办公楼会议室使用登记表

使用时间	使用事由	使用单位	联系人及电话	使用室名	预定人数	备注

签到表

时间:

地点:

[illegible]

江苏大学消费卡个人申请表

使用人姓名		身份证号码	
申请日期		联系电话	
备注： 1、请携带使用人身份证。如系代办，请携带双方身份证。 2、本消费卡有效期自开通之日起为 2 年。 3、到期此卡自动作废，卡内余额不退。如需延期使用，请再次填写此表并单位盖章。 4、每个身份证只能办理一张，卡仅限本人使用，责任自负。 <div style="text-align: center;">用户签名：</div>			<div style="text-align: center;">单位盖章：</div> <div style="text-align: center;">（江苏大学处级以上）</div>

江苏大学消费卡个人申请表

使用人姓名		身份证号码	
申请日期		联系电话	
备注： 5、请携带使用人身份证。如系代办，请携带双方身份证。 6、本消费卡有效期自开通之日起为 2 年。 7、到期此卡自动作废，卡内余额不退。如需延期使用，请再次填写此表并单位盖章。 8、每个身份证只能办理一张，卡仅限本人使用，责任自负。 <div style="text-align: center;">用户签名：</div>			<div style="text-align: center;">单位盖章：</div> <div style="text-align: center;">（江苏大学处级以上）</div>

日常办公用品申购单

申请部门				申请日期		
申 购 物 品						
序号	名 称	数量	单位	单价	预算	需求日期
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
用途说明		日常办公室使用				

申请人：

部门负责人：

办公室负责人：

综合办公室考勤表

年__月

HQ/ZH-KQ-01

考勤 符号	出勤 √	病假 +	事假 △
	公休 /	公假 ▲	出差 ○

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
																																上午
																																下午
																																晚上
																															备注	
																																上午
																																下午
																																晚上
																															备注	
																																上午
																																下午
																																晚上
																															备注	

_____座谈会意见建议整改情况汇总表

序号	意见（建议）内容	责任科室 （中心）	采取措施	完成时限	备注

备注：

1. 请责任科室（中心）根据实际情况研究处理。对于能立即整改的立即整改到位；不能立即整改的，制定分阶段措施，限时整改；因客观条件限制，无法解决的，作出实事求是的解释说明。
2. 请责任科室（中心）在 10 月 16 日前将该表填写好经分管领导审核后（采取的主要措施或有关情况说明）将电子稿报综合办。
3. 若“采取措施”字数较多，可另附材料。

后勤处（集团）已发布通知落实情况汇总表

序号	名称	要求	负责科室（中心）	是否完成	已开展工作及下一步工作计划

落实情况

序号	要求	负责科室（中心）	是否完成	进展情况

后勤管理处（后勤服务集团）_____工作完成情况

序号	重点工作名称		总工作日	总体进展概述	分解项目	起止时间		完成情况	
						起	止	已完成	未完成原因

后勤管理处（后勤服务集团）历年所获荣誉汇总表

序号	荣誉称号	授予单位	等级	获奖单位或个人	时间	类型	级别	部门	备注

_____年度工作周期表

序号	内容	启动时间	时间（执行周期）	责任项目（班组）或个人	备注

后勤管理处（后勤服务集团）_____工作完成情况

序号	重点工作名称		总工作日	总体进展概述	分解项目	起止时间		完成情况	
						起	止	已完成	未完成原因

后勤管理处（后勤服务集团）_____重点工作

序号	重点工作名称		总工作日	第 1 周工作重点	第 2 周工作重点	第 3 周工作重点	第 4 周工作重点	责任部门
一	后勤管理							
二	服务保障							
三	能源管理							
四	维修改造							
五	党务工作							
六	其他工作							

综合办_____月份工作完成情况

序号	重点工作名称	总工作日	总体进展概述	分解项目	起止时间	
					起	止

_____月份工作计划

序号	重点工作名称	总工 作日	第 1 周工作重点	第 2 周工作重点	第 3 周工作重点	第 4 周工作重点	负责人

分管领导：

填报人（部门负责人）：

日期：

与入党申请人第一次谈话记录（基本要求及样式）

时间： 年 月 日 地点： 谈话对象：

内 容 提 纲	<p>1. 开场白：（1）受党组织委托（必要时进行自我介绍以及我校党的各级组织介绍）（2）谈话是党组织对入党申请人教育、培养和考察的重要环节（入党的几个阶段和基本程序介绍）</p> <p>2. 申请人入党的原因（关注（1）个人经历或家庭影响（2）学校灌输和影响（3）社会舆论导向（4）其它因素）</p> <p>3. 对待入党的态度和决心以及在学习、生活、工作等方面存在的优势和不足</p> <p>4. 对当前的热点问题或重大事件，择一谈谈看法（考察其对时事的关心程度及政治立场）</p> <p>5. 党员的基本条件（可采用启发式问答：（1）考察其对党的基本知识的掌握程度（2）加深其对党章的认识和理解）</p> <p>6. 希望和要求（自身模范带头和带动其他同学共同进步）并对《入党申请书》的形式和内容提出指导意见</p>
谈 话 记 录	

谈话人签名：

（纸张如不够请另附）

入党积极分子民主推荐表（样式）

参加推荐 人员身份	1. 党员（ ）； 2. 团员（ ）； 3. 群众（ ）						
推荐人选 姓 名							
推荐意见							
说 明	1. 参加推荐人员身份在选项后打“√”。 2. 同意的在“推荐意见”栏内划“o”，不同意的划“x”，弃权的不作任何记号。						

注：党员推荐、群众组织推优均可使用此表。

关于对×××等____位同志进行入党积极分子备案的报告

××党委（总支）：

按照发展党员工作有关规定，根据党员推荐（群团组织）推优情况，经支部委员会（支部大会）研究，确定×××等____位同志为入党积极分子。现将有关情况报告如下：

姓名	性别	民族	学历	班级 (部门)	申请入党 时间	确定为入 党积极分 子时间	培养联系人

现予备案，请审查。

中共××支部委员会
××××年××月××日

关于对×××等_____位同志进行发展对象备案的报告（例文）

××党委：

按照发展党员工作有关规定，经支部委员会（支部大会）研究，同意×××等_____位同志为发展对象人选。现将有关情况报告如下：

姓名	性别	民族	学历	班级 (部门)	申请入党 时间	确定为入党 积极分子时 间	确定为发展对象 时间

经过党支部的培养教育和考察，在听取党小组、培养联系人、党员和群众意见的基础上，经××××年××月××日支部委员会（支部大会）研究，认为×××等_____位同志基本具备党员条件，同意确定为发展对象人选。

现申请备案，请审查。

中共××支部委员会
××××年××月××日

确定发展对象公示（样式）

经民主推荐，支部委员会研究，并报党委（党总支）备案同意，拟确定_____等____位同志为发展对象，现将_____等____位同志基本情况公示如下，敬请党员、群众监督，如有意见和建议，请于____月____日前向所在党支部、党委（党总支）反映。

序号	姓名	性别	所在班级 (部门)	职务	申请入党时间	确定为积极分子时间

联系电话：

×××党委（党总支）：_____

×××党委（党总支）

年 月 日

函调证明材料信

字第 号

_____:

你单位职工_____是我校建党对象_____的_____, 为搞好发展新党员的政审工作, 请为我处写一证明材料。

机关名称: 中共江苏大学后勤党委

2019 年 月 日

函调证明材料信

字第 号

_____:

你单位职工_____是我校建党对象_____的_____, 为搞好发展新党员的政审工作, 请协助我们调查下列情况 (请加印党组织印章):

1.人的基本情况, 简历及现实思想表现:

2.有无政治历史及其他方面的问题 (包括“文革”、1989 年的政治风波、对“法轮功”的态度)。

机关名称: 中共江苏大学后勤党委

2019 年 月 日

来信请寄: 江苏大学后勤管理处 (后勤服务集团)

邮政编码: 212013

关于_____同志之_____（称谓）_____同志的情况

姓名		性别		出生年月		政治面貌	
工作单位及职务（或居住地）							
工作单位（居住地）所属党组织名称							
<p>政历及现实表现：</p> <p>（含历次政治运动中有无重大问题，组织作何结论、处理；有无经济问题或违纪行为，作何结论和处理；其他情况等）</p> <p style="text-align: right;">(党组织盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>							

_____学院党委（党总支）发

中共江苏大学委员会发展党员预审表（样式）

_____ 党委（党总支、直属党支部）

姓 名		性 别		出生 年 月		学 历		
职 务		民 族		班 级 (部门)		班级人数		
职 称		入 团 时 间			参 加 工 作 时 间			
何时申请入党				何时确定为入党 积极分子				
何时确定为发展对象								
英语等级		学年综合测评名次						
计算机等级		学年平均成绩名次						
近一年 不及格课程								
近年主 要奖惩					培养联 系人			
主 要 简 历 (含学 历)	起 止 时 间			在何地、何部门、任何职				
材 料 名 称	入 党 申 请 书	自 传	团 组 织 推 优 表	入 党 积 分 考 察 表	家 庭 主 要 成 员 政 审 材 料	群 众 意 见 始 录	思 想 汇 报	发 展 对 象 培 训 班 结 业 证 书
份 数								

征 求 意 见 情 况	填意见人身份：_____年_____月_____日 签名：_____
党 总 支、直 属党支 部意见	书记签名：_____（公章）_____年_____月_____日
党 组 织 预 审 意 见	书记签名：_____（公章）_____年_____月_____日
公 示 情 况	经办人签名：_____（公章）_____年_____月_____日
备 注	

说明：

征求意见栏：本科生由班主任或辅导员填写，研究生由导师填写，教职员工由处（室）或系（教研室、中心）等填写。

中共江苏大学委员会组织部印制

预审结果的通知（样式）

×××党支部：

年 月 日，经党委（党总支）审查， 等
位同志基本具备党员条件，入党手续完备，预审合格，请在公示无异议后，领取《中国共产党入党志愿书》并及时召开接收预备党员的支部大会。

预审合格发展对象名单：

×××党委（党总支）

年 月 日

接收预备党员公示（样式）

经党支部考察和研究,并经党委(党总支)预审,拟于近期召开党员大会,讨论接收_____等
位同志为中共预备党员问题,现将_____等____位同志基本情况公示如下,敬
请党员、群众监督,如有意见和建议,请于____月____日前向所在党支部、党委(党总支)或党
委组织部反映。

姓名	性别	所在班级	职 务	被列为发展对 象时间	党校培训 通过时间

监督电话:

党委组织部: 88780016 88791417

×××党委(党总支): _____

×××党委(党总支)
年 月 日

接受预备党员表决票（党支部用）

姓名	同意	不同意	弃权
附言			
备 注			

说明：1、此票采用无记名投票方式进行，填写时，独立完成。

2、填写人在票决对象姓名右侧的三种意见中任选一种，在其下方空格内画“○”，其它的不作任何标记。多填视为废票，全部不填视为弃权票。

3、附言栏内可以填写本人表决意见的理由、建议和希望等。

_____ 党支部
年 月 日

接收预备党员投票表决情况统计表

支部大会 时 间	年 月 日		地 点		
应到会 党员数	人	应到会有表决 权的党员数		人	
实到会 党员数	人	实到会有表决 权的党员数		人	
投 票 表 决 情 况					
姓 名	同意票数		不同意票数		弃权票数
投票表决工作人员签名					
监票人		唱票人		计票人	

_____党支部

年 月 日

接收预备党员表决票（党委用）

后勤党委

年 月 日

发展对象 姓 名	表决意见		
	同 意	不 同 意	弃 权
附 言			

- 注：1. 请在表决意见栏合适的一项下方空格内划“○”。
2. 附言栏可填写表决意见的理由及对表决对象的建议和希望。

后勤党委接收新党员报告表

填报单位（盖章）：_____
 填报人：_____
 填报时间：_____年____月____日

序号	所在党支部	姓名	性别	民族	加入中共 组织日期	学历	专业技术 资 格	居民身 份证号	班级或 部门	联系 电话

预备党员转正公示（样式）

经党支部考察和研究,并请示院党委(党总支)同意,拟于近期召开党员大会,讨论_____等
位同志转为中共正式党员问题,现将_____等____位同志基本情况公示如下,
敬请党员、群众监督,如有意见和建议,请于____月____日前向所在党支部、院党委(党总支)
或党委组织部反映。

姓名	性别	所在班级	职务	入党时间

监督电话:

党委组织部: 88780016 88791417

×××党委(党总支): _____

×××党委(党总支)

年 月 日

预备党员转正（接收预备党员）答辩评审表

年 月 日

答辩人姓名	评审意见			
	优秀	良好	一般	较差

说明：

答辩组成员在“评审意见”相应栏目内选择一项打“○”；不作选择的，视作弃权票；选择两项或两项以上的，作废票处理。

预备党员转正（接收预备党员）答辩情况报告（例文）

××党支部：

我们于××年××月××日召开答辩会，对×××、×××、×××、×××等××名发展对象（预备党员）进行答辩。答辩小组以无记名投票的方式进行评审，评审结果汇总如下：特此报告。

答辩人姓名	评审意见			
	优秀	良好	一般	较差

答辩小组组长签名：×××

答辩小组成员签名：×××、
×××、×××、×××

×年×月×日

预备党员转正表决票（党支部用）（样式）

姓 名	同 意	不 同 意	弃 权
附 言			
备 注			

说明：1、此票采用无记名投票方式进行，填写时，独立完成。

2、填写人在票决对象姓名右侧的三种意见中任选一种，在其下方空格内画“○”，其它的不作任何标记。多填视为废票，全部不填视为弃权票。

3、附言栏内可以填写本人表决意见的理由、建议和希望等。

_____ 党支部
年 月 日

预备党员转正投票表决情况统计表（样式）

支部大会 时 间	年 月 日		地 点		
应到会 党员数	人	应到会有表决 权的党员数		人	
实到会 党员数	人	实到会有表决 权的党员数		人	
投 票 表 决 情 况					
姓 名	同意票数		不同意票数		弃权票数
投票表决工作人员签名					
监票人		唱票人		计票人	

_____党支部
年 月 日

预备党员转正表决票（党委用）

_____党委

_____年 ____月 ____日

预备党员 姓 名	表决意见		
	同 意	不 同 意	弃 权
附 言			

注：1. 请在表决意见栏合适的一项下方空格内划“○”。

2. 附言栏可填写表决意见的理由及对表决对象的建议和希望。

_____党委（党总支、直属党支部）预备党员转正报告表

填报单位（盖章）：

填报人：

填报时间： 年 月 日

序号	所在党支部	姓名	性别	民族	加入中共 组织日期	转正日期	转正情况	学历	专业技 术资格	居民身份证号	班级或部门	联系电话

_____党委（党总支、直属党支部）取消预备党员资格报告表

填报单位（盖章）：

填报人：

填报时间： 年 月 日

序号	所在党支部	姓名	性别	民族	加入中共 组织日期	取消预备党员 资格日期	取消原因	学历	专业技 术资格	居民身份证号	班级或部门	联系电话

