

# 周口市天然气有限公司文件

周燃字〔2020〕24号



## 周口市天然气有限公司 首问负责制度

第一条首问负责制是指用户到天然气公司咨询办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关部门的制度。首次依照职责接待用户的各部门工作人员是首问责任人。

第二条首问负责制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。各部门应当根据业务职能确定责任内容，实行首问负责制受理及处理结果情况登记制，建立登记台账，对重要来访人员的姓名、电话、地址、时间、咨询或办理事项、结果等进行登记。

第三条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，应将用户引导至承办人，或将有关事项转交承办人；承办人不在岗的，或承办人一时不明确的，首问责任人应当代为接收、转交，负责跟踪办理，并对接待办理事项进行登记，注明办事人姓名或单位名称、住址、联系电话，办理事项，所收材料的名称、数量，以及首问责任人、承办人、联系电话、处理情况等相关信息。

第四条各部门直接服务用户的窗口工作人员实行挂牌上岗，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围和投诉方式，以便服务对象了解工作人员身份信息，主动接受群众和社会监督。

第五条根据单位授权，首问责任人对符合条件的申请，应当当场受理。可以当场办理的，应当场办理；不能当场办理的，应当向用户说明理由。对于用户提交的材料不齐全、或者不符合规定形式的，应当一次性告知所需补正的全部材料，并给予指导帮助。对把握不准的，或特别重大以及紧急的事项，首问责任人应当及时向领导汇报。

第六条用户通过电话咨询、反映问题、投诉或举报的，接听电话的工作人员即为首问接待人。属于首问责任人职责范围内的，应认真负责回答；属于其他部门的业务，应将相关的电话告知来电人，尽可能地为来电人提供帮助。

周口市天然气有限公司  
2020年3月18日

