标准体系编号：BG

文件类型：规范

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG BG.410.014—2022

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

值班管理规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

前  言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件归口部门： 办公室 。

本文件起草部门： 办公室 。

本文件主要起草人： 薛绍鹏、李丹 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 刘朝生 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年9月1日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

值班管理规范

1. 范围

本文件规定了值班的职责、要求和保障的要求。

本文件适用于值班工作。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《河北省政府系统值班工作规定》

《河北省突发事件总体应急预案》

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 值班原则

值班工作应坚持职责明确、运转规范、反应迅速、优质高效、安全保密的原则，发挥好上传下达、下情上报、联系左右、沟通内外的运转枢纽作用。

1. 值班职责
   1. 值班岗位职责

值班岗位主要职责包括以下方面：

——接转、办理相关文件、电话；

——协助领导处理紧急事务和突发事件；

——及时接报紧急重要情况，传达领导同志对突发事件信息的批示（指示）；

——承办领导交办的其他事项。

* 1. 带班领导职责

带班领导应熟知带班职责和工作程序，掌握本单位整体情况，遇有紧急公务要认真履行职责，亲自指挥协调，妥善处置。

坚持24小时在岗带班，确需离开岗位的，自行协调同级别的相关领导代其履行职责，并及时报市委、市政府值班室备查。

带班领导主要职责包括以下方面：

——处理紧急重大突发事件；

——公休日和国家法定节假日值班人员签批或机要人员送签的紧急文电；

——检查、巡视值班工作情况。

* 1. 值班人员职责

值班人员应遵守值班纪律，坚守岗位，认真履行职责。

着装得体，接听电话及时，通话要使用文明用语，回复问题要简明扼要、客观严谨，不应因私占用值班通信设备。

应按时交接班、严守保密规定。

值班人员应熟记岗位职责和工作流程，熟知办公室主任、带班领导和主要领导同志联系方式，熟练使用各种办公、网络设备。

遇有紧急突发事件、重大事项应迅速报告，严格按程序办理。

值班人员不应以任何理由拒绝值班工作。特殊情况确不能值班的，应提前向中心主要领导请假，由办公室协调安排其他人员值班。

值班人员主要职责包括以下方面：

1. 及时收取、转递各类文（电）；
2. 及时接报紧急重要情况，传达领导对突发事件信息的指示；
3. 承办领导临时交办的事项；
4. 如实记录值班期间接报事项及处理情况，对未能当班办结的事项交接至下班值班人员或有关单位值守人员；
5. 维护值班秩序，保持值班室卫生，保持值班设备运转良好。
6. 值班要求
   1. 值班带班

办公室负责统筹安排中心值班工作。值班人员要切实履行应急值守工作规定，做好信息接报、综合协调等工作。

在国家法定节假日、重要敏感时期和其他特殊时段期间，加强值班力量，确保遇有情况能够科学、有效应对。

* 1. 来电接听

值班人员应及时、认真接听值班期间的每一个来电，文明、礼貌、准确、精炼应答，并做好详细记录。

* 1. 文电运转

值班期间接办来件、接听来电的值班人员应及时登记运转，对重要文电及时在登记表上登记后向带班领导请示报告，并按照中心领导批示转相关单位承办，同时抄报中心办公室备案。不应压件。对未能当班办结的事项应及时交接。

* 1. 值班记录

值班人员应如实记录值班期间接报的事项和处理情况，要素齐全，详略得当。

* 1. 信息报告
     1. 接报

值班人员接报突发事件信息，认真及时、科学研判，积极主动收集、核实、汇总信息真实性和准确性。符合信息报送要求的，严格按照规定程序、范围报告有关领导。

对于情况不够清楚的、要素不够齐全的，要及时核实、补充后报告。

情况紧急的，边报告，边核实。

报告内容主要包括：时间、地点、信息来源、事件起因和性质、基本过程、已造成的后果、影响范围、事件发展和处置情况、拟采取的措施等。对突发事件及其处置的新进展、可能衍生的新情况要及时续报。

* + 1. 上报

值班人员在值班期间遇有紧急或突发事件，在核实信息真实情况后立即向中心带班领导报告。

值班人员接到上级值班室要求上报的突发事件信息后，应在规定时间内及时反馈。

如遇特殊情况，确实无法按要求时间上报的，要在规定的时间内及时解释原因，并继续做好相关工作。

* 1. 交接班

值班人员交接班应通过书面进行，并由交接班双方签字确认。交接班应做到交班清楚、接班明白。

* 1. 保密

值班人员在落实领导交办事项及使用电话、传真、网络传递或接收有关信息时，应严格遵守各项保密规定，坚决杜绝失泄密情况发生。

1. 值班保障

值班人员应是中心正式在编人员，不应安排临时聘用人员、离退休人员值班。

按规定配齐计算机、打印机、复印机、传真机和值班专用电话（含录音电话）等办公设备，加强日常维护保养，确保各种设备始终处于良好状态。

安排单独值班场所，统一悬挂值班人员工作细则，值班工作职责和工作标准，对带班领导、值班人员及其他要求要摆放在值班室内。

值班室内配齐办公桌椅、被褥等生活用品，值班人员负责值班当日值班室卫生，物品摆放整齐、有序，门窗、地面、墙面干净整洁。

值班宜配备应急工作用车。