

中共沙洲职业工学院委员会文件

沙工党〔2023〕48号



关于印发《沙洲职业工学院“一站式” 学生社区服务中心学生事务综合 管理办法（试行）》的通知

各党支部，各二级学院、各部门：

为进一步满足学生成长发展需要，围绕学生、关照学生、服务学生，规范学院“一站式”学生社区服务中心的实体化运行工作，特制订《沙洲职业工学院“一站式”学生社区服务中心学生事务综合管理办法（试行）》，现印发你们，请认真贯彻执行。

中共沙洲职业工学院委员会

2023年11月6日



抄送：存档

沙洲职业工学院“一站式”学生社区 服务中心学生事务综合管理办法

(试行)

“一站式”学生社区建设工作是深入学习贯彻习近平总书记关于教育的重要论述，适应新形势新情况、加强学校党的建设和思想政治工作的重要体制创新，根据《沙洲职业工学院“一站式”学生社区综合管理模式建设方案》要求，为进一步满足学生成长发展需要，围绕学生、关照学生、服务学生，建设学院“一站式”学生事务服务中心，实体化运行“一站式”学生社区综合服务中心，为学生生活、学习、成长提供多维度高质量的服务，特制定本办法。

一、管理思路

通过服务流程优设、服务程序优化、服务价值引领等方式，以学生“自我管理、自我服务、自我教育、自我监督”的模式集成服务功能，将涉及学生教育教学生活的有关政策规定、教育内容、服务信息等融入“一站式”服务，通过线上线下双渠道、“教育服务、信息沟通”于一体，增强供给能力，强化学生办事体验，实现优质服务。同时，引导学生在实践服务过程中践行“无私奉献、爱岗敬业”的志愿精神，在办理各种事务中接受教育引导，在提供优质服务中增进思想育人、情感育人和环境育人，实现“一站式”学生社区思政教育效果。

二、组织领导

成立“一站式”学生社区综合管理服务中心工作领导小组，由学院分管领导担任组长；由学生社区综合管理模式建设工作办公室主任担任副组长，成员由相应业务的职能科室（党务科、教务科、学生科、学生资助中心、安保科、基建物业科、信管科、就业办、团委办）负责人组成。工作领导小组下设中心运行管理办公室，设在学生处学生科，由学生科科长兼任办公室主任。

领导小组职责：审议学生事务服务中心运行管理工作方案；协调指导学生事务中心各项工作的推进；负责审议学生事务中心业务窗口的调整；研究解决学生事务中心运行过程中的其他问题。

领导小组办公室职责：负责拟定学生事务中心相关管理制度；指派事务中心主任一名，负责事务中心学生志愿服务队伍遴选和日常管理，做好各部门沟通联络工作；综合协调学生事务中心各项工作运行与考评。

三、服务内容及责任部门

“一站式”学生事务中心设立事务办理、信息咨询等多个线下服务窗口，为学生提供党团服务、教务事务、学工业务、就业指导、信息管理、后勤保卫及其他咨询等便捷服务。具体线下服务内容包括：

1. 党团事务窗口

责任部门：党委工作部、团委

服务内容：社团活动组织审批、大学生活动中心场馆使用审批；学生活动物资借用申请；党团组织关系转接、入团申请和团员证办理；校外勤工助学、学生社团入团申办；院学生会入会咨询。

2. 教务事务窗口

责任部门：教务处

服务内容：免修、重修、缓考申办；教务信息平台学生信息更正申办；学籍证明、异动、退伍复学等办理咨询；选课、考务咨询；教材教具申领、转专业、转本政策咨询等。

3. 学生事务窗口

责任部门：学生处

服务内容：奖助学金、助学贷款、勤工助学、学费补偿等事务办理咨询；学生证、火车购票优惠卡等证件办理；退住宿咨询办理。

4. 就业管理事务窗口

责任部门：招就处

服务内容：学生档案建档、调档、派遣政策咨询办理；毕业生就业政策咨询和服务；就业岗位信息发布；就业协议、毕业生登记表盖章等。

5. 信息管理事务窗口

责任部门：信管中心

服务内容：一卡通业务咨询及报表处理、一卡通设备报修、宿舍水电充值、故障报修及违章电器送电处理、宿舍闸机信息处理、今日校园 APP 管理、校园网络故障处理。

6. 后勤（保卫）事务窗口

责任部门：后勤处、保卫处

服务内容：物业设施报修咨询与接单；户籍管理、在校生入伍、毕业生入伍咨询；失物招领；学生突发事件报警受理。

线下服务根据实际情况可适当调整，非窗口责任单位的职能部门可根据学生需求，提供阶段性集中服务。线上服务通过设立自助系统终端设备，为学生提供线上成绩单、各类申请表等打印服务和流程咨询服务。非集中服务期间另设咨询台，暂由学工服务窗口受理咨询与指导办理，可受理学生的申诉、投诉、意见和建议，并及时转送达各相关部门，维护学生的正当权益；对学校的有关政策和各项管理制度进行解疑答惑，提供咨询；协调解决学生在饮食、住宿、学习、生活中遇到的问题和困难。

四、管理模式及规范制度

学生事务中心综合管理工作是围绕“帮助学生成才、解决学生困难、方便学生办事、维护学生权益”的工作目标而搭建的综合服务平台，不属实体单位，相应管理模式及规范制度如下：

1. **人员配备与管理**。学生事务中心内大厅各窗口工作人员由责任部门派驻或学生志愿助理组成，工作人员实行双重管理制，业务上由所在部门领导，日常管理由学生社区综合管理办公室负责。根据窗口工作需要，结合服务内容，独立负责窗口业务的职

能部门直接设置窗口岗，联合负责窗口业务的单位，定期以单位业务内容轮流开展相关业务。学生志愿者助理由学生社区综合管理办公室面向全校统一招募，相关业务由各职能部门进行上岗培训、时间安排、服务指导办理。日常岗位工作管理由学生社区综合管理办公室统一管理。

2. 业务与印章管理。学生事务办理实行窗口业务职能部门负责制。窗口服务项目内容、服务流程、办理结果均由职能部门负责解释。窗口业务可按工作需要刻制“学生事务专用章”，以方便具体事务的办理。印章采用“职能部门+学生社区事务专用章”形式，例如：“教务处—学生社区事务专用章”，由各部门负责保管和运用。

3. 工作规范与制度。学生社区事务中心以方便学生办事、提供优质服务为准则，实行错时服务、AB角轮岗、限时办结、投诉问责等日常管理规范与制度：

(1) 错时服务制。从学生教育教学实际出发，学生社区事务大厅实行错时服务方便学生，晚上及节假日以值班制服务为主，具体上岗时间由各业务职能部门根据实际需求安排。

(2) AB岗位制。职能部门根据部门实际合理安排每周业务办理日，可每周全日制或每周定期制。根据办理时间安排，确定若干个学生志愿助理为具体承办人，学生助理主要设置两个岗位角色，A岗为第一承办人，B岗为若干备岗承办人，当A岗因上课、实训、实习等情况离岗期间，由B岗代替其履行职责。AB岗实际承办人具体上岗时间由业务部门安排后报学生社区综合管理办公室备案管理。各职能部门每周至少安排1次业务教师工作人员到窗口岗位驻岗，指导学生助理工作及受理咨询等，具体时间及人员安排由各职能部门酌情确定。

(3) 限时办结制。学生社区事务办理实行窗口事项分类处理，在服务对象资料齐全、符合条件的前提下，可现场办理事项及时办结；因工作程序、规定不能现场办结的，告知明确流程与办结

时间。

(4) 投诉问责制。各窗口工作人员实行统一着装上岗，各岗位设立工作意见簿，接受师生监督与建议。学生满意度评价低或反馈意见大的工作人员，由业务单位协同学生社区综合服务中心共同进行诫勉谈话，必要时进行人员更换。

4. 考核评价与激励机制。学生社区事务中心根据工作态度、工作纪律、工作绩效和学生满意度评价对各窗口相关科室进行考核评价，考核评价结果作为各科室年度考核推优的重要依据。考虑到错时服务的需要，学生社区学生助理岗为校内勤工助学行政助理岗，按学校有关勤工助学管理办法享受相应的劳动薪酬政策。

5. 资产管理与工作经费。学生社区设备资产由学校统一配置，学生社区综合管理办公室负责管理使用。事务大厅工作人员工作期间可以使用相关设备资产，但不得置换、挪用和搬离。各服务窗口日常办公、业务培训经费原则上由各业务单位支出，学院每年设立学生社区综合管理预算资金，用于日常工作支出。

6. 日常运行保障。学生社区事务中心为学校公共部位，安全保卫、卫生保洁、网络通信、用水用电等事项均纳入公共部位经费开支，相关职能部门对其正常运行给予支持和保障。

附件：沙洲职业工学院一站式学生社区事务中心服务时间安排