

上海理工大学

材料科学与工程学院文件

上理工材料〔2012〕2号

材料学院服务功能建设方案

2012年学院工作能否上一个台阶，对学院“十二·五”期间的发展至关重要。经学院党政班子讨论，我院将以提高科学管理、提供优质服务为核心，以师生满意为标准，认真筹划、积极参加学校的“加强二级学院服务功能建设”活动。学院将在认真调研的基础上查找服务方面存在差距，提高服务意识，转变工作作风，形成规范服务的整套体制与机制，并以此为契机提升学院的文化气息，提升学院的凝聚力，提升学院的软实力，增强学院的竞争力。

一、指导思想

学院倡导“大服务”理念：党员服务群众，行政管理团队和实验室团队服务广大师生，教师团队服务学生，学生成才后服务社会。人人参与服务，在相互服务、热心奉献中享受快乐。

二、具体措施

1、推进服务功能建设从党做起，把提高服务意识作为党建工作创新的重点。

坚持“以人为本”开展各种形式的服务活动，体现人文关怀特点，变“面对面”为“心连心”。进一步密切党群关系，使党

组织在群众中的影响力和群众对党员的认同感进一步提升。

学院党总支将按照党建思政工作“融入中心服务大局”要求，积极探索符合学院特点的党建思政工作新思路，针对党建思政工作的实际，分步推进支部服务党员、党员服务群众、党建思政工作服务教学科研的“三服务”，为推进学习型、服务型组织建设搭建了一个很好的运作平台。

以开展“卓越党支部建设活动”作为学院党建工作的特色和有效抓手，在卓越党支部主题实践活动内容 and 形式上不断创新。坚持把解决主要问题，体现新“服务”理念摆在开展“主题活动”的主要位置，紧紧围绕增强基层党建工作活力，提高思想政治工作的有效性。通过开展推进“三服务”，把党员责任落实到团队和年级，彻底解决基层党建过程中党建到位，党员在位不到位的问题。把党建基础工作进一步夯实，使党组织功能发挥的机制进一步完善。

2、强化管理即服务的思想，谋求管理性和服务性的统一。

学院服务功能建设的主体是学院的行政管理团队、实验室团队。团队要处理好服务和管理的关系，强化“管理即服务”的思想，无论是对于教师的教学、科研活动还是对于学生的日常管理，都强调服务和管理的结合，先服务后管理。谋求管理性和服务性的统一，建立良性的服务体系。学院班子要在建章立制上下功夫。要建立科学的、切实可行，方便操作的、同时具有及时的反馈与调整功能的管理与服务机制和服务质量考评机制，要在学院里形

成良好的服务工作环境。

根据材料学院现有工作条件，要求行政管理团队、实验室团队认真制定服务公约，做到“勤联系，多走动，善服务，不畏难”，实现服务“靠前”、“贴近”全院师生。

1)、改变传统的“朝八晚五午休一”的工作作息时间。

为了更好的为师生服务，在 2011 年实行的全院弹性坐班制的基础上，根据师生的作息时间，人性化地合理安排行政管理团队的核心工作时间与弹性工作时间。将一个工作日的工作时间由核心工作时间和弹性工作时间组成。（核心工作时间是每天某几个小时所有员工必须上班的时间，弹性时间是员工根据服务公约要求，由团队统筹，有条件选定的上下班的时间）。例如学院行政团队规定每天工作时间为 8 小时，核心工作时间确定为：每天上午 9 点到中午 11 点半，下午 1 点半到 4 点，而团队办公室的实际开放时间为上午 7 点半到晚上 7 点半。在核心工作时间内，所有团队成员都在工作岗位上，但在核心区段前后的弹性时间内，团队成员可以有条件选其中的 3 小时工作。

2)、设立教工 qq 群，实现行政管理团队、实验室团队与教师的实时沟通。

3)、设立教师心理减压工作坊，为繁忙的教师减轻心理压力。

4)、设立学院服务信箱，为学院教师和学生增加提建议和意见的渠道。学院党政领导班子每天开箱收集意见，及时分析教师和学生的建议和意见，整改和纠正工作中的偏差。提高服务水平

和工作效率。

4、着力提升实验室中心的服务能力

在实验室建设和服务教授团队方面，实验中心将承担更多职责。在仪器设备采购过程中，原本由教授团队和专业教师承担的进口设备论证、招投标等流程都将由实验中心统一负责，专业教师只需负责设备的技术把关，从而减轻教师和教授团队实验室建设的压力。实验中心要利用学院投入使用的《大型仪器设备共享管理平台》，实现仪器设备使用信息全透明。同时配合学院实行的12小时弹性工作制，实现仪器设备面向全校师生的全天候预约开放，提高实验设备的运转效率，大大提高实验室服务全校教学科研的能力。

5、内外兼修、服务学生

学院学生工作办公室要坚持做好学生和老师之间的桥梁和纽带，在服务全院师生上内外兼修。通过学生座谈会、内部研讨等形式广泛听取各方面意见，在两个方面加强建设：一方面是硬件方面，在办公室、学生活动室环境布置上要更多体现师生互融、和谐、温馨的一面，改变原本白墙黑桌的传统、单调的风格，给前来办事、咨询、活动的学生一种人性化、温情化的感觉。另一方面是软件方面，包括三个方面的建设内容：一是延长工作时间至晚上7:30，方便学生办事咨询和个体约谈；二是优化服务质量，牢固树立“想学生所想、急学生所急”的服务理念，坚持学工办职责范围内能解决的事情决不让学生“走出办公室”，决不

推诿转移，不能解决的事情一定要明确告知学生应该找谁，应该怎么办；三是提高服务能力，坚持终身学习、与时俱进的理念，不满足于经验和经历，努力提高面对新形势、立足新群体、解决新问题的能力。

6、加强导师带教模式平台建设

“使每个学生都成才”。是材料学院一切工作的根本出发点和落脚点。两年多来，学院依托全院专业教师资源，在构建成才引导、学习指导、创新活动、科研助理、就业推荐、研究生生源培育六位一体、全员参与的学生工作新机制上取得一些成绩，强化了我院学生的专业素养、工程实践能力和创新精神。今年我们要以完善导师制为突破口，一是将学生的思想政治工作、素质培养和人生规划都充实到学生工作中去，不断提高学生的就业竞争力、个人发展竞争力、群体领导竞争力，从而满足行业、社会快速发展对专业人才的需求。二是加强导师带教模式平台建设，在形成的关于学士导师制实施方案的基础上出台内容包括学士导师制选聘、工作内容、考核、激励的相关配套文件，将实践探索与理论研究同步进行；三是不断拓展学士导师制的内涵和外延，通过各种方式，将该模式从校内拓展到校外，从课堂拓展到实验室，从在校拓展到毕业后；四是坚持思考总结，不断凝练升华，形成关于学士导师制育人模式的文章和调研报告，进一步加强理论与实践的互动。五是要求每个教授团队明确服务措施，要督促教师们思考如何更好的教书育人，在如何做好学生导师上下功

夫，在服务学生中“创先争优”。通过我们的努力，有效促进师生沟通与共融，实现教学相长的目标。使广大学生在接受优质服务的同时，接受服务理念的教育。提升学生的综合素质，增强社会竞争力。



主题词：二级学院服务功能 方案

抄送：校相关部门

材料科学与工程学院办公室

2012年4月25日印发
