

关于学校“师生通道”咨询平台开通的通知

学校各部门、各二级学院：

为积极推进教育治理体系和治理能力现代化，提升治校能力，畅通渠道，回应师生关切，我校开通了“师生通道”咨询平台。现将有关事项通知如下：

一、提高认识。各部门、各二级学院要将“师生通道”咨询平台作为服务全校上下的重要抓手，认真做好推广使用、日常管理、落实服务等工作，畅通师生沟通渠道。

二、重点落实。各职能部门、各二级学院要按照学校“师生通道”咨询平台管理办法（试行）开展工作，限时回复师生咨询内容，认真落实相关工作要求。

三、压实责任。各部门、各二级学院要切实担当，认真回复咨询的问题和意见建议，做到责任到位。

2020年12月31日前为试运行阶段，在运行过程中如对管理办法、技术指导、操作流程等有意见建议，请反馈至党委（院长）办公室。

联系人：何键（88122889）

技术支持：秦悟（18770819403）

附件1：学校“师生通道”咨询平台操作说明

附件2：学校“师生通道”咨询平台信息回复管理员名单

附件3：学校“师生通道”咨询平台管理办法

党委（院长）办公室

2020年11月30日

附件 1

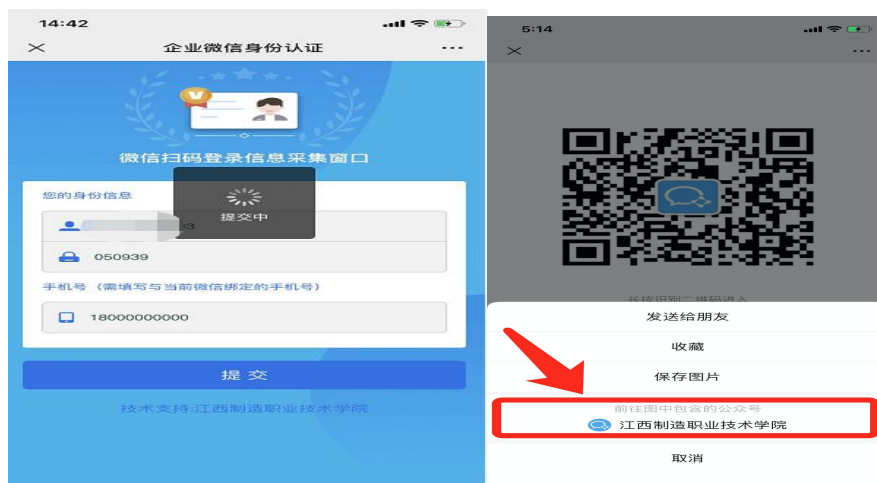
学校“师生通道”咨询平台操作说明

“师生通道”咨询平台具体操作流程如下：

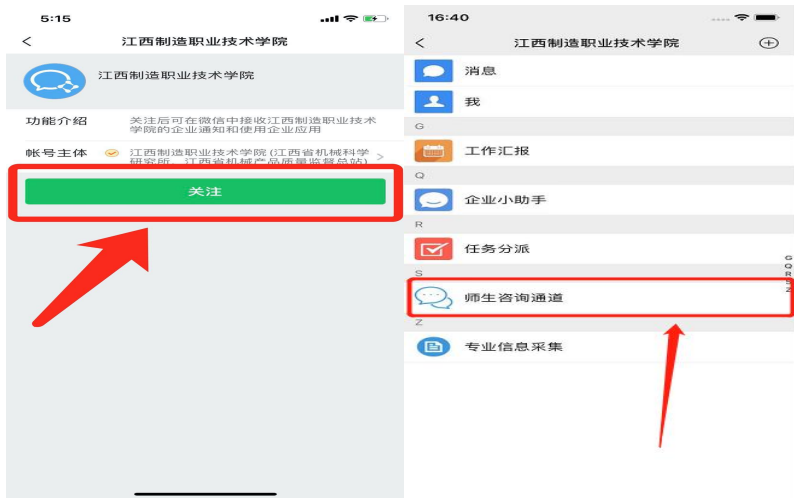
一、打开微信右上角扫一扫，扫描分享的二维码。



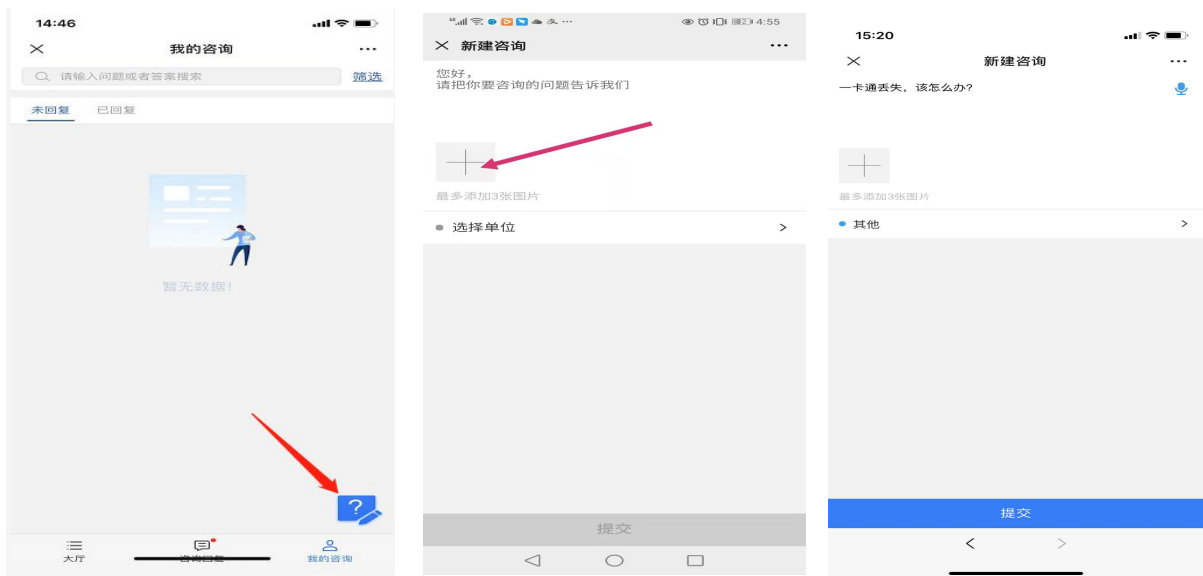
二、输入工号（或者学号），密码（身份证后 6 位），输入手机号，点击“提交”。长按识别二维码，选择前往图中包含的公众号“江西制造职业技术学院”。



三、点击“关注”，即可登入江西制造职业技术学院企业微信。进入企业微信号，首页就能看到“师生通道”咨询平台应用。



四、用户进入“师生通道”咨询平台之后，点击我的咨询。在弹出来的界面中填写想要提问的内容，选择要提问的单位，选择完之后点击提交，各部门信息回复管理员将尽快回复。



附件 2

“师生通道” 咨询平台信息回复管理员名单

| 序号 | 部门 | 姓名 |
|----|------------|-----|
| 1 | 党委（院长）办公室 | 何键 |
| 2 | 丁公路校区办公室 | 扈晓刚 |
| 3 | 组织部 | 王诗雨 |
| 4 | 宣传部（统战部） | 罗璇 |
| 5 | 监察审计处 | 汪智娟 |
| 6 | 教师工作部（人事处） | 刘思莹 |
| 7 | 教务处 | 魏伟 |
| 8 | 科研处（高教研究室） | 李真臻 |
| 9 | 学生工作处 | 李翔飞 |
| 10 | 招生就业处 | 吴洁琼 |
| 11 | 财务处 | 邹瑜 |
| 12 | 保卫处 | 蔡青 |
| 13 | 后勤基建处 | 刘旺喜 |
| 14 | 机械工程学院 | 张志云 |
| 15 | 智能制造学院 | 谢丹 |
| 16 | 信息工程学院 | 张陆 |
| 17 | 经济管理学院 | 江笑园 |
| 18 | 汽车与航空学院 | 黎绣 |
| 19 | 建筑与艺术设计学院 | 邱竑韞 |

| 序号 | 部门 | 姓名 |
|----|--------------|-----|
| 20 | 基础课部 | 钮华 |
| 21 | 思想政治理论课教研部 | 饶晓燕 |
| 22 | 上海路校区管理部 | 万美华 |
| 23 | 继续教育部 | 殷福英 |
| 24 | 教育技术与信息中心 | 万文东 |
| 25 | 图书馆 | 林中梅 |
| 26 | 军事教研室（人民武装部） | 李鑫鑫 |
| 27 | 资产管理中心 | 熊晖 |
| 28 | 学生资助管理中心 | 蔡翔 |
| 29 | 学生食宿管理中心 | 邹方 |
| 30 | 机电研究室 | 陈润六 |
| 31 | 热处理研究室 | 吴孝泉 |
| 32 | 团委 | 谈韧 |
| 33 | 工会 | 吴璞 |

江西制造职业技术学院

“师生通道”咨询平台管理办法（试行）

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实十九届四中、五中全会精神，积极推进教育治理体系和治理能力现代化，提升治校能力，畅通渠道，回应师生关切，规范“师生通道”咨询平台管理，更好服务师生，制定本办法。

第一章 总则

第一条 “师生通道”咨询平台包括问题咨询、意见建议、投诉举报等内容，凡涉及到相关工作的各部门、各分院，均须遵循本办法。

第二条 宣传部负责“师生通道”咨询平台的监查审核日常管理，党委（院长）办公室负责问题分配和督办，教育技术与信息中心负责平台开发、维护和升级；学校各部门、各分院负责问题的回复，确定问题是否公开，更新本部门的“常见问答”内容。

第三条 宣传部对各部门咨询回复情况进行统计汇总，并纳入部门年度工作目标考核。

第二章 问题提出

第四条 平台应记录咨询者的姓名、联系方式（邮箱、电话均可）、被咨询部门、咨询事项（主题和内容）。通过微信端进行

咨询的，须首先关注“江西制造职业技术学院”微信公众号。

第三章 问题分配

第五条 咨询事项中已明确被咨询部门的问题和事项，由平台自动实时分配到对应部门进行回复。

第六条 对平台不能自动分配的问题，由人工进行分配。各部门应在收到问题后1个工作日内将问题转交给党委（院长）办公室进行分配，党委（院长）办公室应在1个工作日内完成分配工作。分配工作人员如发现不能处理的问题或遇到其它工作困难时，应立即向分管领导报告和说明情况，并在2个工作日内处理，不得出现拖延处理或不处理的情况。

第七条 对平台自动分配到被咨询部门的问题，该部门认为所咨询问题不属于本部门业务范围，可转派给问题所属的业务部门或在1个工作日之内，退回至党委（院长）办公室。对各部门退回的问题，由党委（院长）办公室应完成二次分配工作。

第四章 问题回复

第八条 各部门应指定专人，严格按照国家法律、法规、规章和学校有关规定拟定问题回复内容，对一般咨询类问题由部门主要负责人审定后回复；对投诉举报类问题须经部门主要负责人和分管校领导审定后回复。

第九条 原则上各部门应当在收到问题当日起的3个工作日内完成回复工作。对于特殊问题，如无法及时回复的，经分管领导同意后，可以适当延长回复时间，但延长期限不得超过2个工

作日。回复办结工作最长时限为 5 个工作日。

第十条 对非本部门业务范围内的问题，各部门可按以下两种方式处理：

（一）申请退回。申请退回时，必须说明退回原因。退回问题由党委（院长）办公室进行二次分配。对二次分配的问题，各部门不得再次进行退回。

（二）转派其他部门。如问题范围明确，可将问题转派给相关职能部门，如问题范围不明确，可将问题转至党委（院长）办公室。

第十一条 对含糊不清或无实质内容的、不以咨询或提问等为目的、使用谩骂等带有恶意性语言的问题，相关部门信息回复管理员可以直接回复，回复内容为：“请在咨询时详细说明想要咨询的具体事项”或“请在咨询时注意文明用语，并说明想要咨询的具体事项”。接收问题的工作人员对此类问题应设置为不对外公开显示。

第五章 提醒和督办

第十二条 咨询问题超过 1 个工作日未开始运转的，平台自动发送信息提醒负责接收问题的工作人员，工作人员在收到提醒后的 1 个工作日内完成问题的接收和运转。

第十三条 咨询问题超过 3 个工作日未回复的，平台自动发送信息提醒被咨询部门负责人，每个工作日提醒 1 次。

第十四条 5 个工作日未回复问题，由党委（院长）办公室向被

咨询部门发出督查督办通知单，各部门在收到督查督办通知单后，应在1个工作日内按督查督办流程完成回复工作。

第六章 通报和考核

第十五条 实行每季度通报制度。由宣传部每季度底统计汇总各部门问题回复情况，报学校主要领导同意后，在学校内部进行通报。

第十六条 各部门问题回复情况纳入学校各部门年度工作目标考核内容。

第十七条 在平台上设立师生对回复情况的满意度评价功能，师生可通过平台对已回复的咨询进行满意度评价，评价分为“非常满意”“基本满意”“不满意”。

第七章 附则

第十九条 本办法自印发之日起施行。