

附件 8

服务育人体系建设方案

一、组织体系

牵头校领导：王时龙

组 长：冯业栋

牵头单位：党 办

责任单位：党 办、校 办、宣传部、教工部、保卫部、
人事处、后勤处、虎溪校区管委会、图书馆、档案馆、信息
办、校医院、就业中心

二、工作目标

提供高质量服务，培养高素质人才。根据工作职责，对标一流标准，立足本职岗位，提高服务保障工作的水平和质量；融入育人元素，增强育人意识，提高育人本领，改善育人环境，增强学生的获得感和幸福感，在服务保障工作中培育学生社会主义核心价值观和校训精神，培养担当民族复兴大任的时代新人。

三、工作思路

提高服务质量：立足学生成长成才需求，推进服务工作“供给侧”改革，提升服务保障水平和质量。

融入育人元素：深入发掘各类服务岗位所承载的育人功能，将育人元素融入渗透服务工作全过程。

完善体制机制：从岗位设置、聘用培训、绩效评价、监

督考核等方面，完善服务育人的体制机制，在关心、帮助、服务学生中教育学生、引导学生、塑造学生。

强化价值引导：建立完善服务育人质量评价体系，用好典型宣传、表彰奖励等正向激励，加强教育培训，增强工作队伍育人意识和本领。

四、工作举措

（一）研究梳理各类服务岗位所承载的育人功能，强化育人要求，明确育人职能，在聘用、培训、考核等各环节制定育人工作职责要求。

1. 系统梳理各类服务岗位所承载的育人功能。（责任单位：党办、校办；完成时限：2019年5月）

2. 将服务育人的要求纳入岗位聘任、在职提升和年度考核各环节。（责任单位：人事处；完成时限：2019年底）

3. 完善以岗位绩效为核心的收入分配制度，建立以绩效为导向的绩效工资体系，坚持任务与投入相匹配、岗位与职责相一致，确定基本岗位任务，特别是梳理服务岗位育人元素，签订任务书，体现各岗位育人功能，将服务育人“软指标”转变为“硬约束”。（责任单位：人事处；完成时限：2019年6月底前）

（二）加强监督考核，落实服务目标责任制，把服务质量和育人效果作为评价服务岗位效能的依据和标准。选树一批服务育人先进典型模范，培育一批高校“服务育人示范岗”。

4. 将服务岗位育人功能发挥、学生满意度评价、育人成效作为教职工年度工作考核和绩效评价重要内容。对服务目标责任制落实不到位的，年度考核结果不能为优秀；因个人失职或重大失误，严重影响育人功能发挥的，年度考核结果为不合格。（责任单位：人事处；完成时限：长期坚持）

5. 积极选树服务育人的先进模范，将后勤保障、医疗卫生、安全保卫、信息服务、文明校园建设等工作中关心关爱服务学生的好老师好职工好团队挖掘出来，每年评选“服务育人标兵”，加大宣传表彰力度，打造一批“服务育人”示范岗。（责任单位：人事处、教工部、宣传部；完成时限：即行实施，长期坚持）

6. 进一步打造立德树人专题展览馆，不断地丰富和完善展览馆的内容，多方位多形式展示“三全育人”综合改革成果和各个岗位育人先进典型的风采，感染和教育广大师生。（责任单位：档案馆；完成时限：2020年10月）

（三）增强供给能力，建设校园综合信息服务系统，充分满足师生学习、生活、工作中的合理需求。

7. 推进全校数据治理工作，落实数据资产战略定位，提升全校数据资产综合利用能力。推进全校业务信息互联互通，完善充实全校统一数据库。明确数据资产的主管单位、维护单位，落实数据共享管理机制。启动全校大数据建设，推进学科建设、科研发展、教学评估、人才引进、财务划拨、学生服务等工作的大数据分析。（责任单位：信息办；完成

时限：即行实施，长期坚持）

8. 建设校园综合信息服务系统，满足师生学习、生活、工作中的合理需求，提升全校师生服务体验。构建网上服务大厅，推进数据整合、服务聚合和全校一体化服务建设，丰富完善师生学习、生活、工作微应用。推进自助服务建设，在师生聚集区、办公聚集区、人流密集区等区域部署自助服务点。推动服务流程优化升级，加强部门配合与协调，梳理和改造全校服务流程。（责任单位：信息办；完成时限：2020年10月）

9. 构建面向各类学生的档案管理微服务。基于学校网上服务大厅，集成本科、研究生、就业系统数据，为应届毕业生档案投递信息网上填报、学生档案信息化管理以及历年毕业生档案去向查询提供 PC 和手机两种便捷的一站式自助服务。（责任单位：档案馆；完成时限：2019年6月）

10. 推进面向各类出国学生的线上线下相结合的一站式学籍翻译服务。基于学校网上服务大厅，协同教务处、研究生院、信息化办公室，构建毕业生学籍翻译网上申请、受理、办结微服务；完善应届毕业生线下自助打印和缴费服务；配合教务处推进本科在校生成绩翻译自助打印服务；配合研究生院推进研究生成绩及证书翻译自助打印服务；初步构建适应学校国际化人才培养需求的线上线下一站式便捷翻译服务。（责任单位：档案馆、教务处、研究生院、信息办；完成时限：2020年10月）

11. 充分利用“互联网+”和大数据技术，建立教师信息服务系统，实时展示业绩情况，为教师职业发展提供高效精准的服务。同时与学校信息平台结合，可动态监测，实现数据分析与预测，提升管理服务的科学化水平。（责任单位：人事处；完成时限：2019年12月）

12. 建立智能文件交换系统。借助邮政或者快递系统，在新老校区建设文件交换柜，通过邮政或者快递系统，把文件送到文件交换柜，将信息码以短信方式发给相关工作人员，随时收取，解决新老校区取送文件的问题。（责任单位：党办、校办；完成时限：长期坚持）

（四）实施后勤员工素质提升计划，切实提高后勤保障水平和服务育人能力。持续开展“节粮节水节电”“节能宣传周”等主题教育活动，大力建设节约型校园和绿色校园。

13. 加强采购、加工、销售等各环节过程管理，严把食堂质量关，切实提高饭菜质量。配合无证无照餐馆整治，合理安排食堂供应时间，满足学生个性化需求。（责任单位：后勤处；完成时限：立行立改，长期坚持）

14. 改善就餐环境，在餐厅张贴宣传社会主义核心价值观和学校办学理念标语条幅，占领育人阵地，突出环境育人；在食堂设立失物招领台账，记录食堂员工归还学生们疏忽大意丢失的各种物品，按期公示，宣扬拾金不昧的传统美德；（责任单位：后勤处；完成时限：2019年12月底）

15. 通过细分米饭重量、注重份量搭配，张贴温馨提示

牌提醒学生注重节约，拒绝舌尖上的浪费，提倡“光盘行动”，保持勤俭节约的中华传统美德，倡导健康文明的生活方式；通过在食堂设立文明监督岗，规范食堂员工的服务流程，引导、劝导同学们排队就餐，主动收拾餐盘，养成文明就餐好习惯。（责任单位：后勤处；完成时限：2019年12月底）

16. 探索学生宿舍精细化、人性化管理，改善学生住宿条件，及时解决各类维修和报修问题。（责任单位：后勤处；完成时限：即行实施，长期坚持）

17. 用好宿舍、食堂等学生聚集场所，通过组织讲座、节能作品征集、知识竞赛、张贴宣传资料以及开展“节能宣传周”主题活动等形式进行节粮节水节电节能宣传教育。（责任单位：后勤处、节能办；完成时限：2019年12月底）

18. 结合岗位考核、绩效考核等机制督促后勤服务部门全面落实服务目标责任制，加强日常监督考核督促处内各单位做好各项服务保障工作。畅通服务反馈机制，及时了解学生意见和建议。将服务质量和育人效果纳入考核指标体系。（责任单位：后勤党委、后勤处；完成时限：即行实施，长期坚持）

19. 持续组织深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，开展思想道德、党风廉政等方面专题教育学习，提升后勤教职工政治理论和思想认识水平。（责任单位：后勤处；完成时限：长期坚持）

20. 组织开展绿化专业技术、烹饪技能、消防安全知识、

食品卫生安全、反恐防恐安全等各类专业技术培训、学习、交流以及“师傅带徒弟”等活动，提升后勤教职工业务知识和工作技能。开展后勤职工读书活动、征文演讲、趣味运动会、新年文艺晚会等形式多样的文化学习和身心素质训练，提升后勤教职工文化修养和身心素质。（责任单位：后勤处；完成时限：长期坚持）

21. 要求职工规范着装、挂牌服务、态度热情、用语文明来规范服务标准，提高职工服务意识和水平，用爱岗敬业思想和行动感染教育学生。（责任单位：后勤处；完成时限：2019年12月底）

22. 科学规划学校绿化建设，加强学校绿化管理，打造体现人文精神的绿色校园。（责任单位：后勤处、基建处、建筑城规学院、城环学院；完成时限：即行实施，长期坚持）

23. 加强植物园建设，加强校区绿化养护，做好科普宣传，建设绿色、美丽校园。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：即行实施，长期坚持）

（五）建设文献信息资源体系和服务体系，优化服务空间，注重用户体验，提高馆藏利用率和服务效率。开展信息素质教育，引导师生尊重和保护知识产权，维护信息安全。

24. 面向师生开展一流学科的文献需求调研，构建集权威外文学术专著、外文电子图书和专业文献数据库为一体的一流学科文献资源保障体系，积极宣传和推广专业文献数据库的使用，学院馆员深入学院开展专题讲座，提升科研人员

使用专业文献数据库的技能，显著提升学科文献资源的保障能力和服务水平。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持）

25. 继续开展文献大数据中心建设，广泛收集文献数据库的元数据；联合信息化办公室建设“重庆大学学术成果总库”，完整收集重庆大学的学术成果，并面向全球提供文献服务，提升重庆大学的学术影响力。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持）

26. 开展新一代图书馆管理系统的研究与开发，建设集自助借还、个性化推送、学院数字图书馆、课程文献中心等服务为一体的智慧图书馆新型服务体系，提升图书馆的智慧化服务水平，提升用户服务体验。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持）

27. 进一步优化阅读环境与空间服务，积极拓展文献信息服务覆盖面，建设更多的舍区图书馆和学院专业图书馆，打造一站式信息服务前台，建设师生满意的高水平学术图书馆，显著提高馆藏利用率和服务效率。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持）

28. 在理工图书馆和虎溪图书馆分别打造“新时代中国特色社会主义思想学习共享空间”，营造新时代中国特色社会主义思想学习氛围，积极开展“中国共产党思想理论资源数据库”的宣传推广，为师生提供新时代中国特色社会主义思想专题文献服务与空间服务。（责任单位：图书馆；完成

时限：理工图书馆“新时代中国特色社会主义思想学习共享空间”已建成，长期坚持)

29. 加强图管会、民主湖论坛的学生团队建设，继续开展文化育人“五个一”（一本书、一个团队、一个讲座、一个论坛、一台晚会）工程，引导读者用实际行动参与图书馆建设与服务，在服务中教育人和引导人，实现从入学到毕业的全过程服务育人。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持)

30. 建设图书馆志愿者服务队伍，完善志愿者管理制度，开展阅读推广与社会服务，倡导奉献精神与志愿者精神，通过业务实践提升大学生的综合素质，践行服务育人。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持)

31. 围绕“双一流”建设需求，开展集专业研究能力、课程教学能力、馆藏管理能力、数据分析能力为一体的学科馆员能力体系建设，显著提升学科馆员的业务素质和工作水平。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持)

32. 建设“学科服务总管—学科服务主管—学科馆员”三层学科馆员服务团队，实现学科馆员对所有学院、重点实验室、研究基地的全覆盖，实行学科服务范式，助力学校的“双一流”建设。（责任单位：图书馆；完成时限：即行实施，长期坚持)

33. 利用已建成的国家级知识产权信息服务中心平台，继续完善知识产权信息服务体系建设，打造面向校内外的知

识产权信息服务体系，为科技创新、成果转化提供专业信息服务。开展知识产权信息服务讲座，积极提升师生的知识产权信息素养。（责任单位：图书馆、法学院；完成时限：即行实施，长期坚持）

34. 在校内本科生、研究生中，举办信息素养大赛，积极宣传和推广图书馆的资源和服务，提升师生的信息素养。（责任单位：图书馆；完成时限：2019年12月）

35. 加快推进口述专访工作；抢救性整理和保护重庆大学历史老档案；广泛收集与征集重庆大学相关人物的珍贵史料；协同开展优生、优秀班集体、学生标兵、先进社团等先进典型资源的收集；逐步构建多元化的重庆大学特色人物档案资源库。（责任单位：档案馆；完成时限：长期坚持）

（六）制订健康教育教学计划，开展传染病预防、安全应急与急救等专题健康教育活动，培养师生公共卫生意识和卫生习惯。

36. 开展《医学与健康》教育课，建立师资团队，就急诊救护、艾滋病和结核病等传染病防控、心理危机的识别和处置等开设深度教学和培训，结合艾滋病日、结核病日、高血压病日、糖尿病日等开展专题讲座、义诊咨询，增强师生健康意识，提高急诊救护和疾病防控等基本技能。（责任单位：校医院、虎溪管委会；完成时限：长期坚持，逐步完善）

37. 完善学生各项体检方案和流程，确保体检质量（责任单位：校医院；完成时限：长期坚持，逐步完善）

38. 办理体检中心资质认证，开展驾驶员体检，方便教职工和学生。（责任单位：校医院；完成时限：长期坚持）

39. 建设重庆大学社区卫生服务中心，开展家庭医生签约服务、建立学生家医服务 QQ 群推送网上健康教育和网上咨询服务，规范和提升学校社区卫生服务质量和水平。（责任单位：校医院；完成时限：2019 年 12 月前，长期坚持）

40. 建立学生心理危机情况应急处置流程以及心理危机干预和精神疾患转运绿色通道。（责任单位：校医院；完成时限：即行实施，长期坚持）

41. 加强学生参保工作宣传，组织完成一年一度的学生参保工作，按照医保中心的各项要求完善管理制度，确保医保基金规范、合理使用，保障学生权益。（责任单位：校医院；完成时限：长期坚持）

（七）加强人防物防技防建设，全面开展安全教育，提高安保效能，培养师生安全意识和法制观念。

42. 全方位加强培训，提高安保队伍（含保安）服务育人的意识和素质；持续改进和提升服务质量，提高师生满意度。（责任单位：保卫部；完成时限：长期坚持）

43. 提高物防人性化水平，既兼顾安全功能，又照顾师生生活需要。（责任单位：保卫部；完成时限：长期坚持）

44. 稳步推进“平安重大”安防工程建设，完成第 3 期项目建设。完成移动安防 APP 项目的设计和建设任务。进一步建立完善与技防系统建设、使用相关的规章制度。（责任

单位：保卫部；完成时限：2020年10月）

45. 依托学校传统媒介和网络新媒体，传播安全文化，普及安全知识，增强师生自防自救能力。积极推动安全教育进课堂。创新安全教育培训模式，让师生受到“体验式”安全教育。升级“重庆大学安全教育月”“重庆大学安全文化节”等品牌活动，进一步加强师生遵纪守法意识的培养和法治素养的培育。（责任单位：保卫部；完成时限：长期坚持）

46. 强化矛盾纠纷排查化解和安全隐患排查整改，减少涉稳安全事件和安全事故的发生；严厉打击涉校涉生违法犯罪活动，校园发案率始终保持较低水平；加强校园交通秩序管理，保障交通安全；推进消防“四个能力”建设，预防和减少火灾事故发生；协助相关部门开展校园秩序治理，建设文明、美丽校园；及时、快速响应，帮助师生解决合理诉求。（责任单位：保卫部；完成时限：长期坚持）

47. 整合车辆通行、户籍、活动审批等窗口业务，成立服务中心，为师生打造一站式窗口服务。积极主动，对接重庆市公安局服务高校29条，推进户籍、车驾管理、出入境等业务落地学校，为师生提供相关业务一站式服务。研发公务车辆通行预约、教职工车辆通行、公共区域活动申请等微应用，实现网上办理。（责任单位：保卫部；完成时限：2020年10月）

（八）主动对接国家战略，深入分析学生需求，将国家需要和学生需求做有效对接，为学生提供有针对性的职业发

展指导，将思政工作与就业工作互融互通，增强时代感和实效性，满足学生个性化需求。

48. 全面开展职业生涯规划和就业指导工作，从学生内在需求入手，激发学生学习的原动力，助力学校人才培养工作；引导学生树立正确的择业观，树立为祖国建设贡献自己力量的远大理想和抱负；传授择业的技巧和求职能力，提升学生求职竞争力，提升就业质量。（责任单位：就业中心；完成时限：即行实施，长期坚持）

49. 大力实施市场拓展工作，围绕国家经济社会发展需要深入拓展就业新空间，向重点地区、重大项目、重点行业、重点领域、新兴领域输送毕业生，引导帮助毕业生到国际组织实习任职，为学生提供更多优质就业岗位。（责任单位：就业中心；完成时限：即行实施，长期坚持）

50. 加强就业过程管理工作，注重建章立制，用制度教育学生，培养学生规则意识，抓好学生诚信就业教育，在全校建立规范有序的就业工作秩序和环境。（责任单位：就业中心；完成时限：长期坚持）

（九）结合新校区实际，探索管理服务新模式，推进舍区服务育人。

51. 提升虎溪校区后勤服务质量，为学生学习生活提供保障。采用社会化、市场化方式引进优质服务单位，如校车队、食堂、绿化等专业单位从事校区各项后勤服务工作，构建优质服务体系。完善服务质量监督管理体系，建立教师、

学生和管理三个服务质量监督组织，加强服务质量的监督管理。开展维修服务工作，除日常维修外，配合学校进行学生宿舍改造，为学生学习生活提供更好的服务保障。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

52. 规范虎溪校区服务窗口的工作职责，在物业前台、校车、电瓶车、食堂等服务岗位开展微笑服务，热情周到为学生办理各种手续，为学生提供细致便捷的服务。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

53. 加强虎溪校区信息化建设，为校区管理和学生教育管理提供高效、便捷服务。开发学生归寝行为分析系统，建成后通过手机、电脑可方便快捷地查询学生的晚归、未归、早出、留宿、从未刷卡记录等情况，及时掌握和了解学生动向。进行校区车辆预约系统、虎溪校区报表系统（含多媒体报修、入住报表、机房巡检等）、校区会议室预约系统手机微信公众号开发。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：2019年9月底前）

54. 建立虎溪校区一站式服务中心，为校区学生提供活动场地审批、会议室审批、宿舍调整等一站式服务。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

55. 在虎溪学生宿舍区打造“一站两室”硬件平台，在每幢学生宿舍设立1个学生工作站（后来根据实际合并为13个工作站），1间党团活动室和3-8间功能活动室。功能活动室分为图书室、健身房、自习室、讨论室等。（责任单位：

虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

56. 完善虎溪“师生协同”工作机制，辅导员、舍区指导老师协作配合，组织楼长、层长、寝室长等学生自主管理，发挥“三自教育”作用。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

57. 开展虎溪“三位一体”的舍区教育，组织对学生进行行为规范与学业生涯引导、综合素质能力提升，优秀人格品质塑造等舍区活动。辅导员、舍区指导老师在学生工作站办公，把舍区管理、服务融为一体，推进舍区服务育人。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

58. 开展消防安全培训，每年组织辅导员、舍区指导老师及食堂员工开展消防安全培训，增强安全防范意识，提高安全防范能力。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

59. 开展舍区安全教育活动，组织“舍区方圆”系列安全教育活动，提高学生的安全防范意识。（责任单位：虎溪校区管委会；完成时限：长期坚持）

五、预期成效

（一）制度成果

1. 以岗位绩效为核心的收入分配制度，实现效率与公平、任务与投入、岗位与职责相一致，实现校院两级协调管理，有效促进学校协调发展，激励全体教职工各司其职、各展所长。

2. 形成一系列后勤服务管理规范：包括物业质量监督管理和考核、校车队管理、绿化管理、食堂管理等多个管理文件。

3. 重庆大学医院学生心理危机情况应急处置流程。

4. 形成一系列舍区教育管理规范：包括舍区指导老师岗位职责、舍区教育项目框架、舍区教育大纲、舍区教育项目管理办法。

（二）实践成果

1. 打造一批“服务育人”示范岗，每年评选“服务育人标兵”。

2. 进一步打造立德树人专题展览馆。

3. 建立智能文件交换系统。

4. 建设校园综合信息服务系统，满足师生学习、生活、工作中的合理需求，提升全校师生服务体验。

5. 建立虎溪校区一站式服务中心，为校区学生提供活动场地审批、会议室审批、宿舍调整等一站式服务。

6. 建设“重庆大学学术成果总库”。

7. 建设集自助借还、个性化推送、学院数字图书馆、课程文献中心等服务为一体的智慧图书馆新型服务体系。

8. 构建重庆大学特色人物档案资源库。

9. 建设重庆大学社区卫生服务中心。

10. 稳步推进“平安重大”安防工程第3期项目建设。

11. 推出《身边的安全》系列安全教育视频。

（三）理论成果

1. 完成《大学生安全知识宝典》再版修订。
2. 基于我校特色人物档案资源库建设的实践探索，完善高校人物档案资源体系的理论建构。
3. 推出 1—2 篇经验性信息，宣传学校在服务育人方面的经验性做法，如舍区服务育人等。