

服务 质量 创新

——高校机关工作优秀案例选萃

主编 梁涛



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

服务 质量 创新

——高校机关工作优秀案例选萃

主 编 梁 涛

副主编（以姓氏笔画为序）

邓应元 朱德友 刘春江 李平湘

李资远 陈传夫 洪毅生 徐应荣

参 编（以姓氏笔画为序）

卢 兵 陈利华 侯文军 蔡 恒



武汉大学出版社
WUHAN UNIVERSITY PRESS



图书在版编目(CIP)数据

服务 质量 创新:高校机关工作优秀案例选萃/梁涛主编. —武汉:武汉大学出版社,2017. 12

ISBN 978-7-307-19878-4

I. 服… II. 梁… III. 高等学校—学校管理—案例—中国
IV. G647

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 294307 号

责任编辑:聂勇军

责任校对:汪欣怡

版式设计:汪冰滢

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:虎彩印艺股份有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:14 字数:200千字 插页:1

版次:2017年12月第1版 2017年12月第1次印刷

ISBN 978-7-307-19878-4 定价:35.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

如何进一步激发机关干部积极投身学校“双一流”建设的热情和勇气，如何进一步提高机关与直属单位干部政策水平和工作能力，一直是武汉大学机关与直属单位党委思考和实践的主要工作内容。

2017年3月，机关与直属单位党委发出《关于开展机关工作优秀案例征集活动的通知》，面向各总支、支部征集机关管理服务工作中的新思路、好做法，要求提交案例应坚持问题导向，针对实际问题，解决存在难题，并应满足真实性、实效性和典型性三点要求。通知要求，所提交案例应来源于日常工作中的实践探索，坚持实事求是，客观真实，坚决杜绝虚假现象；案例所反映的工作举措，应对学校党的建设、学校中心工作、本单位工作具有较好的推动作用，得到上级党组织或党员群众的认可及院系师生的肯定；案例应具有一定的代表性，对其他单位机关管理工作具有一定的学习和借鉴意义，具有一定的推广价值。

通知发出后，各总支、支部积极响应，纷纷以集体或个人为单位投入到案例的讨论、撰写中，历经六个月，最终汇集的22个机关优秀案例覆盖了武汉大学的党群部门、行政部门和相关直属单位自开展“两学一做”活动以来，在完成学校中心工作、重点工作和部门核心职能建设方面的好思路、好做法，尤其是师生满意度高，服务型、质量型、创新型的具体工作实践，以及在解决服务院系、服务师生实际问题上的具体做法和举措。为此，在将案例结集出版之际，我们将案例分为服务篇、质量篇、创新篇三部分，力求总结和推广武汉大学机关工作中的好思路、好做法，并增强机关管理服务工作的科学性、先进性、针对性。

我们同时希望，通过本书的编辑出版，进一步提高武汉大学机关与直属单位干部的政策水平和工作能力，更好地指导机关党员干部为学校“双一流”建设服务。

梁涛

2017年10月

(作者系武汉大学机关与直属单位党委书记)

目 录

服 务 篇

保卫部“深夜护学”服务获好评 保卫部党总支(3)

关爱困难老人 创新服务模式

——离退休工作处党支部不断创新和完善困难帮扶机制

..... 张丽平 吴 仪(12)

多措并举抓重点 精准扶贫献爱心

——医学部机关党支部精准扶贫工作侧记

..... 医学部机关党支部(32)

转变作风，深入基层；创新服务，弘扬馆风

——档案馆党支部推出“求实重做”新举措

..... 刘春弟 马 菲 郑公超(42)

构建学术治理体系 营造浓厚学术氛围 曾 铮(61)

节日物资发放工作案例分析 卢 兵(78)

质 量 篇

加强文物与古树名木管理，实现国有资产管理全覆盖

..... 杨发勇 倪 婉 黄德明(83)

重教育、明底线、展“院风”

——本科生院党总支开展系列党风廉政建设宣传月活动纪实

..... 本科生院党总支(89)

构建学习型党组织的实践与探索

——学生工作部党支部积极开展“干部素质能力提升计划”

活动 仲 华(97)

以学促能 以能促建

——记首次覆盖全校所有二级单位的公文培训服务工作

..... 梅海涛 陈 鹏 姜刘非(102)

整合管理职能,优化服务流程,积极打造高质量的就业

服务平台 周 迪(110)

“两学一做”+:增强模范意识,创学术期刊品牌

..... 科发院自然科学学报编辑部党支部(116)

切实推进“放管服”改革 全面激发学院办学活力

——发规办推进校院两级管理综合改革工作实践

..... 发规办党支部(133)

组织国防生开展“重走长征路、感悟红军魂”主题

教育活动 郑 军(159)

工学部第一教学楼拆除工程及其监理项目招标

工作案例 万年华 彭国亮 段朝霞 肖 潇(167)

“三重一大”民主决策让职工正常福利

落实到位 胡丽红 唐兴亮(172)

创 新 篇

武汉大学机关青年干部培养的探索与实践

——武汉大学第二届机关工作(调研报告)大赛纪实

..... 蔡 恒(179)

点赞身边好人、讲述珞珈故事

——在中国最美大学校园培育践行社会主义核心价值观

..... 李 琳(185)

充分利用新媒体,开拓思想政治工作新途径

——“武大机关”微信公众号的创建与运行 陈利华(192)

高校机关开展服务型党组织创建理论研究和

实践初探 侯文军(198)

规范平安留学过程管理, 夯实出国(境)留学专项培训

——从飞来的责任与感动说起

..... 刘晓婧 胡斯嘉 张文佳(205)

搭建“中法非三方合作平台”, 服务国家战略, 促进学校

“双一流”建设 罗安娜 何小英 章 臣(211)

后记 (215)

服 务 篇

保卫部“深夜护学”服务获好评

保卫部党总支

一、案例主题

保卫部“深夜护学”服务。

二、背景与起因

根据我校校园面积大、地形较为复杂的实际情况，为扎实做好夜间校园安全防范工作，适应师生安全需要，更好地服务学生，为因做实验、校外实践、返校晚点等原因而需单独在校园内“走夜路”的学生提供安全保障，并为减轻单独夜行学生的恐慌心理，我部于2014年5月推出“深夜护学”服务，为23:00后单独返回宿舍的学生提供护送服务(根据实际情况，护送服务可视情扩大到有求助需要和必要的其他服务范畴，如紧急送医等)，鼓励学生向我部打电话求助。

三、做法与经过

(一)服务原则

依托“校园110”联动指挥中心，统一协调4个分部及“校园110”特勤队值班室，根据求助事项的轻重缓急和具体情况，对人

员车辆进行指挥调度。

(二) 工作流程

(1)接警判断：接警并记录，同时对求助要求的合理性进行快速分析判断，并立即作出答复。

(2)指挥调度：根据求助信息，结合警备状况，按照分区负责、互相配合的原则，统一调配相关人员及车辆到现场组织护送工作。遇有疑难问题，可向当日值班干部汇报协调处置。

(3)出警护送：接到指令后，出警人员需尽快赶到现场与求助人会面。出警人员需开带有警灯的车辆前往求助地点，并出示工作证。护送要到位，要将学生送至宿舍门口，目送学生进入宿舍楼后再离开。

(4)完毕汇报：护送任务结束后，出警人员应第一时间向“校园110”联动指挥中心汇报护送情况，并各自做好简要记录。

(三) 工作要求

(1)更新服务理念。以为师生提供优质安全服务为根本要求，将“深夜护学”服务工作看做为师生提供更加贴心优质安全服务的具体举措和切入点，强化组织领导，加强协同配合，确保此项工作的落实。

(2)注重统筹兼顾。将校园夜巡、日巡夜查和“深夜护学”三项工作有机结合，进一步提升夜间校园安全防范工作效率。落实工作责任，做到出警迅速、服务热情，以“深夜护学”服务为抓手，提升我校夜间安全防控水平和师生员工的安全感。

(3)强化工作作风。要严格按照工作流程组织实施护送工作，把护送工作做实做细做扎实，加强工作作风修养，做到仪容整洁、着装齐整、态度热忱、举止得体，提升服务满意度，要切实保证护送安全，杜绝意外事故发生。

四、成效与反响

我部一直 24 小时回应师生的求助，为了让更多同学知晓保卫部 24 小时服务师生的职能，我部以“深夜护学”为契机，通过院系、学生会、社团向学生们做了通告，扩大影响，欢迎大家向保卫部求助。

该服务自 2014 年 5 月推出以来，受到了学生的一致好评，3 年来有数百名学生接受了该项服务。

2015 年 6 月 15 日，一名接受服务的学生很感动，在学校 BBS 上发文感谢，学校宣传部将此事作为“点赞身边好人”案例在学校新闻网进行报道，受到学校和社会舆论的高度关注及肯定，中央电视台、新华网、长江日报、湖北经视等媒体相继报道此事，引发了热议。“深夜护学”案例被评为我校 2015 年度十大新闻之一。

五、探讨与启示

“深夜护学”是我部加强夜间校园安全管理工作的一部分，在深入开展此项工作的同时，提升了保卫人员的服务意识和能力，强化了我部队伍建设，对我部安全服务和管理工作的开展具有积极推动作用。

（一）提高保卫工作绩效

“深夜护学”服务举措的推出，拓宽了我部为师生提供服务的渠道，增加了学生接受安全服务的途径，提供了学生了解保卫工作的契机，这不仅提升了我部的工作效能，同时增加了保卫人员树立良好形象的机会，对我部充分发挥职能作用、提升工作绩效具有积极意义。

（二）强化制度创新

为规范工作流程和要求，我部在推出“深夜护学”服务措施的

同时拟定了《关于开展“深夜护学”服务工作的实施意见》，《意见》中对“深夜护学”的工作流程、人员装备、服务要求都作出了具体的规定。借“深夜护学”服务举措的推出，我部有效加强了保卫队伍的建设和管理，提高了队伍的工作效能，创新了保卫工作的管理制度。

（三）促进保卫文化和校园安全文化建设

通过“深夜护学”服务举措，保卫部强化了保卫文化建设，重点强化了保卫人员的服务意识、奉献意识，有效提升了保卫人员的自身素质，加强了队伍建设，从而使得保卫队伍能向师生提供更好的服务。同时，以“深夜护学”为“窗口”和载体，强化了保卫部门与师生的安全交流和互动，增强了校园安全文化氛围。

六、重要资料附录

- （1）关于开展“深夜护学”服务工作的实施意见
- （2）学生感谢信
- （3）媒体报道

附 1

关于开展“深夜护学”服务工作的实施意见

各分部、办公室：

为扎实做好夜间校园安全防范工作，适应师生安全需要，经部长办公会研究决定，自 5 月 1 日起，在我校范围内，针对夜间单独回宿舍的女生安全保障问题，开展“深夜护学”服务，具体实施意见如下：

一、基本内涵

“深夜护学”是指在校园范围内，为 23：00 后单独回宿舍的女生提供护送服务工作。根据实际情况，可视情扩大到有求助需要和

必要的其他服务范畴，如紧急送医等。

二、总体原则

可以概括为“三统一”，即统一服务平台、统一指挥调度、统一规范要求；定期进行总结讲评。

以“校园 110”联动指挥中心为接警服务平台，统领各分部值班室，并根据求助的轻重缓急和具体情况，统一对人员车辆进行指挥调度，各分部要自觉服从“校园 110”联动指挥中心的指挥。

部机关当晚值班干部，具体负责“深夜护学”相关疑难问题的协调处理工作，特殊情况把握不准的，可向相关领导汇报处置。

处置及运行程序应做到统一规范，防止服务过程中出现重大意外和损失。

“校园 110”联动指挥中心指挥调度办公室每月应对服务开展数据进行汇总分析，每季应组织一次简要的讲评，并提出改进完善提高的措施意见。

三、工作流程

其基本工作流程可分解为 6 步：

(1)接警判断：接警并记录，同时对求助要求的合理性进行快速分析判断，并立即作出答复。

(2)指挥调度：根据求助信息，结合警备状况，按照分区负责、互相配合的原则，统一调配相关人员车辆到现场组织护送工作。遇有疑难问题，可向当日部机关值班干部汇报协调处置。

(3)出警护送：通常接警后，应在明确时间地点基础上，尽快赶到现场接到求助人。需开带有警灯的车辆前往求助地点，并出示工作证。护送要到位，要将学生送至宿舍门口，目送学生进入宿舍楼后再离开。

(4)完毕汇报：护送任务结束后，出警人员应第一时间向“校园 110”联动指挥中心汇报护送情况，并各自做好简要记录。

(5)回访反馈：“校园 110”联动指挥中心通常应当晚进行电话回访，也可在第二天适当时间进行回访。对存在的问题须进行详细记录和及时汇报，并对问题整改情况尽快进行反馈。

(6)总结讲评：每月一汇总数据，每季一小结分析，每年一总结讲评，并提出改进工作的措施办法。

四、人员装备

(1)人员：校园 110 特勤队、一、二、三、四分部各 2 人共 10 人。

(2)车辆：校园 110 车 1 台，一、二、三、四分部各 1 台共 5 台车。分部可使用电动巡逻车。

(3)服装：统一着当季制服，警容严整。

(4)警用装备：按夜间巡逻要求，根据护送需要配备装备。

五、具体要求

(1)高度重视。各单位要更新服务理念，转变工作思路，以为师生提供优质安全服务为根本要求，以开展“深夜护学”服务工作为抓手，把它看做为师生提供更加贴心优质安全服务的具体举措和切入点，在指挥协调上配合，在人员装备上支持，在领导组织上强化，确保此项工作进入快、推得开、落实好。

(2)善抓统筹。推行“深夜护学”服务是我们加强夜间校园安全管理工作的一部分，各单位要在部机关的统一指挥下，注重统筹兼顾，善于统筹协调，注重把校园夜巡、日巡夜查和“深夜护学”三项工作结合起来抓，出警要迅速，服务要热情。做到整体运作、互为补充、环环相扣，织密校园安全防护网，提升整个校园夜间安全防控水平和师生员工的校园安全感。

(3)严密组织。要严格按照流程组织实施护送工作，把护送工作做实做细做扎实。要警容严，仪容整洁、着装齐整、态度热忱、举止得体、有亲和力。要动作快，做到接警快、出警快、反馈快，要想得细，开展安全预想，把护送任务的途中细节想清楚，切实保证安全，杜绝意外事故发生。

保卫部

2014 年 4 月 28 日

附 2

学生感谢信



学生感谢信

(原文发布于珞珈山水BBS↓)



附 3

媒体报道

1. 长江日报报道



武大女生深夜回寝室 拔校园 110 有保安护送 已有 200 余名学生享“深夜护学”服务

【本报武汉11月11日讯】近日，武汉大学保卫部为女生提供“深夜护学”服务，已有200余名学生享受该服务。该服务旨在保障女生夜间回寝安全，防止发生安全事故。保卫部表示，该服务自推出以来，受到广大女生的欢迎，已成为校园内的一道风景线。

据保卫部相关负责人介绍，该服务主要针对夜间回寝的女生，由保安人员陪同护送。目前，已有200余名女生享受了该服务。保卫部表示，将继续加大安保力度，确保校园安全稳定。