上海建桥学院机关职能部门服务对象满意度测评实施方案

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻全国教育大会精神，推进学校机关作风建设，提升服务质量和工作效能，根据2024年度考核工作安排，开展机关职能部门服务对象满意度测评，特制定本方案。

**一、测评内容**

包括部门规章制度、服务态度、服务响应、服务技术水平4个方面，以及部门需改进的地方及措施建议等。

**二、测评方式**

本次测评问卷采用线上、线下相结合的方式，分为二级学院测评和机关职能部门互评（二级学院测评占60%，机关职能部门互评占40%）。

1.二级学院测评，线上填写问卷

参与测评对象为：全体学院领导（院长、副院长、书记和副书记）、全体系主任、全体办公室主任，教师代表（按教师总人数的20%）、辅导员代表（按辅导员总人数的30%）、学生代表（按学生总人数的1%，其中学生干部含助管占60%，其他学生占40%）。

2.职能部门互评，线下提交问卷

各职能部门1票，填写完问卷之后，投放至图书馆S405人事组织处票箱。职能部门互评最后得分为去掉一个最高分、去掉一个最低分后的平均分。

**三、其它说明**

1.学生问卷涉及部门：学校办公室、人事组织处、教务处、学生处、对外交流办公室、招生办公室、财务处、图书馆、信息化办公室、后勤保卫处。

2.该问卷调查是无记名形式，如果对相关职能部门情况不了解的，可以不打分。请于12月25日（周三）前完成问卷填写工作。

**四、调查人数分配情况**

1.二级学院调查人数分配情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **二级学院** | **院长、副院长 书记、副书记** | **办公室主任** | **系主任** | **教师代表** | **辅导员代表** | **学生代表** |
| 1 | 商学院 | 5 | 1 | 9 | 18 | 8 | 48 |
| 2 | 机电学院 | 4 | 1 | 4 | 7 | 3 | 21 |
| 3 | 新闻传播学院 | 4 | 1 | 7 | 12 | 4 | 27 |
| 4 | 艺术设计学院 | 4 | 1 | 5 | 9 | 3 | 22 |
| 5 | 信息技术学院 | 5 | 1 | 6 | 13 | 5 | 30 |
| 6 | 外国语学院 | 4 | 1 | 5 | 16 | 3 | 19 |
| 7 | 职业技术学院 | 4 | 1 | 8 | 5 | 3 | 15 |
| 8 | 珠宝学院 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 11 |
| 9 | 国际设计学院 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 10 | 健康管理学院 | 4 | 1 | 2 | 6 | 3 | 18 |
| 11 | 国际教育学院 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 20 |
| 12 | 教育学院 | 5 | 1 | 4 | 13 | 2 | 9 |
| 13 | 马克思主义学院 | 2 | 1 | 0 | 9 | 0 | 0 |
| 14 | 创新创业学院 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 15 | 继续教育学院 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **合计** | **519** | **52** | **14** | **53** | **119** | **40** | **241** |

2.参与机关互评的部门及票数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **部门名称** | **票数** |
| 1 | 学校办公室 | 1 |
| 2 | 党委办公室 | 1 |
| 3 | 人事组织处 | 1 |
| 4 | 教务处 | 1 |
| 5 | 学生处 | 1 |
| 6 | 招生办公室 | 1 |
| 7 | 图书馆 | 1 |
| 8 | 校工会 | 1 |
| 9 | 规划与质量办公室 | 1 |
| 10 | 对外交流办公室 | 1 |
| 11 | 后勤保卫处 | 1 |
| 12 | 科研处 | 1 |
| 13 | 资产管理处 | 1 |
| 14 | 财务处 | 1 |
| 15 | 信息化办公室 | 1 |
| **合计** | | **15** |

**五、问卷内容**

1.教职工问卷

|  |
| --- |
| 上海建桥学院机关职能部门服务对象满意度测评（教职工问卷）  各位领导、各位老师：  根据2024年度考核工作要求，职能部门服务对象满意度测评分数占职能部门考核总评分数的20%，为了科学、公平地对职能部门进行有效评价，以改进职能部门工作服务态度，提升服务能力，提高工作效果，特组织本次测评。  本次测评问卷采用线上、线下相结合的方式，分为二级学院测评和机关职能部门互评（二级学院测评占60%，职能部门互评占40%）。  **一、测评内容**  包括部门规章制度、服务态度、服务响应、服务技术水平4个方面，以及部门需改进的地方及措施建议等。  **二、参加单位**  1.二级学院测评，线上填写问卷  参与测评对象为：全体学院领导（院长、副院长、书记和副书记）、全体系主任、全体办公室主任，教师代表（按教师总人数的20%）、辅导员代表（按辅导员总人数的30%）、学生代表（按学生总人数的1%，其中学生干部含助管占60%，其他学生占40%）。  2.职能部门互评，线下提交问卷  各职能部门1票，填写完问卷之后，投放至图书馆S405人事组织处票箱。职能部门互评最后得分，去掉一个最高分、去掉一个最低分。  **三、其它说明**  该问卷调查是无记名形式，如果对相关职能部门情况不了解的，可以不打分。请认真填答问卷，并于12月25日前填写完成，谢谢支持！  机关党总支  2024年12月  一、您的身份是 [单选题] \*  ○学院领导  ○系主任  ○学院办公室主任  ○教师  ○辅导员  二、请对各部处进行评价：  1.打分题，每题25分，满分100分  （1）部门规章制度（规章制度可以查询到、合理完整）25分  （2）服务态度（热诚、认真、细致）25分  （3）服务响应（对服务对象提出的需求能及时回应、处理）25分  （4）服务技术水平（具备胜任工作的知识、技能、素养）25分  2.部门需改进的地方及建议措施  3.请列出本部门为你服务你感到最满意的教职工姓名，可简单说明理由，如果没有或不熟悉，也可以不填写  4.请列出本部门为你服务你感到最不满意的教职工姓名，可简单说明理由，如果没有或不熟悉，也可以不填写 |

2.学生问卷

|  |
| --- |
| 上海建桥学院机关职能部门服务对象满意度测评（学生问卷）  各位同学：  根据2024年度考核工作要求，职能部门服务对象满意度测评分数占职能部门考核总评分数的20%，为了科学、公平地对职能部门进行有效评价，以改进职能部门工作服务态度，提升服务能力，提高工作效果，特组织本次测评。  本次测评问卷采用线上、线下相结合的方式，分为二级学院测评和机关职能部门互评（二级学院测评占60%，职能部门互评占40%）。  **一、测评内容**  包括部门规章制度、服务态度、服务响应、服务技术水平4个方面，以及部门需改进的地方及措施建议等。  **二、参加单位**  1.二级学院测评，线上填写问卷  参与测评对象为：全体学院领导（院长、副院长、书记和副书记）、全体系主任、全体办公室主任，教师代表（按教师总人数的20%）、辅导员代表（按辅导员总人数的30%）、学生代表（按学生总人数的1%，其中学生干部含助管占60%，其他学生占40%）。  2.职能部门互评，线下提交问卷  各职能部门1票，填写完问卷之后，投放至图书馆S405人事组织处票箱。职能部门互评最后得分，去掉一个最高分、去掉一个最低分。  **三、其它说明**  该问卷调查是无记名形式，如果对相关职能部门情况不了解的，可以不打分。请认真填答问卷，并于12月25日前填写完成，谢谢支持！  机关党总支  2024年12月  一、请对各部处进行评价：  1.打分题，每题25分，满分100分  （1）部门规章制度（规章制度可以查询到、合理完整）25分  （2）服务态度（热诚、认真、细致）25分  （3）服务响应（对服务对象提出的需求能及时回应、处理）25分  （4）服务技术水平（具备胜任工作的知识、技能、素养）25分  2.部门需改进的地方及建议措施  3.请列出本部门为你服务你感到最满意的教职工姓名，可简单说明理由，如果没有或不熟悉，也可以不填写  4.请列出本部门为你服务你感到最不满意的教职工姓名，可简单说明理由，如果没有或不熟悉，也可以不填写 |

3.机关职能部门互评问卷

|  |
| --- |
| 上海建桥学院机关职能部门服务对象满意度测评（机关职能部门）  各职能部门：  根据2024年度考核工作要求，职能部门服务对象满意度测评分数占职能部门考核总评分数的20%，为了科学、公平地对职能部门进行有效评价，以改进职能部门工作服务态度，提升服务能力，提高工作效果，特组织本次测评。  本次测评问卷采用线上、线下相结合的方式，分为二级学院测评和机关职能部门互评（二级学院测评占60%，职能部门互评占40%）。  **一、测评内容**  包括部门规章制度、服务态度、服务响应、服务技术水平4个方面，以及部门需改进的地方及措施建议等。  **二、参加单位**  1.二级学院测评，线上填写问卷  参与测评对象为：全体学院领导（院长、副院长、书记和副书记）、全体系主任、全体办公室主任，教师代表（按教师总人数的20%）、辅导员代表（按辅导员总人数的30%）、学生代表（按学生总人数的1%，其中学生干部含助管占60%，其他学生占40%）。  2.职能部门互评，线下提交问卷  各职能部门1票，填写完问卷之后，投放至图书馆S405人事组织处票箱。职能部门互评最后得分，去掉一个最高分、去掉一个最低分。  **三、其它说明**  该问卷调查是无记名形式，如果对相关职能部门情况不了解的，可以不打分。请认真填答问卷，并于12月25日前填写完成，谢谢支持！  机关党总支  2024年12月  一、请对各部处进行评价：  1.打分题，每题25分，满分100分  （1）部门规章制度（规章制度可以查询到、合理完整）25分  （2）服务态度（热诚、认真、细致）25分  （3）服务响应（对服务对象提出的需求能及时回应、处理）25分  （4）服务技术水平（具备胜任工作的知识、技能、素养）25分  2.部门需改进的地方及建议措施  3.请列出本部门为你服务你感到最满意的教职工姓名，可简单说明理由，如果没有或不熟悉，也可以不填写  4.请列出本部门为你服务你感到最不满意的教职工姓名，可简单说明理由，如果没有或不熟悉，也可以不填写 |

**六、评分规则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2024年机关职能部门服务对象满意度测评得分** | | | | | |
| **序号** | **职能部门** | **满意度测评分（教职工）** | **满意度测评分（学生）** | **机关职能部门互评** | **综合得分** |
| 1 | 学校办公室 |  |  |  |  |
| 2 | 党委办公室 |  |  |  |  |
| 3 | 人事组织处 |  |  |  |  |
| 4 | 教务处 |  |  |  |  |
| 5 | 学生处 |  |  |  |  |
| 6 | 招生办 |  |  |  |  |
| 7 | 图书馆 |  |  |  |  |
| 8 | 校工会 |  |  |  |  |
| 9 | 规划与质量办公室 |  |  |  |  |
| 10 | 对外交流办 |  |  |  |  |
| 11 | 后保 |  |  |  |  |
| 12 | 科研处 |  |  |  |  |
| 13 | 资产管理处 |  |  |  |  |
| 14 | 财务处 |  |  |  |  |
| 15 | 信息化办公室 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 备注： 1.综合得分为教职工满意度测评\*0.6+机关职能部门互评得分\*0.4； 2.学生参与打分的，综合得分为（教职工满意度测评\*0.6+学生满意度测评\*0.4）\*0.6+机关职能部门互评得分\*0.4 | | | | | |

|  |
| --- |
| 机关党总支 |
| 2024年12月16日 |