

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：

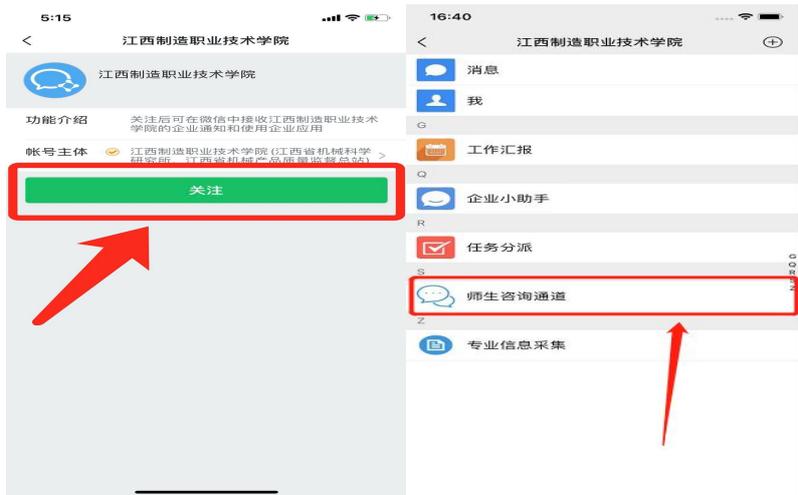
一、打开微信右上角扫一扫，扫描分享的二维码。



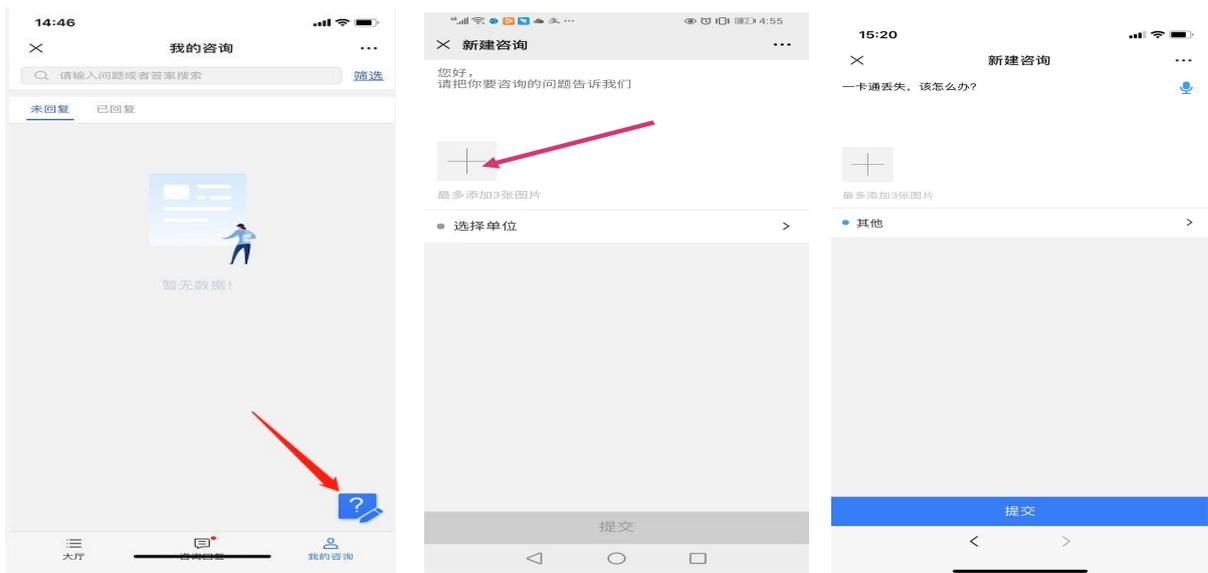
二、输入工号（或者学号），密码（身份证后 6 位），输入手机号，点击“提交”。长按识别二维码，选择前往图中包含的公众号“江西制造职业技术学院”。



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。