

华南农业大学办事大厅建设专报

【2017】第 1 期 （总第 2 期）

校长办公室信息管理科编

2017 年 4 月 18 日

师生网上办事服务大厅自 2016 年 12 月 28 日运行以来，较大地提高了办事服务效率，师生用户体验良好。本学期，学校进一步加大网办大厅二期建设力度。现将近期建设情况通报如下：

一、整体情况

目前，网办大厅已上线运行流程 78 条（如表 1 所示，其中有 5 条流程为两个部门共用），已开发测试待部署流程 18 条。现产生流程总数为 4089 例，网办大厅移动端（微信企业号）关注量为 10604 人。在各类办理业务中，以学生事务及组织人事的服务量较大（如图 1），分别占流程总数的 36%和 26%，其中本科生请假申请、教职工收入证明、会议场所申请等服务申请量较多（服务量排名前 10 如图 2 所示）。据流程跟踪显示，某教工办理“收入证明”业务，从网办大厅发起申请到流程办理结束，全程仅需“5 分钟”。

表 1 网办大厅上线流程数

单位名称	上线流程数	单位名称	上线流程数
校长办公室	4	资产管理处	4
党委宣传部	5	国际交流处	4
学生处	2	创业创新学院	2
保卫处	7	试验中心、农事训练中心	1
人事处	5	现代教育技术中心	9
教务处	13	图书馆	6
研究生院	8	档案馆	1
招生就业处	2	校工会	2
科学技术处	3	附属小学	1
人文社会科学处	3	幼儿园	1

分类实例数

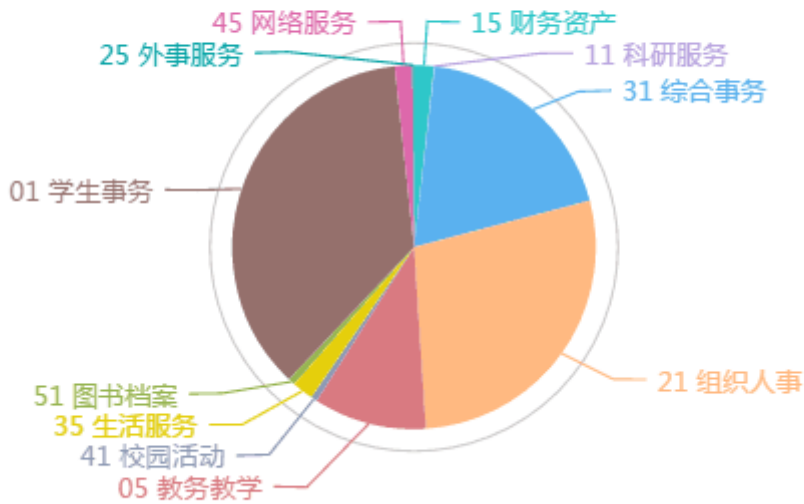


图 1 各类办理事项占比图

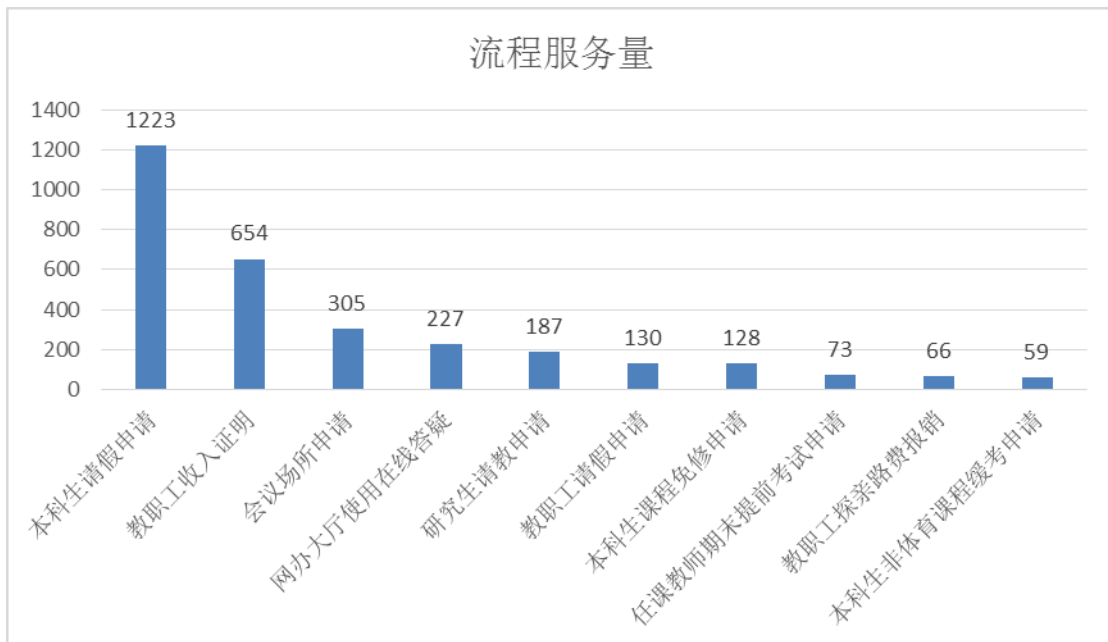


图 2 服务量排名前 10 流程（截至 2017 年 4 月 15 日）

近期，建设重点是把惠及师生面比较广的服务事项（如报修、场地申请等）集成到网办大厅，完成校园办事服务综合门户建设，

全方位提升办事服务体验。

二、工作成效

（一）开展专题调研，重点关注惠及师生服务

开学以来，校长办公室会同现代教育技术中心、承建公司分别赴学生处、后勤处、保卫处、体育部、资产处、人事处等部门调研报修、场地申请等服务需求，重点挖掘校园民生流程。一是与学生处多次召开业务专题会，目前已在网办大厅实现学生公寓报修流程优化，正抓紧测试上线，同时也积极探讨与后勤报修系统进行对接。二是目前已完成“附属小学入学情况摸排”流程开发及调试，此流程备受教职工关注，将配合业务时间节点提前做好推广上线工作；三是调研体育部流程，确认“综合场馆预约”及“学生加入校队申请”2条新建流程；四是调研保卫处“校内活动场地借用”、“户籍卡借用”等师生需求较为迫切的流程。

（二）通过流程建设重构业务，提升管理工作水平

在与资产管理处充分调研的基础上，确认“仪器设备报修”流程在网办大厅建设，关联目前线下纸质运转的“仪器设备报修经费申请”流程。流程上线后，可通过报修类型实现自动派单，并避免原来报修系统需要每年导入新教工数据的重复工作，最大便利是可实现手机移动端报修。

（三）部门协同配合，积极探索建设方式

研究生院对信息化建设与业务流程梳理的理解比较清晰，利用研究生系统建设的契机，积极探索业务在线化办理途径：学生注册/暂缓注册手续办理、导师变更申请等流程在研究生系统未能实现的情况下，选择网办大厅建新流程；研究生论文奖励、奖学金申请等六条已在研究生系统实现的流程，选择网办大厅作应用集成（链接跳转）方式进行建设，实现业务系统与网办大厅的有机整合。

三、工作难度

网办大厅的运行收效显著，个别流程已实现校园办事服务耗时从“周”“天”到“时”“分”的提速。然而，在建设过程中，我们仍发现个别与学校信息化建设趋势不相适应的现象：一是管理理念

跟不上信息化要求，在流程建设中存在“等”的情况；二是使用习惯养成跟不上信息化发展变化，师生关注网办大厅移动端（即微信企业号）数量不高，个别审批用户未能及时登录网办大厅进行审批业务；三是软硬件建设速度跟不上信息化升级换代，一些校级业务系统存在升级和重建的必要性。

四、下一步工作计划

（一）转变工作方法

开发“校园办事服务指南信息登记”流程，进一步规范地采集各单位面向师生办事服务事项，做到办事服务流程标准化、可扩展、可维护，动态管理，实时变更。

（二）拓展建设思路

积极协助各单位调研分析业务需求，针对目前还是线下办理模式的业务，早日实现零的突破。针对现有、在建、或计划新建业务系统的单位，积极推广网办大厅与业务系统集成建设模式，讨论可行技术实现方案，实现统一的网办入口、统一的用户体验。

（三）挖掘潜在流程

加大宣传力度，提醒各单位依据本单位的职责、审批、服务清单，进一步挖掘潜在业务流程，实现线下纸质运行到网上运转的工作提升。

校长办公室
现代教育技术中心
2017年4月18日

报：各校领导

发：各学院、部处、各单位
