

探索“多校区”业务服务新模式

锁志海 任 炜 罗军锋 徐 墨 刘宏磊

习近平总书记强调,要运用大数据提升国家治理现代化水平。立足西安交通大学新阶段“6352”工程和“双一流”建设总目标,为加速推动学校治理体系和治理能力现代化水平提升,必须充分利用互联网、大数据等信息化手段,打破“数据孤岛”、破除跨部门办事壁垒,全面推进“一网通办”,使业务服务从“师生跑腿”向“数据跑路”转变。

近年来,西安交通大学持续推动全校性的数据共享,整合各类业务流程,建成“师生综合服务大厅”,为本科生、研究生、教职工、校友及访客5类人群提供网上“一站式”服务,全面满足教学科研、生活服务、人事管理等方面业务办理需求,支持电脑、手机APP、小程序等多种登录方式,有效解决传统校园业务办理模式下师生“办事难、办事繁、耗时长”的困境,使“一网通办”融入校园生活,让信息化带来的获得感、幸福感、安全感深入师生心中。

一、建设理念与建设模式

为切实践行“少跑一段路、少推一扇

门、少说一句话”的服务承诺,师生综合服务大厅聚合全校各类面向师生的业务服务和系统入口,为各职能部门、学院、书院提供业务流程电子化建设服务,为师生提供“一站式”办事平台,为管理人员提供业务办理数据统计分析服务。

师生综合服务大厅采用“信息化建设部门主导、业务部门协同”的建设模式,具体业务流程的管理审核由业务部门进行。在这样的建设模式下,业务部门能够根据管理服务中遇到的实际问题和实际需求建设线上流程,最大程度优化办事流程、改进师生体验,进而有效推动构建学校信息化发展良好生态。

师生综合服务大厅与数字校园平台高度集成,依托数字校园平台提供的统一身份认证、数据共享、统一消息推送等基础服务,实现校园业务办理“入口统一、标准一致、数据共享、通知速达”。同时,师生综合服务大厅业务办理数据与业务系统实时同步,避免师生重复填写数据,提升业务办理效率。



图1 一站式网上服务大厅界面

二、建设成果

西安交通大学师生综合服务大厅为全校师生、校友及访客提供“一站式”办理业务的网上平台,解决业务线下办理难、跨部门办理难、跨校区办理难的困境,带动校园业务的整合优化。

(一)平台功能

提供PC端、移动交通大学APP端、微信企业号、微信小程序四种登录方式,各类终端业务办理数据和消息提醒实时同步,办理进度可实时追踪,方便师生随时随地办理业务。

值得一提的是,师生打开微信即可提交业务申请,支持将各类服务入口转发至微信聊天界面,促进平台推广;待办事项消息提醒能够直接推送至下一流程节点审批人,支持一键审批,极大提升办事效率。

(二)业务设计

学校党、校办和宣传部、研究生院、保卫处、网信中心、档案馆、博物馆等23家职能部门通力协作,师生综合服务大厅目前稳定运行63项线上业务服务。涵盖公共服务业务如师生成果奖励申请、活动/讲座

申请、学籍档案查询申请等;本科生业务如假期去向登记、在读证明、因私/因公出访、书院调整等;研究生业务如学籍异动、困难补助等;教职工业务如车辆通行证办理、个人津贴等;访客服务如博物馆预约、车辆来校访问申请等。师生综合服务大厅计划进一步推进公共资源预约与智慧教室设备对接,线上服务申请与智能门禁对接等,实现师生综合服务大厅与物联网设备相融合。

(三)应用成效

自启用以来,师生综合服务大厅累计访问量1103万次,日访问量达1.22万次,平均每月跨部门业务在线办理量13.3万起,线上业务办结率达95%,最短审核耗时不足1分钟,有效节约业务办理时间。

最受关注的服务是“活动/讲座申请”,学期访问量高达11万次,发起3378条,最短流程耗时1小时。该项业务与第二课堂、“四个一百”活动紧密结合,经由党、校办和宣传部、保卫处、校医院、物业处等20个业务节点审核,有效规范意识形态、疫情防控等多方面审查。

最快捷的服务是“本科生在读证明申

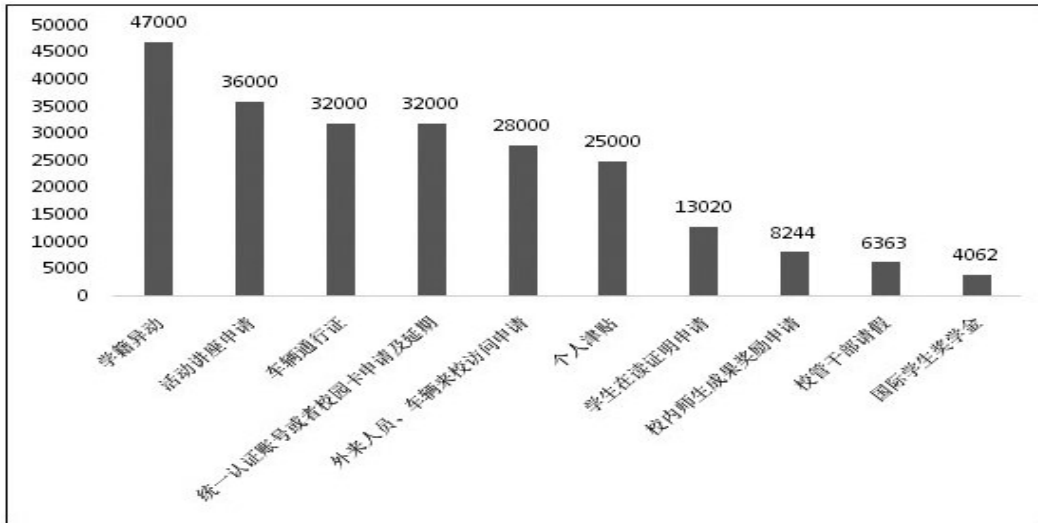


图2 热门业务访问情况

请”，该服务流转6个节点，最短耗时33分钟。学生可直接在线申请，经由多级审核通过后，在自助机上打印并前往校办盖章即可，省去以往在多部门线下办理的烦恼。

最热门的服务是“外来人员、车辆来校访问申请”，上线6个月内，业务发起量达1.7万起，支撑6万余人次来校访问，以及7000余次车辆入校登记。校外人员提交申请审核通过后，数据自动同步至校门进出刷卡机，刷身份证即可进校。

最大变革的服务是“学生假期去向登记”，支持寒暑假、元旦、清明、五一等假期去向填报，保障班长、辅导员、书院、学工部实时掌握学生登记情况，业务发起量高达9万起。以往线下数据收集至少需要1周时间，现在业务管理人员可以随时查询对应权限下的学生去向统计，从信息报送上提高效率，从数据管理上优化业务流程。

三、建设趋势

西安交通大学将师生综合服务大厅作为一项校级重点工作来抓，从数据同步治理、业务优化重构、系统入口整合等方面着手，推动业务从线下到线上、从有纸到无

纸、从分散到集中的整合，打造“一站式”综合服务平台。

下一步，将坚持“解放思想、明确责任、规划路径、破除壁垒”的思路主线，扎实推进师生“一站式”服务工作，解决业务系统拆分与合并问题，探索学校多校区业务服务高效运行新模式，为“十四五”期间实现学校高质量跨越式发展作出新贡献，以实际行动为学校“双一流”建设和创新港“6352”工程筑牢坚强信息化保障。

作者

锁志海 西安交通大学网络信息中心主任，党委政策研究室副主任(兼)

任 炜 西安交通大学网络信息中心工程师

罗军锋 西安交通大学网络信息中心高级工程师

徐 墨 西安交通大学网络信息中心副主任

刘宏磊 西安交通大学网络信息中心高级工程师