

2019年行政管理工作的“高频句”，让痛点成为发力点，让难点成为着力点

校园的温度在于校园的细微处，在于了解师生的实际困难、实际需求，在于解决师生反映的痛点、难点问题。

痛点一定是还有疼痛且不通畅的点，难点一定是师生还有不够满意的地方。“师生多次折返，事情仍未办成”，无疑让矛盾趋于激化，寒的是师生期待的心，损害的是学校公信力。

【TOP 1】 “盖个章”

情景一：

小阮是来自集中连片特困地区的大一新生，因为申请当地“雨露计划”助学补贴，需要提交“学籍证明”和“雨露计划”的审批表，于是他拿着打印的自制学籍证明和空白的“雨露计划”的审批表，来到了行政楼……

痛点：	难点：
“在校学籍证明”有统一标准吗？ 学生用印有什么要求吗？	什么都不知道啊？
发力点：	着力点：
落实《关于规范学生开具在校学籍证明的通知》规定，坚持学籍证明编号制，简化出具程序，监管二级学院用好出具权利。	引导学生充分利用《学生手册》及学校融媒体平台，通过制定清晰的办事流程图例，方便学生查询使用。

改进结果：

小阮凭学生证直接在二级学院领取了带有唯一编号的“在校学籍证明”，完整填写“雨露计划”审批表并由辅导员审核签字后，在行政楼顺利“盖个章”。小阮的脸上露出了笑容。

情景二：

小张老师是一名新进教师，在他的努力下促成学院和一家知名企业达成学生实习就业合作协定，于是他趁热打铁，拿着刚刚打印的“校企合作协议书”，来到了行政楼……

痛点：	难点：
《陕西国际商贸学院合同管理办法》我怎么没有见过？	我该找谁审批？
发力点：	着力点：
坚持推广 OA 系统在全校范围内的应用，引导各单位收发文员高效、准确的将每一项制度、每一个通知都能准确发送给目标群。	引导全校教职工想使用、会使用 OA 系统。登陆 OA，发起“合同登记”审批流程，坐在办公室，让信息跑起来，享受高效信息化带来的便利。

改进结果：

小张老师在 OA 系统中学习了《陕西国际商贸学院合同管理办法》，发起“合同登记”审批流程，利用查阅资料的 10 分钟，OA 系统已经完成了流程的审批，拿着协议原件在行政楼顺利“盖个章”。并且，他还通过 OA 系统查阅了教育教学改革立项、职称评审等文件，同时利用“学校证件使用”审批流程，顺利拿到了学校“民办非企业登记证”。小张老师的脸上露出了笑容。

情景三：

小朱老师是一名刚调任的办公室干事，其所在单位需要向上级单位报送一份重要的说明材料，于是他夜以继日，拿着奋斗了一夜的成果，来到了行政楼……

痛点：	难点：
上行文，平行文，下行文？要不要这么复杂？	上行文要怎么办？
发力点：	着力点：
不断完善现代大学制度，坚持依法治校，贯彻落实《陕西国际商贸学院公文处理管理规定》，保证文件的合法性和权威性。	随着学校近年来的规范化进程，尤其在公文管理上，上行文一直坚持采用校发文形式，签发流程与校发文相同。

改进结果：

小朱老师在发文管理单位的指导下，规范了行文，通过“校发文”审批流程，领取了向上级单位报送的红头文件，在行政楼顺利“盖个章”。并且，他还通过OA系统利用“车辆管理”审批流程，顺利获得了当天中午的合并派车。小朱老师的脸上露出了笑容。

【TOP 2】 “借用会议室”

情景一：

李老师是一名教学科干事，因为下周二要召开教育教学改革立项启动会，需要邀请校领导及各教学单位的相关人员参加，于是他来到了行政楼……

痛点：	难点：
------------	------------

会议申报？会议室借用？这么麻烦？	会议时间冲突了怎么办？
发力点：	着力点：
落实《陕西国际商贸学院会议管理制度》规定，简化会议室借用程序，提供便利的会议资源。	坚持周一微信例会制度，坚持会议统一申报、统一安排。避免重复性会议及低效会议。

改进结果：

李老师将会议需求告知本单位办公室负责人赵老师后，赵老师在周一学校办公室微信例会上用标准模板申报了会议，当天下午周会议安排就发布了。李老师按照周会议安排，会前 30 分钟简单的准备了会务，召开了会议。“借用会议室”其实就是这么简单，李老师的脸上露出了笑容。

【TOP 3】 “收到回复”

情景一：

王老师是学校办公室行政主管，每天都要面向全校发布 N 条通知公告、会议提醒、工作发布等消息；宋老师是二级学院办公室主任，每天都要在不同的微信工作群、QQ 工作群接受不同的工作任务。

痛点：	难点：
根据工作任务重要性，发布的渠道应该是什么？	繁杂的工作任务，遗漏怎么办？
发力点：	着力点：
落实《陕西国际商贸学院督办管理办法》规定，利用 OA 系统，发起文	随着学校改革的步伐加快，主要工作均配备了兼职的专员，如：收发

件或者协同，同时合理利用社交软件完成简短任务的发布。

文员、财务专员、资产管理等。不同的工作利用不同的渠道进行发布，避免多种工作一同发布，单项工作重复发布。

改进结果：

王老师利用 OA 系统发起协同或公告，浏览记录一目了然，谁还没接收，点对点高效通知；宋老师明显感觉到需要转达的业务少了，同时更多的工作在 OA 系统里留下了记录，破解了“总感觉忙了一天，但是说不上来忙啥”的难题。他们的脸上不约而同的露出了笑容。

【TOP 4】 “谢谢”

优质的服务，高效的管理，内心的认同，凝结出了一句最温暖的简短问候，一句最有分量的轻声细语。

来自汉语言文学专业的刘同学，今年已经上大二了。她说她印象最深的一件事，依然是大一刚入校不久，当时因为要尽快申请当地助学金，在前往行政楼“盖个章”的路上意外摔了一跤，手掌磕破了，负责盖章的老师发现了异样，居然神奇的拿出了碘伏棉片和创可贴，她轻轻说了声“谢谢老师”。这样的温暖瞬间，也让刘同学毫不犹豫的加入了勤工助学，并且如愿以偿的进入了办公室实习，她说她希望用自己的实际行动谢谢学校的每一位“温暖老师”。

“谢谢老师” “谢谢同学” “谢谢同志”，这样的瞬间每天都不计其数的发生在商院，正如传唱的那样“步长是个大家庭，人人都爱她。”

“新故相推，日生不滞。”只有解师生之忧，不回避矛盾，以问题为导向，依法治校，依规办事，着力解决行政管理工作中存在的痛点、难点，使其真正成为发力点、着力点，才会增进师生的期待与信任，增进师生在商院的幸福感和获得感，让师生发自内心地为商院发展拍手叫好。

*更多资料可在 OA 系统或党政办公室网站获取。