

2024年满意度调查问卷问题整改完成事项通知单

| 整改问题类型 | 反馈问题描述                | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象 | 整改完成时间   | 陈述整改完成情况                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 备注 |
|--------|-----------------------|---------|----------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 硬件设施设备 | 空调不制冷还要自费维修天花板漏水不及时处理 | ZG24010 | 新生入学服务问卷 | 经济管理学院学生 | 2024年11月 | <p>一、经核实情况为：</p> <p>1. 新入职宿管未经培训上岗，不清楚质保期内空调报修流程、服务意识不强内。</p> <p>2. 新生入校时钉钉未录入，导致新生钉钉无法报修。</p> <p>二、立行立改情况：</p> <p>1. 已与学生做出解释11月下旬联系服务单位对问题进行处理。</p> <p>2. 加强与外包服务公司沟通，强化管理人员服务意识。</p> <p>3. 优化空调使用时间，根据季节和天气调整开关机时间。</p> <p>4. 建立空调设备信息档案，便于快速定位问题和安排维修</p> <p>5. 建立快速响应机制，对于紧急故障能够迅速派遣维修人员，减少等待时间，确保空调系统尽快恢复正常运行。</p> <p>6. 根据师生反馈和维修数据，不断优化房屋漏水维修流程和服务效率，加大对服务单位的监督考核。</p> <p>7. 开展“师生面对面”交流座谈会，收集师生意见和建议，进一步优化流程、提升服务质量和效率</p> |    |
| 后勤保障工作 | 维修慢报修了多次不过来修          | ZG24060 | 在校生满意度问卷 | 在校生      | 2024年12月 | <p>立行立改情况：</p> <p>1. 多渠道发布报修流程，且优化维修流程。</p> <p>2. 反馈宿舍服务单位，认真审核报单情况，且及时跟进维修进度。</p> <p>3. 对接欧亚咨询服务项目组对维修人员进行业务培训，提高服务效率和质量。</p> <p>4. 加强对服务人员的监管，并做好日常考核，确保其服务质量符合标准</p> <p>5. 定期检查和维护学校的供水供电设施，确保设备运行正常。</p> <p>6. 简化维修流程，减少不必要的审批环节，确保维修工作能够快速启动。</p> <p>7. 建立应急和抢修的快速响应机制，快速到达现场进行维修并确认签字。</p> <p>8. 定期对服务流程进行评估和优化，确保满足师生需求。</p> <p>9. 开展“师生面对面”交流座谈会，收集师生意见和建议，进一步优化流程、提升服务质量和效率</p>                                            |    |

| 整改问题类型 | 反馈问题描述                               | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象 | 整改完成时间   | 陈述整改完成情况                                                                                                                                                                                                                 | 备注 |
|--------|--------------------------------------|---------|----------|----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 后勤保障工作 | 垃圾还有烟头乱丢                             | ZG24063 | 新生入学服务问卷 | 信息技术学院学生 | 2024年12月 | 立行立改情况：<br>1. 发放“垃圾不落地 校园更美丽”活动实施方案。<br>2. 开展“垃圾不落地”活动启动仪式暨动员会。<br>3. 梳理任务清单，明晰工作任务。划分卫生包干区，明确工作责任。<br>4. 发出“守护美丽校园”志愿服务活动倡议书，引导师生养成文明卫生习惯。<br>5. 签订校园环境卫生责任书，强化师生责任意识。<br>6. 开展“师生面对面”交流座谈会，收集师生意见和建议，进一步优化流程、提升服务质量和效率 |    |
| 后勤保障工作 | 加大道路两边的绿化，最好种植高大树木，这样夏天可以有树荫遮挡，不至于太晒 | ZG24065 | 教职工满意度问卷 | 工程技术学院教师 | 2024年12月 | 立行立改情况：<br>1. 选择适合当地气候和土壤条件的遮阴树种，对缺苗/枯死位置进行补栽。<br>2. 对道路两边树木进行施肥、吊营养袋。<br>3. 开展“师生面对面”交流座谈会，收集师生意见和建议，进一步优化流程、提升服务质量和效率                                                                                                  |    |
| 后勤保障工作 | 电教室有故障的电脑需要及时修复                      | ZG24066 | 教职工满意度问卷 | 工程技术学院教师 | 2024年12月 | 立行立改情况：<br>1. 建立各学院多媒体设备管理员工作沟通群。<br>2. 拟发《教室教学设备（硬件）常见故障及解决办法》和《教室教学设备操作流程指南》至工作群，并打印张贴至16间公共多媒体教室<br>3. 流程优化<br>4. 对接品宣部优化报修流程，并告知管理员。<br>5. 联系设备维修厂家，制作设备操作小视频。<br>6. 开展“师生面对面”交流座谈会，收集师生意见和建议，进一步优化流程、提升服务质量和效率      |    |
| 后勤保障工作 | 后勤处，流程复杂                             | ZG24067 | 教职工满意度问卷 | 工程技术学院教师 | 2024年12月 | 立行立改情况：<br>1. 制定标准化工作流程，确保流程便捷易操作。<br>2. 同步线上线下工作流程，建立快速响应服务机制，确保服务快速高效。<br>3. 根据师生交流座谈问题反馈据，不断优化工作流程和服务质量。<br>4. 已简化监控室调取流程、车辆录入流程、访客预约流程等相关程序                                                                          |    |

| 整改问题类型  | 反馈问题描述                                             | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象 | 整改完成时间      | 陈述整改完成情况                                                                                                                                                                          | 备注 |
|---------|----------------------------------------------------|---------|----------|----------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|         |                                                    |         |          |          |             | 5. 开展“师生面对面”交流座谈会，收集师生意见和建议，进一步优化流程、提升服务质量和效率                                                                                                                                     |    |
| 收费管理工作  | 电费太贵                                               | ZG24070 | 在校生满意度问卷 | 各学院      | 2024年11月    | 立行立改情况：<br>1. 加强与师生沟通，畅通师生问题反馈渠道。<br>2. 依据国家居民用电标准0.62元/度，按照实际使用电量，仅收取学生宿舍的电费。<br>3. 开展“师生面对面”交流座谈会，收集师生意见和建议，进一步优化流程、提升服务质量和效率                                                   |    |
| 后勤保障工作  | 经常停水停电                                             | ZG24058 | 在校生满意度问卷 | 各学院      | 2024年12月    | 立行立改情况：<br>1. 建立供水供电设施的巡检制度，及时发现并解决潜在问题。<br>2. 确保信息的及时传递和资源共享。<br>3. 建立应急物资储备库，包括发电机、抽水泵等。<br>4. 加强与供水供电部门的沟通协调，建立应急信息发布机制，确保在停水停电时能够及时准确地向师生传达信息。<br>5. 制定停水停电应急响应流程，并按照既定流程进行操作 |    |
| 硬件设施设备  | 校内是否可以引进共享电动车                                      | ZG24015 | 教职工满意度问卷 | 艺术设计学院教师 | 2024年11月20日 | 为保障校内师生员工安全，根据学校规定，两轮电动车禁止进入校园，同时对全校两轮电动车进行逐步清理，近期不会引进共享电动车进入校园                                                                                                                   |    |
| 教学管理与服务 | 现在学校下午四节课，上到五点半，没有校车回南昌。希望学校增加回南昌班次，帮助上到五点半课的老师回南昌 | ZG24028 | 教职工满意度问卷 | 艺术设计学院教师 | 2024年12月30日 | 已和相关部门协调沟通，后续持续跟进                                                                                                                                                                 |    |
| 招生与品宣工作 | 接站的车太少，在车站等了好几个小时，没有具体的位置说明找不到接站地点                 | ZG24042 | 新生入学服务问卷 | 新生       | 2024年12月30日 | 已和相关部门协调沟通，后续持续跟进                                                                                                                                                                 |    |
| 安全保卫工作  | 见有经常有健身房                                           | ZG24053 | 新生入学服    | 工程技术     | 2024年11月24  | 已沟通，健身房负责人，表示未经学校批准不会进入校园，并加强大门管                                                                                                                                                  |    |

| 整改问题类型 | 反馈问题描述                      | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象  | 整改完成时间      | 陈述整改完成情况                                                                  | 备注 |
|--------|-----------------------------|---------|----------|-----------|-------------|---------------------------------------------------------------------------|----|
|        | 的跑进来发传单，大门校外人员可以随意进出，外卖经常被偷 |         | 务问卷      | 学院学生      | 日           | 理，严格控制外来人员随意进入校园                                                          |    |
| 安全保卫工作 | 上下课高峰期交通安全问题亟需重视            | ZG24054 | 教职工满意度问卷 | 工程技术学院教师  | 2024年11月1日  | 已召开交通安全专项整治会议，提出了工作要求并部署相关工作                                              |    |
| 安全保卫工作 | 需要更高效地解决校内交通问题，人车分流，校内交通工具  | ZG24056 | 教职工满意度问卷 | 职能部门教师    | 2024年11月20日 | 已逐步改进，基本实现了校园人车分流                                                         |    |
| 后勤保障工作 | 校园指示牌少，增加路标                 | ZG24062 | 新生入学服务问卷 | 新生        | 2024年11月26日 | 已打报告给品宣，联合整改，持续跟进                                                         |    |
| 后勤保障工作 | 建议学校三号门恢复24小时开放车辆通行         | ZG24068 | 教职工满意度问卷 | 职能部门教师    | 2024年11月20日 | 为保障校园交通安全及人车分流工作顺利进行，机动车辆一律从正大门进出校园、行人从3号门通行                              |    |
| 收费管理工作 | 校园摆渡车不应该收费                  | ZG24069 | 在校生满意度问卷 | 教育学院学生    | 2024年11月26日 | 已咨询学校相关部门意见，持续跟进此项工作                                                      |    |
| 硬件设施设备 | 食堂太热，多安装风扇空调                | ZG24002 | 在校生满意度问卷 | 人文学院学生    | 2024年12月    | 食堂空调问题主要是因为变压器故障，导致空调不能正常开，-后勤保障处已经计划寒假时更换变压器                             |    |
| 硬件设施设备 | 食堂人多没有位置，需要排队               | ZG24009 | 新生入学服务问卷 | 学生        | 2024年12月    | 主要是开学期间，用餐时间确实是拥挤，根据学校目前的食堂，突然增加包括家长在内的2万人次左右，食堂确实是不能满足。但正式开学后，基本就能解决这个问题 |    |
| 硬件设施设备 | 供水不稳定，洗澡的智能系统经常出故障，时不时没热水   | ZG24011 | 新生入学服务问卷 | 体育/卫生健康学院 | 2024年12月    | 洗澡智能系统出现故障已经要求厂家维修维护，并对损坏主机进行更换                                           |    |

| 整改问题类型 | 反馈问题描述                                                       | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象 | 整改完成时间   | 陈述整改完成情况                                                                                             | 备注 |
|--------|--------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 后勤保障工作 | 菜品不新鲜，多预制菜，品种少且价格贵                                           | ZG24059 | 新生入学服务问卷 | 经济管理学院学生 | 2024年12月 | 对于高校食堂预制菜，目前没有条款规定禁止使用，所有我们只有加强监督管理，确保预制菜的生产厂家具有良好的信誉和产品质量，避免使用劣质预制菜。寒假期间对三食堂进行重新招商整改，丰富师生的用餐及改善用餐环境 |    |
| 后勤保障工作 | 快递不能配送到学生公寓，只有一个快递站点人太多快递难找，快递站关门太早，6点就关门，邮政快递在学校外面，快递丢了好几次。 | ZG24061 | 新生入学服务问卷 | 学生       | 2024年12月 | 快递配送时可以送到学生公寓的，只要对应的服务费用，快递站关门时间是周一到周四是晚上9关门，周五周六是7点关门盘点。对于邮政快递在外面的问题，我们尽量协调引进学校                     |    |
| 后勤保障工作 | 加强食堂食品安全的监管                                                  | ZG24064 | 在校生满意度问卷 | 学生       | 2024年12月 | 经过大后勤整合后，食品安全监督管理由固定的机构后勤保卫处生活服务中心负责，一定做好食品安全监督管理                                                    |    |
| 收费管理工作 | 洗澡水费太贵                                                       | ZG24071 | 在校生满意度问卷 | 学生       | 2024年12月 | 洗澡水费用按照每吨55元，根据兄弟院校调查，洗澡水费用基本都是在55至65元每吨收费                                                           |    |
| 收费管理工作 | 寝室环境不一样收费一样                                                  | ZG24072 | 在校生满意度问卷 | 人文学院学生   |          | 我校按省教育厅《关于民办高校调整2022年收费标准征求意见的复函》执行；并在校园网进行公示                                                        |    |
| 收费管理工作 | 住宿费6人间收费太高                                                   | ZG24075 | 在校生满意度问卷 | 人文学院学生   |          | 同上                                                                                                   |    |
| 收费管理工作 | 天鹅湖剧场收费不合理                                                   | ZG24074 | 在校生满意度问卷 | 音乐舞蹈学院学生 |          | 经确认2024年未收费                                                                                          |    |

| 整改问题类型    | 反馈问题描述                                | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象  | 整改完成时间      | 陈述整改完成情况                                                                                                                                                                                          | 备注 |
|-----------|---------------------------------------|---------|----------|-----------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 薪酬激励与教师发展 | 部分财务规定与业务实际脱离，打击师生科研积极性               | ZG24105 | 教职工满意度问卷 | 信息技术学院教师  |             | 科研经费报销时由科研处按照科研经费报销办法先行审核，财务处再按照相关财务制度复核                                                                                                                                                          |    |
| 薪酬激励与教师发展 | 财务处要在遵循财务制度的前提下，简化报销流程，提高报销效率和实效      | ZG24106 | 教职工满意度问卷 | 工程技术学院教师  |             | 2025年财务处将全面实现线上报销流程，线上直接审批，减少线下签字跑腿过程，提高效率，目前该功能已在部分学院和部门之间试运行                                                                                                                                    |    |
| 教学管理与服务工作 | 加强学生的就业指导，让学生对自己的专业有清晰的规划，开展常态化就业指导服务 | ZG24032 | 教职工满意度问卷 | 工程技术学院教师  | 立行立改        | 目前就创处已设置专项就业服务窗口暨大学生就业创业服务指导中心，全天候开展就业指导服务工作，并且延长非上班时段的服务工作，学生可以通过线上关注“南职大微就业”和“南职大就业指导中心公众号，或线下前往就业之家进行咨询，我们会有专人进行指导；<br>为让学生对自己的专业有清晰的职业规划，就业创业服务处设置《大学生职业规划与就业创业指导》课程体系，从大一到大四重构了就业创业指导的体系化建设。 |    |
| 党政管理服务工作  | 行政打卡次数太多；专任教师取消打卡制度，弹性工作制度。           | ZG24078 | 教职工满意度问卷 | 马克思主义学院教师 |             | 根据学校现行的考勤制度，暂不作变更。                                                                                                                                                                                |    |
| 党政管理服务工作  | 打卡制度，学校距离这么远，还要每天过来打卡。                | ZG24086 | 教职工满意度问卷 | 音乐舞蹈学院教师  |             | 根据学校现行的考勤制度，暂不作变更。                                                                                                                                                                                |    |
| 薪酬激励与教师发展 | 社保、公积金等保险基数与职称、职务、工龄不相符，客观上导致人才流失严重。  | ZG24098 | 教职工满意度问卷 | 音乐舞蹈学院教师  | 2024年8月     | 住房公积金已在2024年8月份完成调基。五险二金根据每年人社厅文件执行。（人事处将一如继往地做好服务工作，为教职工办实事、办好事。）                                                                                                                                |    |
| 硬件设施设备    | 网络卡，网速慢，信号不好覆盖范围小，只能连两个设备             | ZG24012 | 新生入学服务问卷 | 工程技术学院学生  | 2024年11月30日 | 1. 不确定学生在哪儿用网慢，需要提供联系人员电话，查看是网络问题还是<br>2. 根据网络安全法要求，需要个人实名上网，所以设备限制个人只能连2台设备，但满足个人用网终端设备数量需求。                                                                                                     |    |

| 整改问题类型      | 反馈问题描述                                         | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象 | 整改完成时间     | 陈述整改完成情况                                      | 备注 |
|-------------|------------------------------------------------|---------|----------|----------|------------|-----------------------------------------------|----|
| 硬件设施设备      | 学校网络卡，加强网络覆盖，这是现代大学的最基本要求                      | ZG24018 | 教职工满意度问卷 | 人文学院教师   | 2024年12月底前 | 1. 校园办公出口带宽新拟与电信谈判新增加1000M带宽。<br>2. 规范机房用网需求； |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 志愿者不太热情，不主动帮忙，只帮助女生                            | ZG24044 | 新生入学服务问卷 |          | 短期内完成      | 加强对志愿者的选拔、工作培训及考核                             |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 迎新接待的流程设计程序复杂繁琐，过于机械化，没有指引的，不知道下一步在哪           | ZG24045 | 新生入学服务问卷 | 工程技术学院学生 | 短期内完成      | 优化学生服务流程，扩大宣传和标识，增强服务意识                       |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 对图书馆大厅设立的接待服务中心人太多，太热，没有秩序，有些态度不好              | ZG24046 | 新生入学服务问卷 |          | 短期内完成      | 尽量改善环境，安排保卫处到场维持秩序，加强迎新接待培训                   |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 校迎新氛围的总体工作态度不好，过于形式主义                          | ZG24047 | 新生入学服务问卷 |          | 短期内完成      | 加强对志愿者的选拔，做好迎新接待工作人员和学生志愿者培训                  |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 有关高校学生军训相关法规的了解程度不高                            | ZG24050 | 新生入学服务问卷 |          | 短期内完成      | 加强对军训相关法规的培训和宣传                               |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 新生军训的内容安排和工作计划，时间太久强度太大，早训时间太早，拉练的补给不够，作息安排不合理 | ZG24051 | 新生入学服务问卷 | 经济管理学院学生 | 短期内完成      | 军训内容和时间是严格按照有关文件规定执行，后期将合理优化和调整               |    |

| 整改问题类型      | 反馈问题描述                                                | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象 | 整改完成时间              | 陈述整改完成情况                                                         | 备注 |
|-------------|-------------------------------------------------------|---------|----------|----------|---------------------|------------------------------------------------------------------|----|
| 招生与品宣工作（军训） | 军训教官（学生）的军事素质、工作态度，教官经常不在场，训练内容脱离实际                   | ZG24052 | 新生入学服务问卷 | 工程技术学院学生 | 短期内完成               | 加强军训管理，同时做好对军训教官的培训和考核                                           |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 接站的车太少，在车站等了好几个小时，没有具体的位置说明找不到接站地点                    | ZG24042 | 新生入学服务问卷 | 人文学院学生   | 短期内完成               | 增加车站接待车辆和引路标识，同时优化服务流程                                           |    |
| 招生与品宣工作（军训） | 迎新接待服务不够积极，没人帮拿行李，没人带自己去宿舍                            | ZG24043 | 新生入学服务问卷 | 工程技术学院学生 | 短期内完成               | 增加各学院迎新志愿者人数，加强接待服务人员培训                                          |    |
| 招生与品宣工作     | 学校招生宣传覆盖率较低                                           | ZG24036 | 新生入学服务问卷 |          | 2025.3              | 1. 加大在各省阳光高考报考指南打广告<br>2. 加强下一年度百强校公益讲<br>3. 加强下一年度各类校园文化、优势专业直播 |    |
| 招生与品宣工作     | 通过微信视频号，公益讲座和新浪微博了解学校的学生比例较低；高考志愿填报书，应该增加高考志愿填报书的内容介绍 | ZG24038 | 新生入学服务   |          | 线上宣传需要职业信息化与品牌管理处落实 | 充分发挥全校师生，加大线上宣传软文推送，扩大宣传<br>加大公益宣讲会宣讲场次和宣讲质量                     |    |
| 招生与品宣工作     | 招生咨询时，打电话没人接，态度比较敷衍                                   | ZG24040 | 新生入学服务   | 经济管理学院学生 | 2025.1              | 1. 增加咨询电话个数<br>2. 加大志愿填报和录取期间上班时长<br>3. 加大电话咨询人员的业务培训            |    |
| 招生与品宣工作     | 学校录取通知书及礼包里面东西太少，过于简略                                 | ZG24041 | 新生入学服务   | 信息技术学院学生 | 完成                  | 省厅对通知书发放有政策要求<br>我校的录取通知书内的东西相对来说比较丰富                            |    |



| 整改问题类型    | 反馈问题描述                                                          | 整改问题编号  | 问卷类别     | 整改问题反馈对象 | 整改完成时间    | 陈述整改完成情况                                                                                                      | 备注 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 招生与品宣工作   | 课本不能自主选择购买                                                      | ZG24076 | 在校生满意度   | 经济管理学院学生 | 此项目由教务处答复 | 1. 对于书本，是由教务处根据各专业人才培养目标和方案选择相应教材<br>2. 书费属于代收代购学生在校期间都属于按年预收，毕业时单独结算，多退少补。<br>3. 教材是否可以自主选择购买，是由教务处根据教学要求决定。 |    |
| 教学管理与服务工作 | 通选课系统，允许学生自主选课                                                  | ZG24023 | 在校生满意度问卷 | 人文学院学生   | 2025年1月中旬 | 1. 目前学校未采取学分制，而是学年学期制。<br>2. 部分课程实现自主选课，比如：大学日语、岗位方向课。                                                        |    |
| 教学管理与服务工作 | 取消晚自习                                                           | ZG24024 | 在校生满意度问卷 | 各学院      |           | 需上报学校讨论                                                                                                       |    |
| 教学管理与服务工作 | 学院开展的专业认知、应知应会，介绍不详细不充分，只是简单的概括，占用课余时间，会议时间太长，刚来对学校还不熟悉，建议放到军训后 | ZG24025 | 新生入学服务问卷 | 各学院      |           | 学院开展的专业认识，由各学院负责安排教学活动                                                                                        |    |
| 教学管理与服务工作 | 无用的练习本                                                          | ZG24026 | 在校生满意度问卷 | 信息技术学院学生 |           | 需上报学校讨论                                                                                                       |    |
| 教学管理与服务工作 | 请科学合理地给教师排课，不要为了把老师绑在学校，强制要求每天排课，但是每天只有两节。每天往返南昌和安义             | ZG24027 | 教职工满意度问卷 | 音乐舞蹈学院教师 |           | 各学院负责安排专任教师课程，给学院强调过下午最后两节课要安排不做校车的老师。                                                                        |    |

| 整改问题类型    | 反馈问题描述                                                                              | 整改问题编号  | 问卷类别            | 整改问题反馈对象    | 整改完成时间 | 陈述整改完成情况                               | 备注 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|-------------|--------|----------------------------------------|----|
| 教学管理与服务工作 | 对于教学五环节落实能不能不搞形式主义，比如花时间在手写教案只会让教师花更多精力在应对任务而没精力放在思考如何更好教学。信息化的时代还在使用手写教案的方式考核是一种懒政 | ZG24029 | 教 职 工 满 意 度 问 卷 | 职 能 部 门 教 师 | 立行立改   | 84门精品在线课程为“双五环节”教学手册，必须手写；其余为老版电子教学手册。 |    |