编号：

**信息化应用软件建设项目申报书**

**（学校业务管理系统）**

项目名称：**浙江工商大学年度考核满意度测评系统**

项目类型： □ 对外采购类 ☑ **自主开发类**

项目申报部门（盖章）： 发展规划处

项目负责人（签字）：李靖华

联系方式：0571-28877522

填报日期： 2018 　 年 5月8日

实验室与资产管理处制

一、项目基本信息

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | | 浙江工商大学年度考核满意度测评系统 | | | | |
| **申请经费**  **（万元）** | | 3.5 | | **预期完成时间** | 2018年11 月 | |
| **项目**  **责任**  **部门** | **部门名称** | | 发展规划处 | | | |
| **负责人姓名** | | 李靖华 | **职务** | | 规划处副处长 |
| **联系电话** | | 0571  -28877522 | **电子信箱** | | jhli@zjgsu.edu.cn |
| **部门**  **实施**  **团队** | | **成员名称** | **承担任务** | | **本人签字** |
| 李靖华 | 测评系统总负责 | |  |
| 张绪忠 | 测评系统制作说明 | |  |
| 汤俊雅 | 测评系统运用 | |  |
| 钱叶梅 | 测评系统制作联络 | |  |
|  |  | |  |

二、基础与现状

|  |
| --- |
| 建设背景、业务现状，尤其是现有业务系统建设现状等。  从2017年开始，学院、部门的年度考核开始由规划处具体负责。2017年5月份，学校印发了《学院、部门年度考核实施办法》，其中对部门年度考核方面，由任期目标联动年度完成率、满意度测评和综合管理绩效三部分组成。部门满意度测评主要针对部门的管理工作与服务工作，由部门的管理对象与服务对象进行满意度的量化测评，目的是增强部门的服务意识与服务能力。部门满意度测评主要考评部门的服务质量。  2017年度满意度测评主要通过现场打分的形式实现。分别由学工部、研工部组织一定比例的学生，工会组织一定比例的教职工进行现场打分。样本数量较少，样本的代表性也受到一定的质疑，学生与教师对部门的熟悉程度也有很大的差异性。  现场打分组织上有一定的难度，且学生和教师的代表性有一定的局限，不利于满意度测评目的的实现。  因此，从2018年开始，部门满意度的测评决定采用网络打分的形式，一方面组织起来比较容易，另一方面，网络打分克服了样本数量和样本代表性的限制，有利于优化年度考核目标的实现。 |

三、项目建设目标

|  |
| --- |
| 项目的建设目标、预期成效，对学校教学、科研、管理等工作的支撑作用。  **1.项目建设的目标**  实现部门年度考核满意度测评网络化，使满意度测评更加具有科学性和可行性。通过满意度测评促进学校部门工作水平上层次、上水平。  **2.预期成效**  制定部门满意度测评的指标评价系统。能够对不同性质的部门都能进行内容不同的满意度测评，测评结果能够反映学校部门的满意度水平。  满意度测评软件系统可以自动生成统计文字资料和配图，直接导出Word文档，生成报表文件，减少管理人员统计工作量。  **3.对学校教学、科研、管理等工作的支撑作用**  通过满意度测评，突出师生的满意导向。改变了以往年度考核中只注重目标管理考核的单一的组织考核方式，形成目标考核与满意度测评等多种形式并行和综合的考核管理模式，有利于改进部门的工作作风，提高部门的工作效能，提升学校管理和服务的水平。 |

四、项目建设内容

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 请填写具体需求，及系统所需硬件环境要求。  管理部门的满意度测评采用网络平台进行。包括学生满意度测评和教师满意度测评两个方面。  将学校的部门分为三类，主要为教师提供服务的部门、主要为学生提供服务的部门以及同时为教师和学生提供服务的部门，分别基于不同的满意度测评权重。具体类别和权重见下表。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 权重  类型 | 教师评价权重（%） | 学生评价权重（%） | 备注（部门） | | A类：主要为教师提供服务 | 100 | 0 | 党办校办；宣传部、统战部；科  研部；人事处；资产处；工会；  杂志社；档案馆；采购中心 | | B类：主要为学生提供服务 | 40 | 60 | 学生处；保卫处；团委；图书馆；  网络中心；后勤中心；体工部；  国教学院 | | C类：同时为教师和学生提供服务 | 70 | 30 | 研究生院；教务处；计财处；国际  合作处；招就处；公共事务处；  浙商博物馆；创业学院 |   学生满意度测评填表人基本内容包括：学生性别、学生层次（本科生、研究生、博士生）、所在学院、所在年级（大一、大二、大三、大四、研一、研二、研三、博士班）等资料。  学生满意度测评。满意度测评的内容包括：（1）您对该部门的熟悉程度（2）该部门工作人员的服务态度（3）该部门服务效率（4）该部门的办事准确率（5）您对该部门的总体满意度（6）请对该部门工作提出的建议（可以针对部门，也可以针对具体的科室）。  教师满意度测评填表人基本内容包括：教师性别、所在学院、职称等资料。 |
| 教师满意度测评。满意度测评的内容包括：：（1）您对该部门的熟悉程度（2）该部门工作人员的服务态度（3）该部门服务效率（4）该部门的办事准确率（5）您对该部门的总体满意度（6）请对该部门工作提出的建议（可以针对部门，也可以针对具体的科室）  1.采用“互联网+”敏感度分析方法，可以针对性自动分类满意度测评的人群，在减少工作人员工作量基础上，提高满意度测评效率和准确率。具有“互联网+”特性的满意度测评表设计，采用满足社交网络使用习惯的5星制打分方法，提高用户体验感，获得更真实的调查分值。  2.体现针对不同的被评部门，评委有所差异性。  3.要统计每个部门的有效票数、各单项的平均分和加权分、总得分和平均分。  4.登录系统：各部门的评委群、用户名、初始密码管理。  5.采用手机扫描二维码答题和发送链接答题两种方式。  6.满意度测评软件系统可以自动生成统计文字资料和配图，直接导出Word文档，生成报表文件，减少管理人员统计工作量。  下一步要研究的内容是如何分析满意度测评结果，采用PDCA循环来分析部门的改进方向，让满意度测评结果落到实处。 |

五、项目技术规范

|  |
| --- |
| 注意：系统服务器应运行在学校数字校园平台上。  系统应符合学校数字校园平台的统一认证、数据交换、集成规范和标准。  系统应遵循学校信息化编码标准和代码开发标准。  系统应符合国家相关标准。  其他需要说明的项目技术和规范，请在以下补充。  1.技术要娴熟，所做系统要能够正常运转，按时完成学校满意度考评的任务。  2.遇到技术问题，随时进行调试，直到正常运行为止。 |