**回头俯瞰 抬头远望**

——智慧总务建设办公室2017工作总结及2018工作计划

按照学校和部里工作要求，现“对照计划查落实”将2017年工作进行总结，并“根据实际报计划”制定2018年工作计划。

**回头俯瞰**

——埋头苦干 干出实效

在部领导的大力支持及各二级单位的积极配合下：

一、建立了全方位的智慧总务建设保障机制：

1.成立了专职机构。成立了智慧总务建设领导小组，设置了智慧总务建设办公室，组建了由学生为主体的新媒体中心。

2.建立了“五位一体”的运行机制。推动组建专家团队和构建信息专员机制。在全校范围内组建专家团队，负责智慧总务项目的论证研究；在二级单位选拔信息专员，通过各二级单位信息员收集各服务单位的信息化需求，发现信息化项目在二级单位的应用场景，促进总务部智慧总务建设办公室的各项信息项目的探索和推广。形成了由智慧总务建设办公室统筹推进、专家团队论证评估、校企融合创新发展、信息专员对接需求和新媒体网络宣传的“五位一体”的工作机制。

3.落实了教育培训，激发了互联网思维。通过会议培训、单位座谈和个体交流的形式，培育了后勤系统工作人员的互联网思维，激发了信息化建设的积极性。

4.创新校企合作机制。积极整合校内外资源，保障后勤信息化建设工作的实效性和可推广性，开发的系统符合学校管理规定，贴合师生生活需求。

通过有组织规划、有制度考核、有专家专员、有资金保障、有校企合作、有培训沟通的“6有”机制，有效地保障了后勤信息化有效推进。

二、开发了微平台，创新了支付方式，拓展了移动应用，整合了各类服务。

搭建微信公众服务平台。通过校企合作的方式，开发了具有我校特色的“CUMT微生活”微信公众平台,为全校师生提供了便捷的生活服务、为后勤人员提供了高效的服务手段，为后勤管理提供了科学的决策依据。经过近半年时间的规划设计和开发测试，于2017年6月30日总务部官方微平台“CUMT微生活”正式上线。截止到11月30日，该平台共吸引粉丝 14786人，共发推文60余篇，平台共接收报修11214次，接收吐槽270余件，一卡通在线缴费6970元（截止到10月13日学校断开网络时）。

“CUMT微生活”平台主要完成了以下四个方面的内容：一是自主开发了具有我校特色的后勤在线支付系统。在学校财务资产部、网络与信息中心的支持和配合下，经过反复的科学论证，在今年暑期打通了“CUMT微生活”平台与学校财务系统的对接，简化了后勤财务对账工作，满足了师生日益增长的网络服务和网络消费的诉求，开启了我校智慧总务微平台建设的新里程；二是开通了学生公寓电量在线缴纳服务系统。2017年8月31日正式开通了学生公寓电量在线缴费业务，打通了微平台、一卡通系统和电能管理系统，实现了学生公寓电量在线缴费服务，是继圈存机缴费业务后的另一次新的突破；三是开通了“迎新专栏”。为协助学校迎新工作，总务部于8月20日上线“新生专栏”服务，在我校后勤发展史上第一次实现了移动客户端的迎新业务，提供了“查住宿”“找舍友”的功能，开通了“同城结伴来校和来校时间”服务，新生可以提前20天了解学校吃、住、行、购等服务，同时，学习了安全知识，受到新生及家长的好评。四是整合了服务资源。智慧总务微平台开通了学生公寓洗浴热水充值服务、共享单车、宿舍查分、离宿请假、智能充电等服务，将学校零散的后勤服务功能进行了有效整合，真正做到“一个平台办事，一个窗口服务，一部手机解忧”。

对照2017年计划，由于线上平台的成功建立和其他各种因素，暂未开展线下的一站式服务中心建设。

三、实际结果求成绩

2017年我校的“智慧公寓建设”已作为经典案例入选由清华大学出版社出版的《智慧校园案例集》（2016版）；依托微平台的《大数据多维度分析在后勤管理决策中的应用研究》获得中国教育后勤协会2017年立项研究；荣获“2017年教育后勤新科技应用领跑单位”和“江苏省高校后勤信息化建设示范单位”等荣誉称号。

四、根据落实找不足

（一）线下。未进行总务一站式服务中心建设，在线上还未充足发展的时期，线下一站式服务还是有必要建设的。

（二）线上。平台的运营结果没有应用于监管和挖掘：一是平台结果没有真正纳入对各单位的考核；二是数据未进行有效利用。

**抬头远望**

——数据驱动 助力决策

我们认为高校服务大数据是指高校管理工作和生活服务过程中产生的以及根据管理服务需要采集的，一切用于教育管理服务并可创造巨大潜在价值的数据集合。教育信息化的几个最重要作用：一是打破传统条块管理的弊端，通过规范的系统流程，形成各单位管理服务的协同化，这是后勤信息化第二层作用；二是通过分析服务反馈数据，能科学把握群体意识和个体需求，推动全面服务和个性化服务相协调，促进管理服务单位安全发展和和谐发展，这是数据的舆情分析；三是客观反映高校管理服务的现状，促进管理决策和服务过程科学规范，推动高校管理预决策，这是数据驱动管理。

伴随着管理服务形成的大数据，怎样把数据、分析数据与管理决策相结合，怎样监督和促进各二级单位的管理与服务。我们将2018年定义为平台的数据元年，计划完成以下工作：

一、让数据的金矿越来越丰富。进一步丰富数据和增加功能模块，扩大数据来源。

二、把数据分析成为工作常态，对数据开展定期分析，例如每月一期《数据简报》。

三、将数据分析应用于服务监督和管理决策。

智慧总务建设办公室

2017年12月3日