

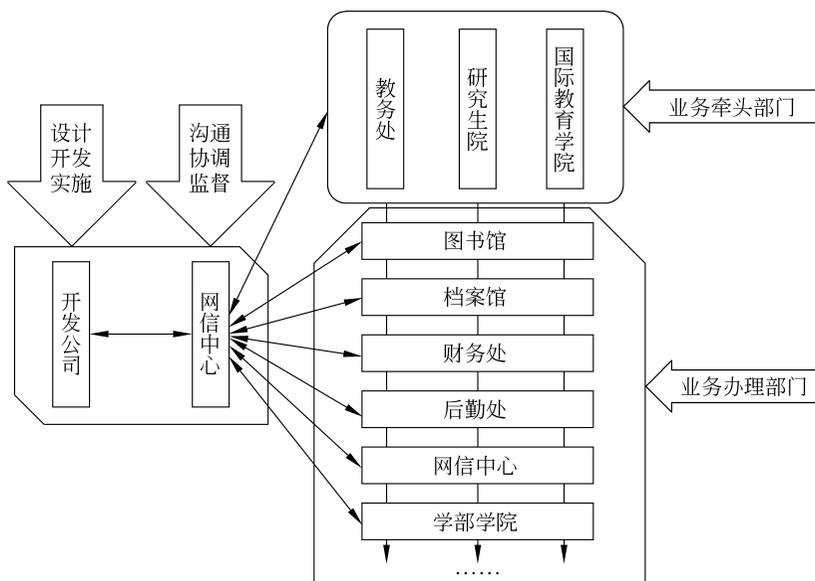
基于部门协同的离校管理与服务系统建设

案例名称	基于部门协同的离校管理与服务系统建设				
来源学校	大连理工大学		责任部门	网络与信息化中心	
通讯地址	辽宁省大连市高新园区凌工路2号			邮编	116023
电子邮箱	gxmark@dlut.edu.cn			电话	0411-84707009
负责人角色	姓名	部门	职务	职称	职责
主管校领导	李俊杰		副校长	教授	规划与协调
牵头部门	张维平	教务处	处长	教授	组织与管理
牵头部门	郭驰	研究生院	副院长	副教授	组织与管理
支撑部门	张巍	网络与信息化中心	主任	助理研究员	设计与建设
案例撰写人	郭晓明、张巍、刘化总、李降宇、李先毅				

案例简介

大连理工大学离校管理与服务系统于2014年4月份启动建设，6月份集中报退的学生计7725人使用此系统开展离校报退工作。2015年学校根据学校实际情况，对整个系统进行了重构和调整，扩大了系统的应用范围和使用规模，增强了系统的灵活性和可塑性，系统除了用于每年两次的集中毕业报退之外，也用于博士生的日常不定期毕业报退。

高校的离校工作涉及部门多，关联业务多，时间比较集中，其信息化转化过程复杂度高，涉及面广。为了更好地开展我校的离校管理与服务系统的建设工作，项目组明确了各个相关部门之间的职责和关联关系，如下图所示。每个部门在大的框架下有其一定的自主权，网信中心联合开发公司在整体上对所有离校业务进行信息化梳理和把控。



在系统运行期间，各个部门根据系统设定的时间，按报退名单准备、业务环节数据准备、报退工作发起、报退事项办理、毕业离校等阶段安排各自进行相应的工作，做到有条不紊。

离校管理与服务系统顺利替代了原有的纸质单报退模式。系统事项可以灵活配置，采用黑白名单机制，结合一卡通读卡器简化了各个业务部门工作模式，提高了离校工作的整体效率。

1 建设背景

每年学校毕业生在离校时，都需要办理一系列离校手续，涉及财务处、图书馆、档案馆、招生就业处、后勤处、网信中心等诸多部门，部分手续还存在跨校区办理的情况。通常情况下，学生须手持学校教务处、研究生院、国际教育学院等离校工作管理部门自制的“报退单”在 2 天时间里到学校各相关部门单独办理并盖章确认，每年集中毕业学生数量超过 8000 人，手续办理过程中经常会出现排队的情况。这种毕业离校报退方式，存在着学生“跑断腿”、办理部门负担重、整体工作效率低等诸多问题，不但消耗了大量的人力、物力，而且还不能够有效地对离校数据进行汇总、统计和分析。

很多高校都在努力探寻用信息化手段改变传统毕业离校模式，建设适合各自学校的离校系统。离校系统是跨部门应用的典型案例，对信息集成、数据交换、数据实时性有很高的要求，已有的信息化建设情况对离校系统的建设实施具有很大影响。大连理工大学 2009 年开始学校的数字校园建设，包括校园综合服务门户、公共数据库及数据交换平台、统一身份认证平台，运行至今已经积累了比较全面的学校基础数据，打通了学校各系统之间的数据交换渠道，学校人事、教务、研究生管理、图书等核心业务系统已稳定运行多年，在逐步完善中，学校 2012 年建成覆盖教学区的无线网络，2013 年年年初步完成学校一卡通建设，当前已经基本具备了离校系统建设的基础条件。与此同时，学生、教师也被传统的离校报退模式所累，对利用信息化手段改善和规范现有离校流程有诸多期待。为了使大连理工大学毕业生离校工作流程合理化、规范化和便捷化，学校于 2014 年启动了离校管理与服务系统的建设工作，旨在简化手续办理环节，加强部门间协调配合，为毕业生提供优质的服务，从而营造热情和谐的毕业离校氛围。

2 建设目标

2.1 业务流程分析

根据负责管理和服务的部门不同，学校毕业生群体分为 3 个大类：教务处负责管理的本科生、研究生院负责管理的研究生、国际教育学院负责管理的留学生。其中，研究生分为双证硕士、单证硕士和博士生，留学生分为本科生、硕士生和博士生，留学生的教学管理由教务处和研究生院完成，国际教育学院负责事务管理。学校当前有主校区、开发区校区、盘锦校区 3 个校区，开发区校区是学校的一个二级学院软件学院，其管理模式与主校区大同小异，仅在某些具体执行环节有一些差异，盘锦校区是 2013 年 9 月新启用的校区，其管理模式相对独立，因其 2015 年才有第一批小规模毕业生，毕业离校工作如何开展还未确定，各种需对接的信息系统也未建立起来。本次的离校管理与服务系统只在总体设计中考虑未来纳入盘锦校区的可能性，并未作为这次建设需求。根据学校情况综合考虑，并在与各个管理部门沟通商讨的基础上，最终确定了离校管理与服务系统涉及的校区和学生类型，具体如表 1 所示。

表1 离校管理与服务系统涉及的校区和学生类型

校 区	非留学生				留学生		
	本科	双证硕士	单证硕士	博士	本科	硕士	博士
主校区	√	√	√	√	√	√	√
开发区校区	√	√	√	√	×		
盘锦校区	×						

注：√表示纳入需求，×表示不纳入需求。

学生停学、休学、退学、毕业等都会产生离校业务，其中毕业离校涉及的学生数量是最多的，而且业务流程稳定，时间集中，其他几类离校情况各异，不定时发生，涉及的人数极少，管理模式比较松散。基于以上情况考虑，本次离校管理与服务系统中只考虑学生毕业离校。

毕业离校工作参与的部门众多，但每类学生所涉及的部门有所差异，具体如表2所示。

表2 毕业离校工作中各类学生所涉及的部门汇总

部 门	主校区								开发区校区			
	非留学生				留学生				非留学生			
	本科	双证硕士	单证硕士	博士	本科	硕士	博士	本科	双证硕士	单证硕士	博士	
主校区	教务处	●	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○
	研究生院	○	●	●	●	○	○	○	○	●	●	●
	国际教育学院	○	○	○	○	●	●	●	○	○	○	○
	财务处	●	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●
	图书馆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	档案馆	○	●	●	●	○	●	●	○	●	●	●
	网信中心	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	后勤处	●	●	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	教材中心	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	招生就业处	●	●	○	●	○	○	○	●	●	○	●
	学生导师	○	●	○	●	○	●	●	○	●	○	●
	学部院系	●	●	●	●	○	○	○	○	○	●	○
	保卫处	●	●	○	●	○	○	○	●	●	○	●
	组织部	●	●	●	●	○	○	○	●	●	●	●
	学生工作处	●	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○
校团委	●	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○	
开发区校区	学部院系	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	●
	后勤办公室	○	○	○	○	○	○	○	●	●	○	●
	网信中心	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	○
	教材中心	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○

注：●表示部门需要参与相关工作，○表示部门不需要参与相关工作。

从表 2 可知，开发区校区和主校区的离校报退模式基本一致，所以对两个校区的毕业离校流程进行结合并统一，汇总为本科、双证硕士、单证硕士、博士 4 个类别，具体流程如图 1~图 4 所示。而留学生的情况较为特殊，其很多事务性管理工作都集中在国际教育学院，各类留学生的流程如图 5~图 7 所示。

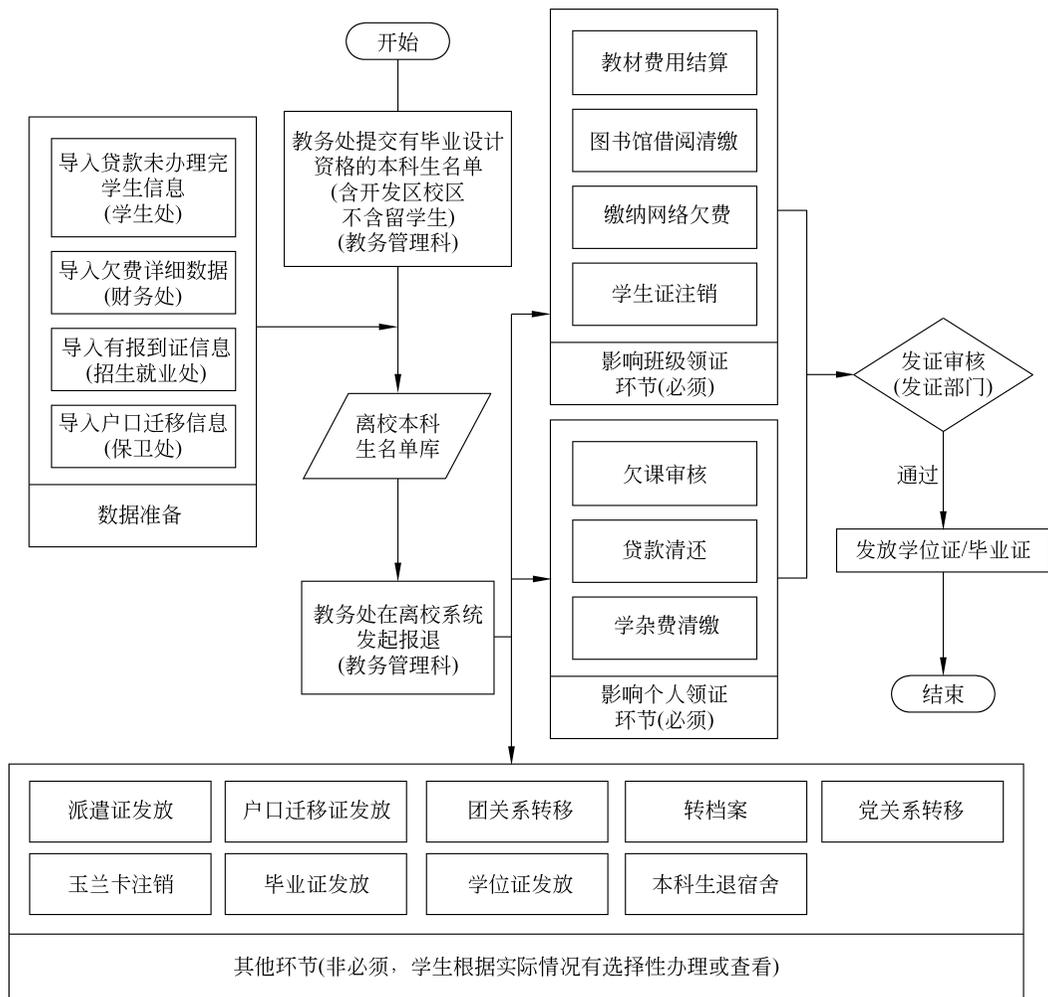


图 1 本科（非留学生，含主校区和开发区校区）的毕业离校流程

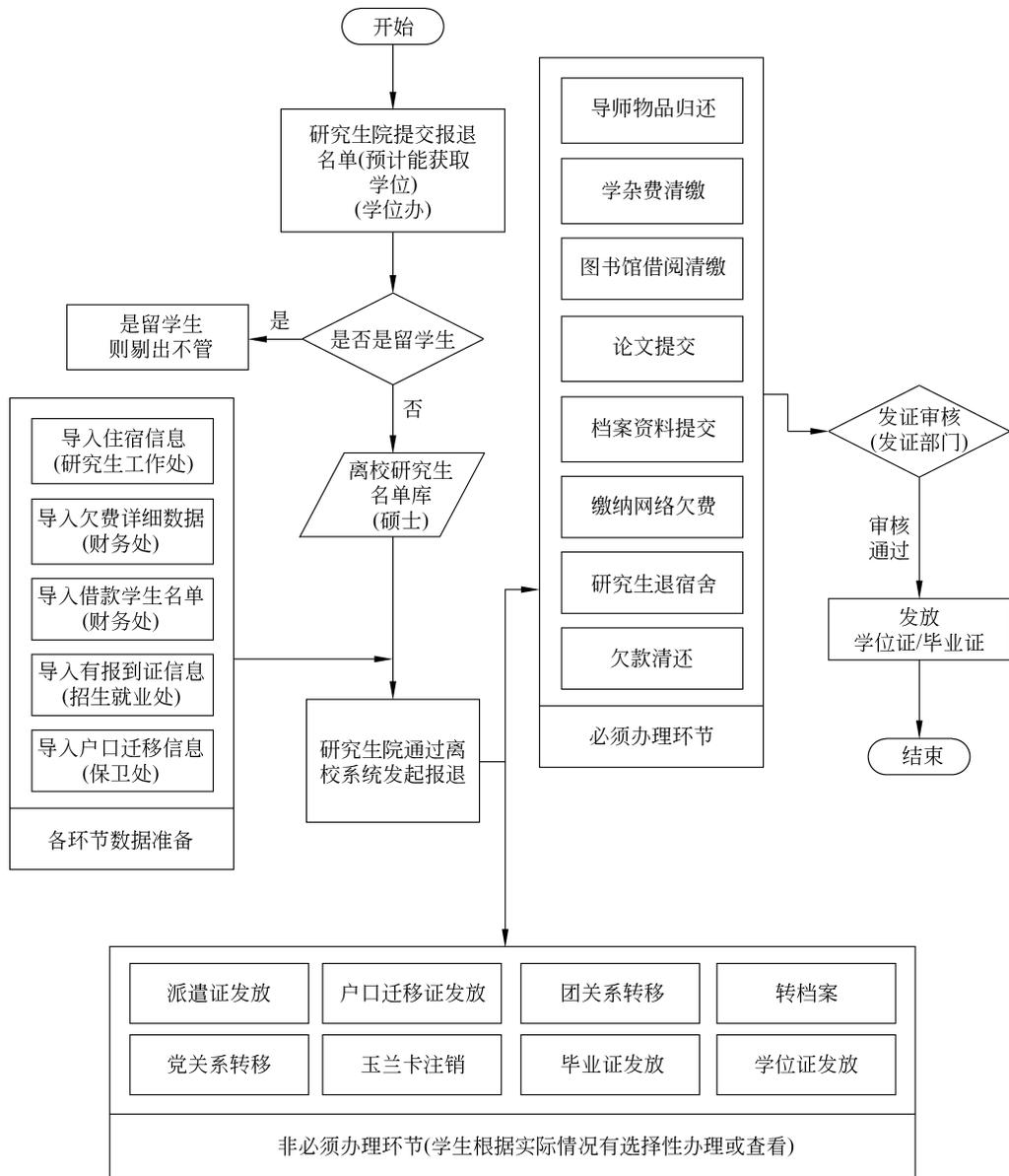


图2 双证硕士（非留学生，含主校区和开发区校区）的毕业离校流程

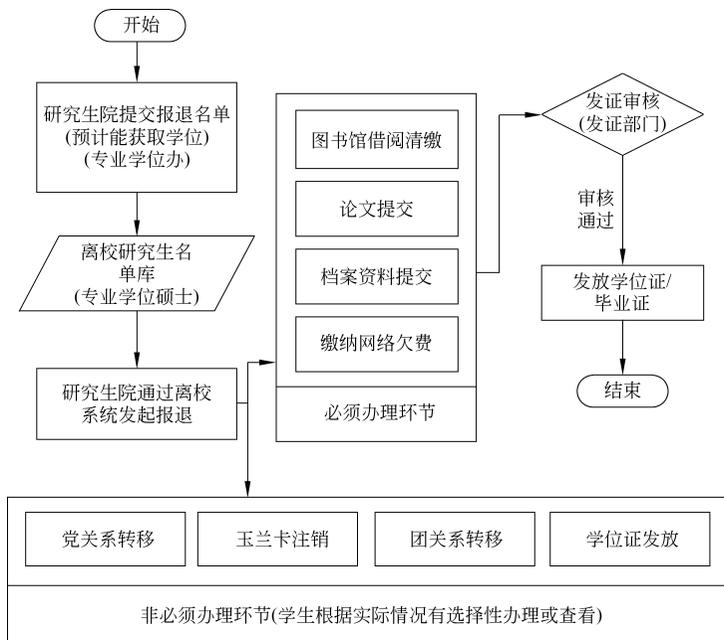


图3 单证硕士（非留学生，含主校区和开发区校区）的毕业离校流程

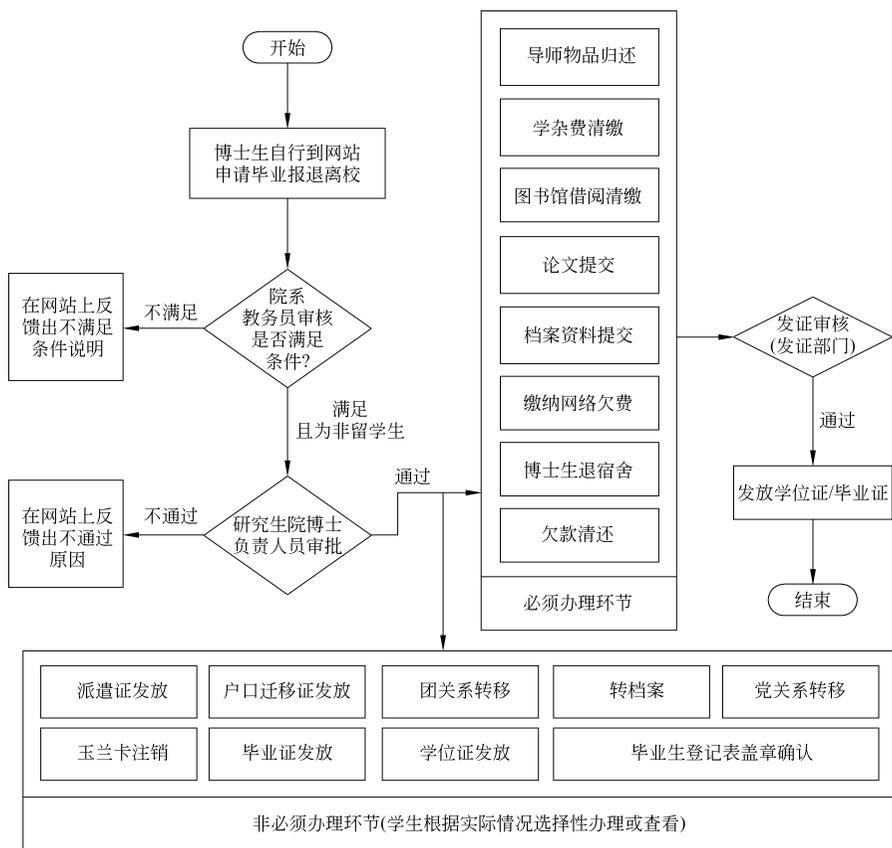


图4 博士（非留学生，含主校区和开发区校区）的毕业离校流程

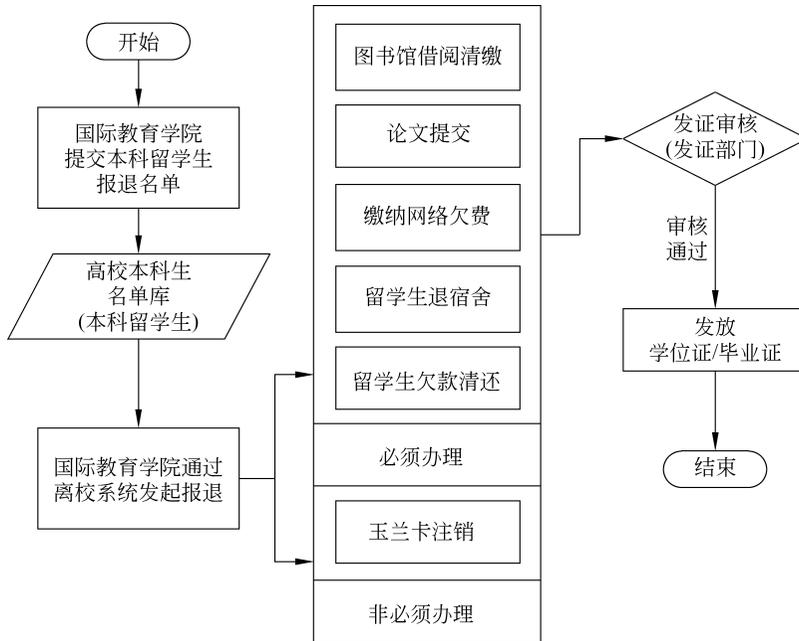


图5 本科留学生的毕业离校流程

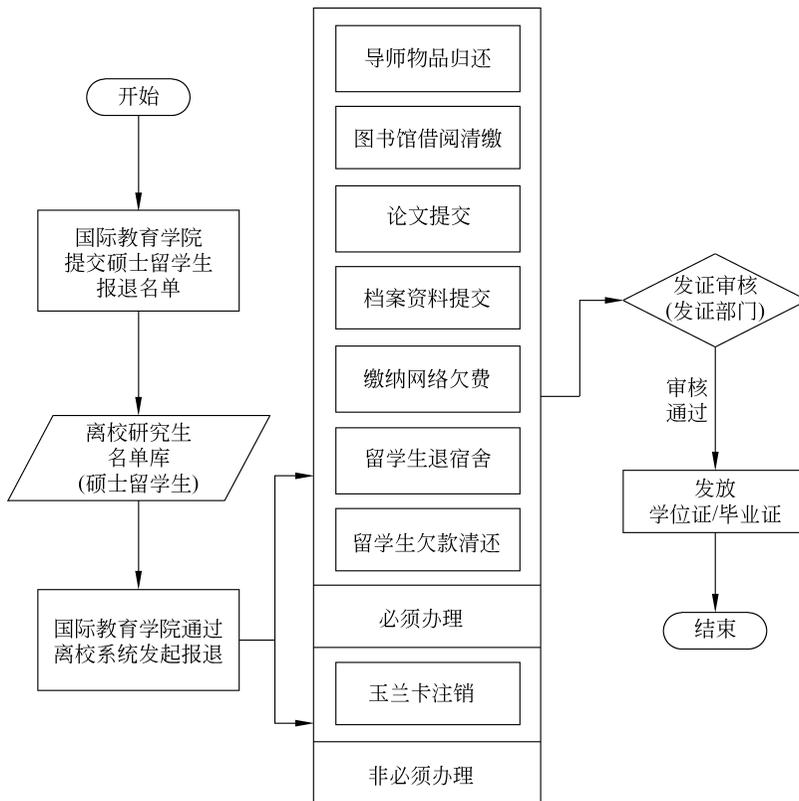


图6 硕士留学生的毕业离校流程

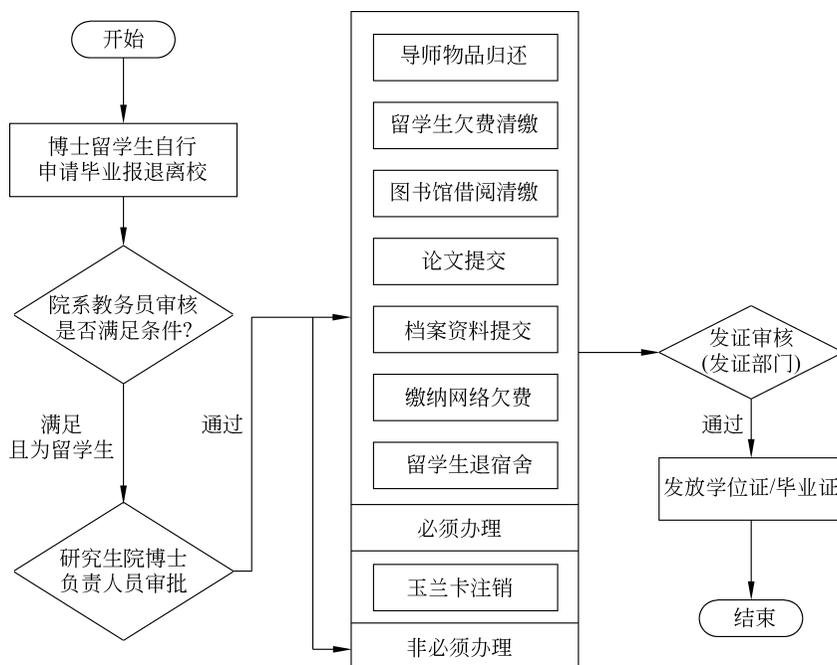


图7 博士留学生的毕业离校流程

学校实际实施的毕业报退工作主要有两种形式：一种是每年6月底或12月底针对本科（含留学生）和硕士（含留学生）开展的集中报退，这种报退形式特点是时间集中，各个部门参与度高，具体流程每年大致一样，每年可能会有微调；另一种是不定时地针对博士（含留学生）的松散报退形式，这种形式下毕业离校报退的博士可以随时向院系提出申请，院系同意并经研究生审核之后根据研究生院规定的流程进行报退，但是具体报退工作的开展将固定在7、8个时间段内，一般是在每月的的前3个工作日进行。

2.2 建设目标

从学校实际情况出发，梳理学校毕业离校报退工作，对毕业离校工作进行优化、规范，建设符合学校特点的离校管理与服务系统，提高离校参与部门的工作效率，为毕业生提供满意的离校体验。其建设目标主要体现在以下几个方面。

(1) 提高效率。完全把纸质报退单电子化，使相关人员可以通过PC、移动设备获知报退的进度，并根据系统提示情况只办理必须办理的环节或事项。

(2) 优化流程。利用信息化手段优化局部不太合理的流程，使全校毕业离校的整体流程得到优化。

(3) 数据把控。通过系统实时展现离校报退的整体情况，让管理部门和业务办理部门能及时掌握各类离校数据，并适时使用不同的把控手段进行调整和优化。

2.3 建设思路

(1) **大局为先、全面规划**。高校的信息化建设需要从学校整体考虑，以学校发展为着眼点，全面考虑，做好谋划。具体来说，就得结合学校信息化建设的未来方向和学校所有离校的情况综合考虑，做好离校管理与服务系统的规划：一方面顺应高校智慧校园的建设发展要求；另一方面全面考虑不同校区、不同类型人员在不同情况下的离校业务实施情况。

(2) **兼顾现状、取舍有道。**所有的信息化建设都是面向于实际的应用环境，必须能高效能地落地，才能有效地支撑实际的业务发展。在信息化具体实施过程中，必须尊重实际，择取适合信息化的业务需求进行设计实现，舍弃现有条件下不适合进行信息化改造的部分，待条件成熟之后再纳入考虑，使线上系统和线下业务有机结合。

(3) **管控协助、部门协同。**高校各个单位的信息化水平发展水平不一，对信息化建设的认识差异较大，在离校这类涉及部门多的常规工作中，需要部门之间高效协同，必要时须采用有效管理控制手段，有时也需要部门之间进行资源共享、相互协助。管理、控制、协调、帮助，多种方式手段结合使用，才能高效完成这项工作。

(4) **面向未来、灵活设计。**唯一不变的就是变化，变化往往跟随着变革，有的时候变革很难控制，但却是可以预见的。离校管理与服务系统在设计时必须考虑未来离校业务的发展变化，使系统具有通用性和可扩展性，支撑未来的业务发展和变革。

3 建设成果

3.1 建设过程

离校管理与服务系统的建设主要经历了部门协同、业务梳理优化、数据整合和对接、系统设计等几个重要阶段。

3.1.1 部门协同

离校管理与服务系统建设中的部门协同如图 8 所示。

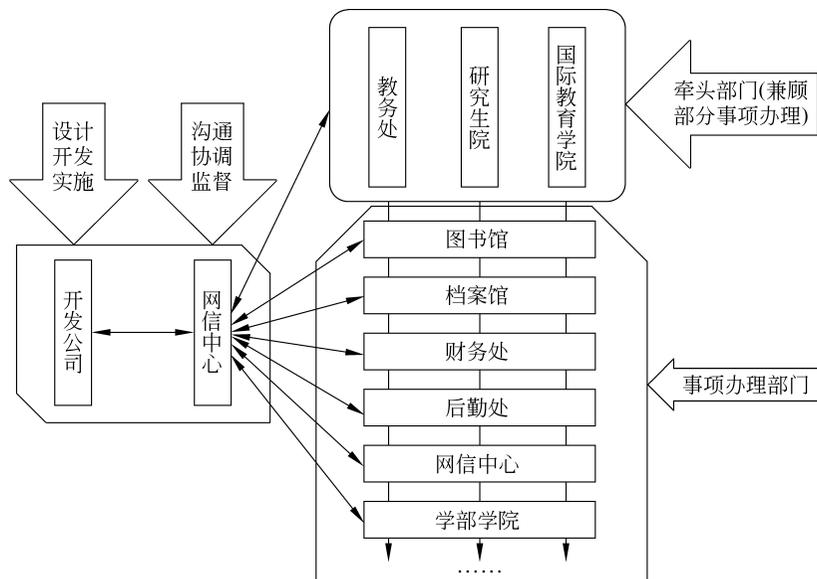


图 8 离校管理与服务系统建设中的部门协同

部门协同是离校管理与服务系统中的起点和重点，其贯穿始终，是建设过程顺利进行的保障。教务处、研究生院、国际教育学院作为不同类别学生的管理部门是牵头部门，确立各自离校流程，而图书馆、档案馆、财务处、后勤处、网信中心、学部学院等部门主要负责流程中各个事项的办理。网信中心作为学校信息化管理建设统筹部门负责建立开发公

司与各个部门之间沟通的桥梁，在协调的基础上做好整体项目建设的监督和把控，开发公司负责整体的设计、开发和实施。

每个部门都指定了副处级以上领导作为负责人，并安排专人负责协调处理项目实施过程中的各种问题，部门之间形成一个有机的整体，共同完成系统的建设。

3.1.2 业务梳理优化

对个人报退和集中报退进行比较分析，如图 9 所示，可以看出有很多相似的地方，首先需要生成名单，之后名单中的学生需要根据管理部门要求和自身情况办理各种事项，包括必须办理和非必须办理两个类别（两个类别所涉及的事项可以并行进行），必须办理事项办理完毕之后就可以领取毕业证学位证，然后顺利离校。

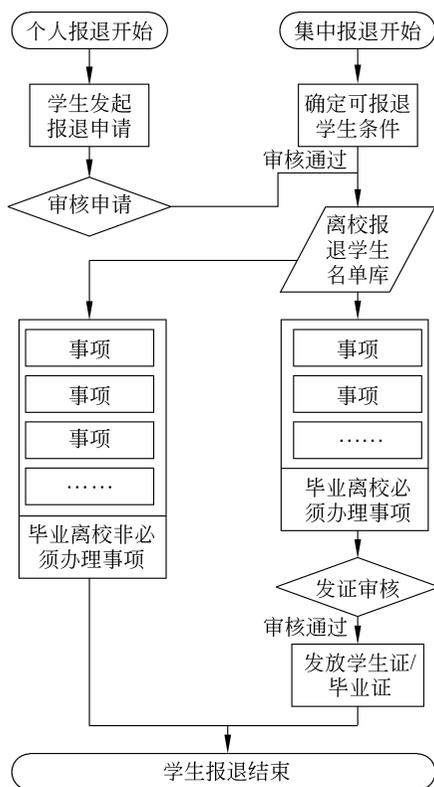


图 9 个人报退和集中报退流程对比

把学生需要办理的离校手续分割为一个一个的事项，并结合部门和学生类型对事项进行汇总梳理，可形成毕业离校学生所需办理事项的汇总全表，如表 3 所示。

表 3 毕业离校涉及的事项汇总

事 项	对应部门	非留学生				留学生		
		本科	双证硕士	单证硕士	博士	本科	硕士	博士
贷款清还	学生工作处	○						
欠课管理	教务处	○						
学杂费清缴	财务处	○	○	○	○			