

质量、环境管理体系文件

# 管 理 手 册

依据 ISO19001:2000、ISO14001:2004 标准编制

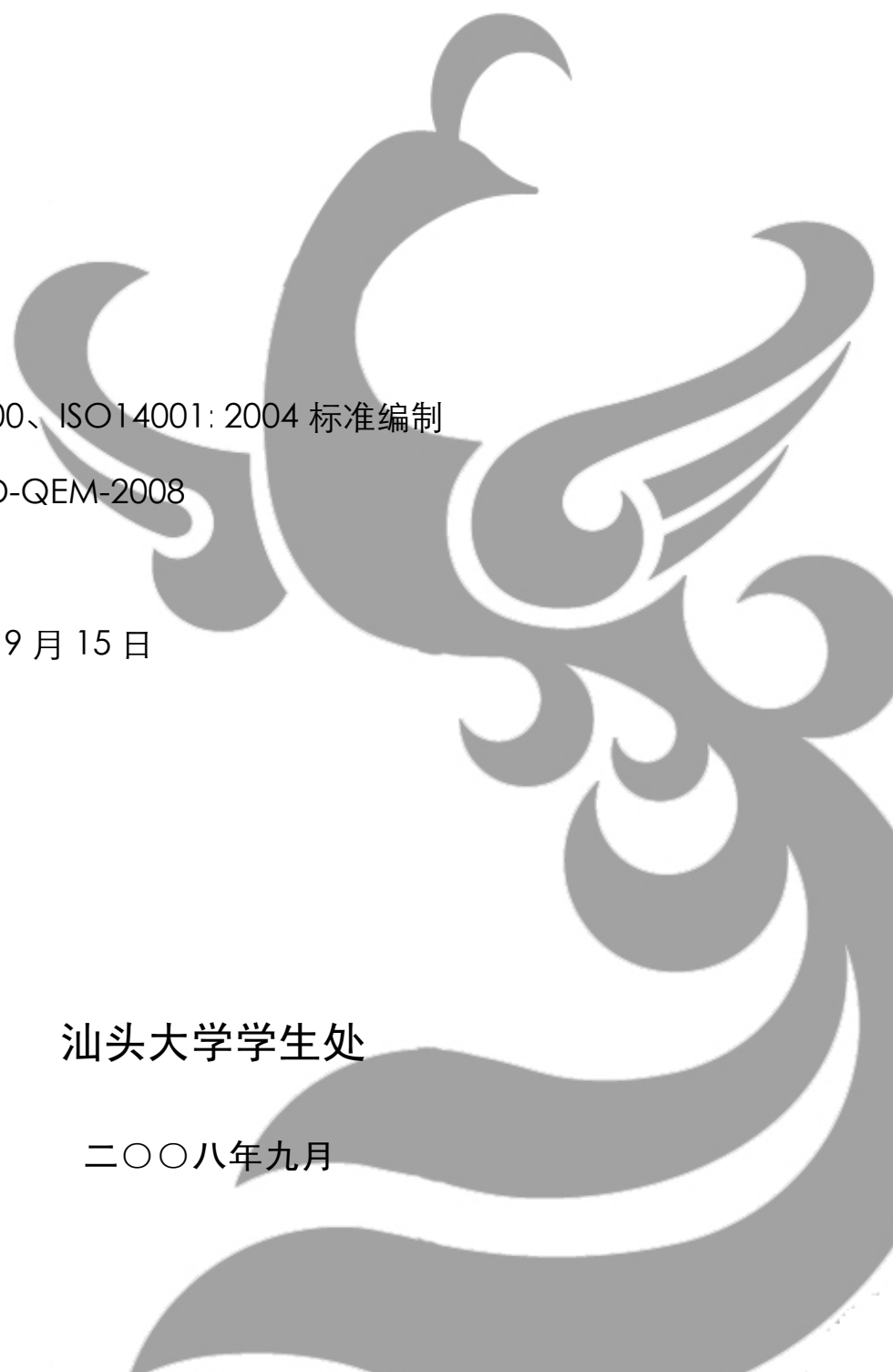
文件编号：STU-SAD-QEM-2008

版本/次：A

生效日期：2008 年 9 月 15 日

汕头大学学生处

二〇〇八年九月



### 0.1 修订记录

版本号	章节号	修订内容提示	修订审批人	手册生效日期
V1.0	全文	新拟《管理手册》	陈珠琳	2008-09-15

## 0.2 管理者代表任命书

汕头大学学生处各部门：

为实现学生处的质量、环境方针和目标（指标），确保学生处质量、环境管理体系的过程得到建立、实施和保持，任命陈珠琳担任学生处管理者代表。其主要职责是：

1. 按 ISO9001：2000、ISO14001：2004、ISO/IWA2 标准的要求建立、实施、保持和改进质量、环境管理体系；
2. 向学校主管领导报告质量、环境管理体系的运行情况和改进的需求；
3. 在整个本系统内促进服务意识、守法意识、职业健康安全意识、环保意识的形成；
4. 协助学校主管领导做好管理评审；
5. 做好内部审核的组织工作；
6. 就质量、环境管理体系的有关事宜与外部联络。

学校主管领导：

2008年6月4日

### 0.3 学生处管理方针、目标/指标颁布令

#### 0.3.1 管理方针

围绕“国际化、有特色、受人重视”的学校发展目标和培养“有志、有识、有恒、有为”高素质人才的育人目标，配合学校国际化的人才培养模式改革的实际需要，探索国际化、有特色的学生教育管理新模式。以学生发展为中心，为学生提供就业指导、心理辅导、经济支持等服务，搭建对外交流、社区文化、素质拓展等学生发展平台，促进学生综合素质和职业能力的提高以满足用人单位对人才的需求。倡导绿色校园理念，引导学生养成良好的环境行为习惯。

#### 0.3.2 管理目标

类别	目标	承担部门
学生教育工作目标	1、开设《职业生涯规划辅导》、就业指导》等课程，每学期的学生课堂评估平均分达到或超过学校的平均值。 2、每年举办就业讲座等教育活动不少于5场。	就业中心
	1、开设《大学生心理健康教育》课程，每学期的学生课堂评估平均分达到或超过学校的平均值。 2、每年举办心理工作坊/讲座等教育活动不少于5场。 3、每年举办一次心理健康教育宣传月。	咨询中心
	1、每年举办助学教育讲座不少于2场。	助学中心
	1、2009年按大纲要求开设《军事课》。 2、开展新生入学教育系列活动。 3、开展毕业生文明离校教育。	教育管理科
	1、开展社区文化活动，每年不少于4次。 2、开展宿舍区安全、纪律宣传教育活动，每年不少于2次。 3、开展学生访谈，每名辅导员每周不少于3人。	辅导员办公室
学生管理工作目标	1、确保毕业生的暂缓就业管理、推荐表、就业协议书管理、报到证办理发放、本科学生档案管理等符合省厅相关要求，确保毕业生顺利派遣。	就业中心
	1、建立学生心理档案，管理规范、保密。	咨询中心
	1、确保各种奖励措施的实施过程公开、公正、公平；确保奖励金及时发放；确保奖学金网站及时更新维护。 2、确保经济困难学生得到有效的帮助，困难学生获得助学贷款的比例不低于20%；勤工助学岗位用于安排贫困生的比例不低于50%；确保学生勤工助学报酬按时发放。	助学中心
	1、确保学生的违纪行为得到及时、客观公正的处理，对违纪行为的处理不超过15个工作日。 2、每周组织开展2次学风检查。	教育管理科
	1、确保学生住宿安排符合学校住宿管理模式和育人理念。	辅导员办公室

	2、宿舍区学生的违纪行为及时发现并处理。违纪现象呈减少趋势。	
学 生 服 务 工 作 目 标	1、每年在校内外举办不少于2场招聘会。 2、热情接待用人单位，为用人单位在校内举办学生招聘活动提供便利； 3、热情接待学生，耐心解答学生问题，帮助学生解决困难。	就业中心
	热情接待学生，耐心帮助学生解决心理问题。	咨询中心
	热情接待学生，耐心解答学生问题，帮助学生了解国家助学政策及相关办理流程。	助学中心
	热情接待学生，耐心解答学生奖励计划等问题，保障绿色通道通畅。	教育管理科
	热情接待学生，耐心解答学生问题，帮助学生解决困难。将学生反映的问题及时转交相关部门，学生满意度60%以上。	辅导员办公室
行 政 管 理 目 标	1、贯彻ISO标准，各项工作有严密的管理制度及执行程序，各项办事流程符合学校的相关规定；无重大工作差错事件。 2、按学校要求完成各项行政工作；	学生处各部门
环 境 管 理 目 标	1、建立教职工环保手册，执行环保手册有关节电、节水，节纸及物品使用等相关规定。 2、每学期在学生宿舍区至少开展一次环保宣传，提高学生环保意识。每季度开展一次宿舍区节约用电评比。	学生处各部门 辅导员办公室

学校主管领导签发：

2008年9月1日

## 0.4 目 录

0.1	修订记录	1
0.2	管理者代表任命书	2
0.3	学生处管理方针、目标/指标颁布令	3
0.3.1	管理方针	3
0.4	目 录	5
1.0	汕头大学学生处概况	8
2.0	管理手册发布令	9
3.0	《管理手册》说明	10
3.1	目的	10
3.2	适用范围	10
3.3	引用标准	10
3.4	术语定义	11
3.5	缩写说明	11
3.6	管理手册的管理	12
3.6.1	编制、审核和批准	12
3.6.2	发布方式	12
3.6.3	修改和换版	12
4.0	质量、环境管理体系	14
4.1	总要求	14
4.2	文件要求	14
4.2.1	总则	14
4.2.2	管理手册	15
4.2.3	文件控制	15
4.2.4	记录控制	15
5.0	管理职责	17
5.1	管理承诺	17
5.2	以顾客为关注点	17
5.3	管理方针	17
5.4	策划	18
5.4.1	管理目标/指标	18
5.4.2	管理体系策划	18

5.5 职责、权限与沟通	19
5.5.1 职责和权限	19
5.5.2 管理者代表	19
5.5.3 内部沟通	19
5.6 管理评审	20
5.6.1 总则	20
5.6.2 评审输入	20
5.6.3 管理评审的输出	20
6.0 资源管理	22
6.1 资源提供	22
6.2 人力资源	22
6.2.1 总则	22
6.2.2 能力、意识和培训	22
6.3 基础设施	22
6.4 工作环境	23
6.4.1 总则	23
6.4.2 工作环境的管理	23
6.4.3 工作环境的提升	23
7.0 教育管理实施	25
7.1 教育和管理过程的策划	25
7.1.1 职责	25
7.1.2 策划要求	26
7.2 与顾客有关的过程	26
7.2.1 教育和管理要求的确定	26
7.2.2 教育和管理要求的评审	26
7.2.3 顾客沟通	27
7.3 设计和开发	27
7.4 采购	27
7.5 教育和管理过程的实现	28
7.5.1 过程管理	28
7.5.2 过程确认	29
7.5.3 标识和可追溯性	29

7.5.4 顾客财产	29
7.5.5 成果防护	30
8.0 测量、分析和改进	31
8.1 总则	31
8.2 管理体系监视和测量	31
8.2.1 顾客满意度调查	31
8.2.2 内部审核	31
8.2.2.1 总则	31
8.2.2.2 应控制的活动	32
8.2.3 教育和管理过程的监视和测量	32
8.2.4 教育和管理运作成果的测评	32
8.3 不合格教育和管理控制	32
8.3.1 不合格教育和管理分类	32
8.3.2 不合格服务的评审和处置	33
8.4 数据分析	33
8.4.1 总则	33
8.4.2 信息的来源	33
8.4.3 分析方法	33
8.4.4 记录	34
8.5 改进	34
8.5.1 持续改进	34
8.5.2 纠正措施	34
8.5.3 预防措施	35
附件一：学生处管理体系文件编、审、批权限表	36
附件二：学生处管理体系组织结构及职能	37
附件三：学生处管理体系职能分配表	38
附件四：学生处部门职责	39
附件五：学生处各岗位相应的职责、权限	42



## 1.0 汕头大学学生处概况

汕头大学学生处是汕头大学行政部处之一，下设毕业生就业指导中心、学生教育管理科、助学工作管理中心、学生宿舍区辅导员办公室、心理健康教育与咨询中心。共有工作人员 16 名。

学生处实施的教育、管理、服务职能是汕头大学人才培养工作的一部分，围绕学校“国际化”的发展愿景和培养“有志、有识、有恒、有为”人才的育人方针，学生处通过学生教育、奖贷学金管理、困难学生资助、勤工助学管理、社区文化建设、学生就业指导与就业管理、心理健康教育与咨询等教育、管理和服务的过程，为学生在校学习生活和成长提供有效的支持，促进学生素质、能力的提高和对未来职业的适应。

学生工作处基本职能包括了以下几个方面：

- 一、负责本科生的档案管理工作
- 二、负责各项奖学金项目的评定组织和管理
- 三、帮助经济困难学生向银行申请国家助学贷款，协助银行做好国家助学贷款的审核、发放等相关手续
- 四、负责本科生违纪行为的处理
- 五、落实国家助学金及其它助学措施的实施；管理校内外勤工俭学岗位
- 六、组织本科生进行军训，协助地方政府开展征兵工作
- 七、协调开展迎新工作及新生入学教育等主题教育活动
- 八、开展学生职业指导、毕业生推荐、就业管理等相关工作；协调开展毕业离校等相关工作
- 九、开展心理健康教育与咨询工作
- 十、开展宿舍区文化活动及学生住宿安排

地 址： 中国广东省汕头市大学路 243 号

联系电话： 86 754 82902739

传 真： 86 754 82522372

邮政编码： 515063

网 站：<http://www.xsc.stu.edu.cn>

## 2.0 管理手册发布令

学生处《管理手册》依据 ISO9001: 2000《质量管理体系要求》和 ISO14000《环境管理体系要求及使用指南》并结合学生处实际情况编制而成。《管理手册》阐述了学生处的管理方针和质量目标和环境目标,对学生处管理体系做出了具体描述,是指导学生处实施质量管理和环境管理的纲领性文件和行为准则。

本手册于 2008 年 9 月 15 日编制完毕,经过汕头大学校领导的批准,现予以发布。同时发布的还有程序文件,希望学生处全体员工遵照此文件的规定进行工作,确保学生处所建立的质量、环境管理体系得以有效实施。

管理者代表:

2008 年 9 月 15 日

### 3.0 《管理手册》说明

#### 3.1 目的

本管理手册是汕头大学学生处质量管理体系和环境管理体系运行的纲领性文件，手册制定了质量和环境方针、目标、指标，明确了质量和环境管理体系的范围，用以指导和规范学生处职能范围内的各项学生教育、管理活动。通过管理体系的有效实施，包括持续改进体系的有效性，以达到顾客及相关方满意，保护环境，并符合法律法规要求。

各个管理部分的程序文件和作业指导书，是本管理手册的支持性文件，是对本手册实施方式的具体说明和指引。本管理手册各章节里描述了质量和环境综合管理体系的过程和各环节之间的相互作用。作为管理体系文件的一个组成部分，本管理手册属于受控文件。

#### 3.2 适用范围

本手册适用于汕头大学学生处职能范围内的学生教育管理、就业工作、心理工作、宿舍工作、奖助学工作等过程的质量和环境的管理和控制。适用时包括各学院、书院学生工作及相关人员及相关部门。

#### 3.3 引用标准

a) 本《管理手册》及其它质量、环境管理体系文件，均依照下列标准制订：

《GB/T19001-2000, ISO9001: 2000 质量、环境管理体系——要求》

《ISO14001: 2004 环境管理体系——规范及使用指南》

b) 本《管理手册》及其它质量、环境管理体系文件遵照的法规和准则：

《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》

《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》

《学生伤害事故处理办法》

《普通高等学校学生管理规定》

《高等学校学生行为准则》

《普通高等学校学生安全教育管理暂行规定》

《公民道德建设实施纲要》

《中华人民共和国教育法》

《中华人民共和国高等教育法》

《中华人民共和国教师法》

《广东省<教师资格条例>实施细则》

### 3.4 术语定义

本手册除了采用《GB/T19001-2000, ISO9001: 2000 质量、环境管理体系——要求》、ISO14001: 2004 环境管理体系——规范及使用指南》的有关术语和定义外，还对以下术语进行定义：

**【顾客】**接受学生处输出成果的组织或个人，主要指接受毕业生的用人单位，必要时包括相关方。

**【相关方】**是指学校各学院、书院、部门、学生、基金会、政府机构、合作单位、来访学者、嘉宾等，外协单位（勤工助学）。

**【输出成果】**使用资源将输入转换为输出的教育和管理运作过程或活动的结果，包括可独立描述的服务、产物和毕业生，以及适当的组合体。

**【教育和管理】**教育和管理是学生处服务于学校人才培养目标的基本过程。教育是指学生处职能范围的职业发展教育、心理辅导、军事训练、社会实践等过程；管理是指奖学、助学、贷款、就业推荐、学生事务、学生住宿安排、相关档案等管理和服务活动和过程。

### 3.5 缩写说明

学校——汕头大学

学生处——汕头大学学生处

学院——学校各专业学院

书院——学校住宿学院

处长——汕头大学学生处处长

团委——共青团汕头大学委员会

学生工作人员——学校各部门、各学院、书院从事学生工作的人员

咨询中心——心理健康教育与咨询中心

就业中心——毕业生就业指导中心

教育管理科——学生教育管理科

助学中心——助学工作管理中心

辅导员办公室——学生宿舍区辅导员办公室

### 3.6 管理手册的管理

#### 3.6.1 编制、审核和批准

a) 《管理手册》由管理部根据 ISO9001: 2000《质量管理体系 要求》和 ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》标准, 结合汕头大学学生处的实际情况组织编制, 并由各相关部门评审。

b) 《管理手册》经学校领导批准, 由管理者代表发布实施。

#### 3.6.2 发布方式

学生处管理手册、程序文件及作业指导书、记录表单均以 PDF 或 WORD 文件格式通过学生处网站发布。

#### 3.6.3 修改和换版

a) 修改、换版的原则: 质量、环境管理体系运行中存在的问题; 质量、环境管理体系审核中存在的问题; 管理体系结构、方针策略发生重大调整或上级有关部门颁布的质量、环境政策、法律法规有新的要求。

b) 手册修改/换版时, 有关编制、审核、批准、发布的要求, 与 3.6.1 中的规定相同;

c) 手册修改/换版时, 以新的版本替换旧的版本在学生处网站上发布。旧版本归档保留。

## 4.0 质量、环境管理体系

### 4.1 总要求

学生处依据 ISO9001: 2000《质量管理体系 要求》和 ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》标准要求建立了完整的一体化管理体系，并加以实施和保持，从而规范了学生处职能范围内的各项学生教育、管理活动，使学生处职能范围内的学生工作管理体系实现规范化、标准化、程序化。同时通过内部审核、管理评审、采取纠正措施和预防措施、管理考核等途径，持续改进体系的有效性。

- a) 学生处明确规定：管理体系包含的所有过程均采用 P-策划、D-实施、C-检查、A-改进即 PDCA 循环的方法实施和展开，达到管理体系的持续改进。
- b) 过程的顺序和相互作用通过程序文件或作业指导书表达。
- c) 学生处制定相应的程序文件和作业指导书，明确了确保过程的有效性和管理所需的准则和方法。
- d) 过程运行、监视和测量所需的资源及信息在相应的程序文件和作业指导书中明确，学生处可以确保获得这些资源和信息。
- e) 对所确定的过程按程序文件和相应的策划活动结果的要求进行监视、测量和分析，以验证过程结果符合规定要求。
- f) 通过本手册规定的质量、环境管理方针、目标、管理方案，以及过程和体系监控、数据分析、信息交流、纠正和预防措施，以实现预期的过程策划结果，并改进过程的有效性。

### 4.2 文件要求

#### 4.2.1 总则

学生处制定了《管理手册》（含环境、质量管理方针和相应目标/指标）、若干个程序文件及作业指导书，确保管理体系过程的有效策划、运行和控制。

#### 4.2.2 管理手册

《管理手册》是学生处实施学生教育、管理的纲领性文件和行动准则，学生处全体教职员及学生工作人员必须严格执行。手册包含了以下内容：

- a) 管理体系的覆盖范围；
- b) 对管理体系程序文件的引用；
- c) 管理体系过程之间相互关系的描述。

#### 4.2.3 文件控制

学生处确保所有与管理体系有关文件的适用性、完整性和有效性。

形成文件的程序明确了以下方面的控制要求：

- a) 所有文件发布前，由授权人审批，确保其适宜性和充分性（见附件一《管理体系文件编、审、批权限表》）；
- b) 必要时对文件进行评审与更新，并重新审批；
- c) 对所有管理体系文件更改和现行修改状态进行标识，确保文件的更改和现行修改状态能够识别；
- d) 确保在使用场所都能获得适用文件的有效版本；
- e) 文件保证清晰，整洁，有编号、收文、发文登记台帐，易于识别；
- f) 明确外来文件的识别及管理要求，并控制其分发和使用；
- g) 对于作废文件，规定及时从使用场所收回。需要时以适当的方式进行标识，防止作废文件的非预期使用。

#### 4.2.4 记录控制

学生处对记录的标识、贮存、保护、检索、保存期和处置进行控制，保证记录的及时性、准确性、真实性、完整性，为管理体系有效运行提供可靠证据。

- a) 需要控制的记录包括各类登记表，各类学生资料、各类审批表等；



- b) 管理体系运行记录分别由有关部门收集保存;
- c) 记录的填写要求字迹清晰、做到完整、准确、及时, 不得涂改或伪造, 使其具备对相关活动或服务的可追溯性;
- d) 记录依其发生的时间顺序、分项目进行编号、编目、组卷, 使其易于识别和检索;
- e) 妥善保管记录, 防止损坏、丢失或由于贮存环境条件恶劣造成变质腐蚀。保存方式(包括拷贝或电子媒体)便于存取。
- f) 记录的保存期限按有关规定执行, 超过保存期限的, 作销毁处置。

## 5.0 管理职责

### 5.1 管理承诺

学生处以处长为核心的领导层通过下述活动为其建立、实施管理体系并持续改进体系的有效性提供证据：

a) 及时向学生处内部员工及学生工作人员传达满足顾客、相关方和法律法规要求的重要性。

b) 制定学生处质量方针 并在学生处全体 员工及学生工作人员进行传达，确保全体员工及学生工作人员都能够理解和执行。

c) 根据质量方针制定质量目标/指标，通过对目标的测量、分析，制定相应的控制措施，确保质量目标的可实现性。

d) 定期对质量管理体系进行管理评审。

### 5.2 以顾客为关注点

学生处始终以顾客为关注焦点，通过市场调研、建立顾客档案、电子邮件、网络、问卷调查、电话沟通、顾客反馈分析等方式收集相关信息，确保学生处与顾客的有效沟通，以便不断了解顾客的需求和期望，并予以转化为学生处工作的要求，通过持续改进质量和环境综合管理体系来满足顾客的要求，增加顾客满意度。

### 5.3 管理方针

围绕“国际化、有特色、受人重视”的学校发展目标和培养“有志、有识、有恒、有为”高素质人才的育人目标，配合学校国际化的人才培养模式改革的实际需要，探索国际化、有特色的学生教育管理新模式。以学生发展为中心，为学生提供就业指导、心理辅导、经济资助等服务，搭建对外交流、社区文化、素质拓展等学生发展平台，促进学生综合素质和职业能力的提高以满足用人单位对人才的需求。倡导绿色校园理念，引导学生养成良好的环

境行为习惯。学生处确保以上质量、环境管理方针：

a) 与汕头大学总的宗旨相适应，体现汕头大学发展目标和学生培养质量的追求；

b) 对包括了满足要求、遵循法规和持续改进管理体系有效性的承诺；

c) 可以为制定和评审各管理目标/指标提供框架；

d) 能够在学生处范围内传达、沟通、理解各管理方针并贯彻实施，并传达到以学生处名义对外联络和工作的人员；

e) 在需要时为相关方所获取；

f) 可以通过内部审核和管理评审等方式评价各管理方针的持续适宜性。

## 5.4 策划

### 5.4.1 管理目标/指标

管理目标/指标是学生处实现满足顾客与相关方要求以及各种法律法规要求和持续改进以及评价管理体系有效性的重要指标，其内容与学生处管理方针是一致的、可测量的。目标/指标包括了满足学生处教育、管理和服务所需的内容，各项目标/指标在相关职能部门、项目管理等各层次上均予以展开和分解细化，成为各层次上可以实施的目标/指标(见 0.3 条款)。同时，学生处建立考核机制，以确保各过程达到要求，并作为达到学生处总的目标/指标的基础。

### 5.4.2 管理体系策划

学生处最高领导层组织管理体系的策划活动，实现：

a) 学生处制定的各管理目标符合管理体系的总要求；

b) 在策划管理体系的变更和实施时，保持管理体系的完整性；

c) 管理体系策划以文件形式输出表述，如管理手册、程序文件、作业指导书等。

## 5.5 职责、权限与沟通

### 5.5.1 职责和权限

学生处根据实际工作需要设置组织机构（附件二）以及管理体系职能分配表（附件三），并据此确定了各部门、各岗位的职责和权限（附件四、附件五）。学生处管理体系覆盖的部门和单位有管理层（处长、副处长）、毕业生就业指导中心、学生教育管理科、助学工作管理中心、心理健康教育与咨询中心、宿舍区辅导员办公室等。

### 5.5.2 管理者代表

校领导任命学生处处长为学生处管理者代表，并已形成文件予以公布（见0.2条款），其职责如下：

- 1) 负责学生处管理体系的策划，确定管理方针和目标；按照相关标准，建立、实施和保持质量管理体系；提出持续改进的导向，对属下沟通职能关系和管理责任，引导全员参与；
- 2) 向学校最高管理者报告质量管理体系运行情况，包括所需要进行的改进，并与有关的管理层就管理体系运行情况进行沟通；
- 3) 负责确定学生处组织机构及部门、人员职责；主持管理评审；
- 4) 负责学生处管理手册、程序文件的批准；
- 5) 负责学生处业务合同、订单、财务等的审核与批准；
- 6) 设计学生处的工作规划和目标，针对设定的目标领导学生处工作，就内部、外部变动因素促成决策；
- 7) 负责通过各种形式的培训活动，促进学生处全体人员提高质量意识和满足顾客要求意识的形成；促使学生处全体人员追求卓越绩效，满足业绩改进要求并争取超越预期期望。

### 5.5.3 内部沟通

学生处通过年度工作会、研讨会、工作协调会、动员会、管理评审会、内部审核等各种形式，利用电话、电视、网络、传真等各种传播媒介，以及采用文件的会签、审核、审批及相关资料和记录的传递等多种手段就管理体系在不同层次和部门之间进行纵向及横向沟通，确保管理体系的持续改进和有效运行。

## 5.6 管理评审

### 5.6.1 总则

学生处一体化管理体系管理评审每年进行一次，时间间隔大约 12 个月，管理评审由最高管理者主持，以会议方式进行。

通过管理评审确保管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审应对学生处的管理体系的改进机会和变更的需要，包括质量方针及其相应目标/指标等做出评价。管理评审的记录由 ISO 资料管理员负责整理存档。

### 5.6.2 评审输入

每次管理评审前应制定管理评审计划，收集、汇总、整理应包括以下方面的信息：

- a) 审核的结果（包括内部审核、外部审核的结果）和环境管理体系合规性评价的结果；
- b) 顾客的信息反馈（包括学生处主动调查及顾客投诉的信息反馈）；
- c) 学生处教育管理工作及行政工作过程中的绩效；
- d) 预防措施和纠正措施的运行状况；
- e) 以往管理评审的跟踪论证结果；
- f) 可能影响管理体系的变化；
- g) 改进的建议。

### 5.6.3 管理评审的输出

管理评审后应就评审的结果编制管理评审报告，其中应包括拟采取的措施，至少包括以下内容：

- a) 管理体系及其过程有效性的改进；
- b) 与顾客要求有关的服务的改进；
- c) 管理活动资源方面的配置需求。

## 6.0 资源管理

### 6.1 资源提供

为实现各管理方针及相应目标/指标，处长在人力资源、物资、技术、设备、监视和测量设备等必须的资源方面，都提供了必要的保证，并通过年度综合计划、年度培训计划等文件，确定各种资源需求，可以确保：

- a) 实施、保持管理体系并持续改进其有效性；
- b) 通过满足顾客要求，不断增强顾客满意；
- c) 遵纪守法，确保社会、员工、各相关方的利益；

### 6.2 人力资源

#### 6.2.1 总则

学生处严格执行学校人事制度，保证各岗位人员能够胜任岗位要求。所有岗位人员要求本科以上学历。

#### 6.2.2 能力、意识和培训

学生处依据学生工作发展需要和各岗位人员岗位能力要求编制员工培训计划，每年通过选派人员参加省厅等部门组织的相关培训和职业资格考试等，提高员工岗位工作能力。同时采用训练营、研讨会等形式对学生处人员及学校学生工作人员进行培训，使员工和代表学生处工作的人员认识到：

- 1) 自己所从事的学生工作与学校人才培养质量的相关性和重要性；
- 2) 自己在实现质量管理体系要求方面的作用和职责，以及如何为实现管理目标和/指标做出贡献；
- 3) 自己工作所能带来的质量效益，以及若偏离运行程序的潜在后果。

### 6.3 基础设施

学生处各部门和各单位所需的设施设备，按学校的相关制度和要求审批购置或调配，保证学生处正常运转的需要。

基础设施和设备主要包括：

- a) 工作场所、现场临时设施和相应配套设施、办公设备和工具；
- b) 服务设备（包括硬件和软件）；
- c) 环境保护设施、设备；

学生处根据学校的相关制度建立基础设施设备的清单或设备档案，同时根据管理的需要分类编制设施设备管理制度。

## 6.4 工作环境

### 6.4.1 总则

工作环境是员工工作时所处的一组条件，包括物理的、社会的、心理的和环境的因素。必要的工作环境是学生处开展各项工作的支持条件。工作环境包括：

- a) 卫生及劳动保护条件；
- b) 精神文明、职业道德的氛围；
- c) 待遇及工作条件。

### 6.4.2 工作环境的管理

- a) 学生处要保证工作、学生活动的安全性；
- b) 各部门负责有关学生活动等过程环境的控制，制定落实相应的控制措施；
- c) 学校最高管理层通过确立正确的办学宗旨、树立先进的价值观念、倡导优秀的道德行为准则等手段不断营造积极乐观、奋发进取、活泼健康的文化氛围，加强各岗位的职业道德建设，创造良好的人际关系环境，建立有效的激励机制，以最大限度地发挥全体教职工的主观能动性。

### 6.4.3 工作环境的提升

学生处努力为教职工营造良好的工作环境，提高教职工的能动性、满意



程度和业绩，制订工作现场的相关管理制度，并从以下方面着手：

a)营造本系统内部良好、融洽的工作氛围，加强教职工之间的团结协作精神，鼓励教职工发挥自己的潜能，开展创造性的工作。

b)努力取得上级主管部门对本系统业务的支持和认同，以及得到相关政府部门政策方面的扶持，创造良好的外部工作环境。

c)尽力改善现场办公环境，提供相应的空调、热水器等设施用品，减少热、噪声、污染等对教职工不利的环境影响，提高工作环境的舒适度。

d)美化办公环境和校园场地，有计划地增加绿化面积，提高绿化水平。

## 7.0 教育管理实施

### 7.1 教育和管理过程的策划

教育和管理是学生处服务于学校人才培养目标的基本过程。教育是指学生处职能范围内的职业发展教育、心理健康教育与辅导、军事训练、社会实践等活动和过程；管理是指奖学、助学、贷款、就业推荐、学生事务、学生住宿安排、相关档案等管理和服务活动。

学生处围绕学校“国际化”的发展愿景和培养“有志、有识、有恒、有为”人才的育人方针，根据管理目标和法律法规要求，对学生教育管理、奖贷学金管理、困难学生资助、勤工助学管理、社区文化建设、学生就业指导与就业管理、心理健康教育与咨询等教育、管理和服务的过程进行策划，并在此基础上根据实际需要制定管理办法、作业指导书、年度工作计划表等，对于校园招聘会、校外基地建设、心理宣传活动月等专项活动要编制项目实施方案，以确保学生处的教育、管理和服务过程处于受控状态。

#### 7.1.1 职责

就业中心负责就业工作相关的管理办法、作业指导书、年度工作计划制定及校园招聘会等就业活动的策划；

教育管理科负责学生教育管理相关的管理办法、作业指导书、年度工作计划的制定及学生教育活动的策划；

助学中心负责学生助学工作相关的管理办法、作业指导书、年度工作计划的制定及助学活动的策划；

心理中心负责心理教育工作相关的管理办法、作业指导书、年度工作计划的制定及心理宣传活动月等活动方案的策划；

预算不超过 2000 元的项目策划由科室负责人审批并监督执行；

预算在 2000-5000 元的项目策划由科室负责人审核后报分管处领导审批

并监督执行；

预算在 5000 元以上的项目策划由分管处领导审核后报处长审批；

预算在 20000 元以上的项目策划由处长审核后报分管校领导审批；

以学校名义发布的管理办法等，由学校主管领导审核后报校长办公会审批。

### 7.1.2 策划要求

策划时应确定以下内容：

- a) 教育管理的质量目标和要求；
- b) 教育管理实现所需的过程、文件和资源需求；
- c) 为实现教育管理所需开展的验证、确认、监视、检查和评价活动；
- d) 建立能证明教育管理实现各过程及过程结果符合要求所需的记录。

## 7.2 与顾客有关的过程

### 7.2.1 教育和管理要求的确定

#### 7.2.1 与服务有关的要求的确定

学生处各部门在策划相关的工作方案前应与顾客进行沟通，了解顾客对质量、环境管理要求，结合学校的办学方针，确定顾客的现实要求和隐含要求：

- a) 顾客主动提出的要求，包括实施后应达到的效果；
- b) 顾客未主动提出，但是针对学生处质量、环境管理系统可能存在的隐性的要求；
- c) 作为贯标单位应执行的国家、地方所涉及到的法律、法规及规范等的要求；
- d) 本系统为提高服务形象而做出的任何附加承诺、要求。

### 7.2.2 教育和管理要求的评审

学生处各部门应对教育管理服务有关的要求进行评审，以保证已经理解了要求并确保学生处有能力实现这些要求。评审应在学生处向顾客作出服务的承诺之前进行，如发出相关通知前等，评审的内容包括：

- 1) 服务的内容是否明确;
- 2) 对学校领导及相关单位提出的要求, 通过相关“方案”进一步明确;
- 3) 明确本管理系统的能力通过自身的努力能满足要求;

上述的评审活动由各部门组织进行, 并将有关措施落实到相关部门实施; 当服务要求有更改时, 各部门应对相关的措施进行修改, 并将更改后的内容通知给相关部门及有关执行人员。

### 7.2.3 顾客沟通

通过有效的沟通, 使学生处能准确了解顾客要求及顾客抱怨, 并评价在何处可以持续改进质量、环境管理体系的有效性, 以便及时采取相应措施。

沟通包括:

- 1) 及时准确地传递信息;
- 2) 接受顾客的问询, 如就奖学金、助学贷款、勤工助学、宿舍安排、就业管理等接受学生的问询。
- 3) 顾客的反馈信息, 包括满意和抱怨的沟通。

沟通方式包括:

- 1) 与学生及家长的沟通: 主要通过座谈会、意见调查表、信函等形式进行。
- 2) 与用人单位的沟通: 主要通过座谈会、调查表等形式进行;
- 3) 与学校、基金会等部门沟通: 主要通过请示、汇报工作、征求意见等形式进行。

## 7.3 设计和开发

学生处教育管理过程严格按照国家法规和学校制度实施, 并都有格式化的运作模式, 故删减此条款, 若有新的教育方案和管理活动按 7.1 条款实施控制。

## 7.4 采购

### 7.4.1 职责

学生处各部门负责对所需采购物资的供方进行评价, 确保采购的物资符合教育和管理运作的要求。各使用部门负责对采购物资进行进货验证。

物资的采购包括重要物资和一般物资（包括教材、图书及办公用品等低值易耗物资）。各部门应根据采购计划，对采购物资进行识别，确定重要物资和一般物资。重要物资应制定采购计划，由学校采购部门进行统一采购；一般物资由处长批准后进行采购。

c)有以下情况的供方可以直接列入合格供方名录：

——学校已经固定途径或其他部门已经评审、选择、确定的；

——社会公认的机构；

——知名的企业；

——国家商业或服务组织。

d)各使用部门应负责在教育服务或物资使用过程中，对教育服务或物资质量进行验证、评价，并在评价的基础上，对供方进行重新评价，对质量差或不符合教育管理要求的供方不再予以选用。

## 7.5 教育和管理过程的实现

### 7.5.1 过程管理

对直接影响质量的教育、训练、实习和管理的过程应加以控制，其控制要求如下：

a)建立并执行过程控制流程/准则，使运作和实施过程保持稳定受控状态；

b)教育输出结果特性应保证符合固有要求，现场使用的所有计划、教案和教材资料均应是完整清晰；

c)教育实施和管理运作过程应安排在满足规定要求的工作环境中进行；

d)训练类的教育过程应有适当的过程观察、监视和测评；

e)管理活动应遵照现行有效版本的指导文件或学校、教育主管部门、国家规定的制度，工作计划实施前或输出成果在交付前应有适宜的自我检查或

审批，实施过程较长的工作项目应适当履行阶段报告、评审活动；

f) 教育实施和管理运作过程中或交付后有投诉、不合格、突发事件应记录处理结果，按 8.3 要求控制。

### 7.5.2 过程确认

当有不能通过考试、测评方法验证教育和管理运作完成的结果，只有通过后续实际应用才暴露不足时，应确认实施和运作主体的能力，学生处需要确认的过程有：心理辅导。教学过程确认参照教务处指引。确认的措施至少应包括：

a) 辅导人员资格的鉴定；

b) 加强对心理失衡者的后续跟踪辅导；

c) 记录心理辅导对象的状态信息，保证可追溯性。

d) 教育教职人员必须满足规定的技能水准或等级资格，并考核合格；外聘训练教职人员，应按学校外聘教师有关制度的要求对其资格进行认可。

### 7.5.3 标识和可追溯性

a) 固定资产的标识：按照学校相关规定执行。

b) 教育训练成果的标识：按训练项目次数记录主题、时间、地点、结果状况以及施教者、参与者和其他相关人员，存档备查。

c) 心理辅导成果的标识：按辅导对象记录内容、时间、基本状况以及辅导者、参与者和其他相关信息，存档备查。

d) 管理工作事件标识：责任人员应保持可辨别的管理项目或工作任务的符合实际的进展状态；进展状态不限于计划、审批、执行中、待处理、归档、变更、撤销/作废，或其他适宜的方法。

e) 对已经结束的事件，应及时归档（按 4.2 要求）。

### 7.5.4 顾客财产

学生处涉及的顾客财产只限于学生的档案、证书等。在接收顾客财产时要进行验证，并爱护顾客财产，采取相应措施保护顾客财产。当顾客财产丢失、损坏或发现不适用时，应及时通知顾客并做好记录。

#### 7.5.5 成果防护

各部门负责管理的财产和成果在的移动、贮存、包装、防护和交付过程应适当防护，以保持其特性。主要管理内容如下：

- a) 固定资产按学校有关规定进行保护。
- b) 教育、训练、研究成果按年度进行装订归档。
- c) 考试、考评、测评和其他管理过程的输出结果在需要保密时，应按保密制度执行。
- d) 派遣证、毕业生档案就业指导中心在管理过程中要明确客户要求，及时送达。
- e) 资材发放和档案投递时应考虑到防护要求，应适当检查确认，直至交付与客户。
- f) 管理人员有义务保护教师及学生的个人信息不被扩散；学生档案等资料应以密封防护。

## 8.0 测量、分析和改进

### 8.1 总则

学生处对管理体系运行的符合性、有效性和服务过程实施监视、测量、分析和改进过程：

- a) 证实输出成果的符合性；
- b) 确保管理体系的符合性；
- c) 持续改进管理体系的有效性。

### 8.2 管理体系监视和测量

#### 8.2.1 顾客满意度调查

各部门定期收集顾客反馈意见，统计顾客的满意度，并作为测量评价质量、环境管理体系业绩的一种方法。

#### 8.2.2 内部审核

##### 8.2.2.1 总则

学生处制定并实施《内部审核控制程序》，以确保质量、环境管理体系符合 ISO 9001 和 ISO 14001 标准的要求，并且质量、环境管理体系得以有效实施和保持。

1) 由 ISO 办公室负责内部审核的具体准备工作，管理者代表审批内部审核计划。

2) 内部审核每年至少进行一次，两次审核间隔的时间不超过 12 个月，覆盖整个体系相关部门和标准的全部要求。

3) 审核前，管理者代表任命内审组长，确定审核组成员。内审员应具有相关质量、环保方面的知识和判断能力。

4) 内审员应对开出的不合格项进行跟踪验证。

5) 审核工作结束后，应形成书面的内部审核报告，由 ISO 办公室保存，并把内部审核报告提交管理评审会议。

6) ISO 办公室应对审核期间发现的问题及时采取纠正措施，并跟踪验证纠正措施的实施情况和结果。



### 8.2.2.2 应控制的活动

学生处按标准要求对以下活动进行有效控制：

- a) 根据以往的审核结果对审核方案的策划；
- b) 确定内部管理体系审核的准则、范围、频次和方法；
- c) 确定审核组成员，任命审核组长，保证审核员不审核自己的工作；
- d) 审核实施、审核报告、审核结果各过程的记录及保持；
- e) 审核中发现的不合格，其发生部门的负责人应分析原因，制定纠正措施；
- f) 实施跟踪，对纠正措施进行验证，并报告验证结果。

### 8.2.3 教育和管理过程的监视和测量

各部门应采用适宜的方法对本部门运作过程进行监视，并在适用时进行测评。这些方法应证实过程实现所策划的结果的能力，当未能达到所策划的结果时，应采取适当的纠正措施，以确保服务、环境的符合性。

部门主管应当组织策划、确定测量方法（定性和定量的指标），并推动实施测量，以评价过程的业绩。这些测量应当纳入过程，并在过程管理中实施。

过程业绩的测量应当兼顾相关方的需求和期望。

### 8.2.4 教育和管理运作成果的测评

为了验证输出成果是否满足规定要求，须建立测评或检查规则或标准等规定性文件：

- a) 测评或检查规则或标准不能与国家、学校的规定要求冲突；
- b) 对客户有另外要求的教育、训练和其他输出成果，其测评或检查文件应考虑客户的要求。

## 8.3 不合格教育和管理控制

### 8.3.1 不合格教育和管理分类

本系统不合格服务包括：教学事故、服务过程不合格、采购不合格物资、环境事故等。

### 8.3.2 不合格服务的评审和处置

为确保不合格能够得到识别和控制，学生处对不合格处置的有关职责和权限在程序中做出了如下规定：

a) 发生一般不合格服务时，相关部门采取措施消除、弥补所造成的影响，发生事故的部门评审、处置并做好记录。部门负责人应及时了解事实，评审性质，视情况提出处置措施，力求减少影响。

b) 发生重大事故时，由相关部门向处领导汇报，由处领导组织评审处置，将造成的影响降低到最低限度，必要时向主管校领导报告。

c) 不合格的识别以及采取措施，让步批准记录、验证有效性的记录等由不合格责任部门保存。

d) 不合格纠正后，须按相应的规定再次进行验证和试验，以证实其符合性。

## 8.4 数据分析

### 8.4.1 总则

学生处明确规定了应确定、收集和分析的适当数据，以证实管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进管理体系的有效性。

### 8.4.2 信息的来源

信息来自以下方面：

a) 政府文件、行业信息及管理体系审核时发现的不合格；

b) 顾客满意度的调查、社会调查及其他相关方的反馈信息；

c) 顾客投诉。

### 8.4.3 分析方法

常用数据分析方法有：

a) 统计技术：抽样法、排列图、因果图、其它数理统计方法；

b)其它方法：汇总、归纳、评审；

根据管理体系运行需要，针对不同的分析对象，应选择采用适当的方法。

#### 8.4.4 记录

数据分析应保存适当的相应记录。

### 8.5 改进

#### 8.5.1 持续改进

学生处采用适当的方式实现持续改进，以增加顾客满意的机会。持续改进的重点是运用 PDCA 循环工作法，改进服务的质量，提高质量、环境管理体系过程的有效性。实现质量、环境管理体系的持续改进，应通过以下途径：

- a) 通过质量、环境方针的建立与实施，营造一个改进氛围与环境；
- b) 确立质量、环境目标以明确改进方向；
- c) 通过数据分析、内部审核不断寻求改进机会，并做出适当的改进活动的安排；
- d) 实施纠正和预防措施以及其他适用的措施实现改进；
- e) 在管理评审中评价改进结果，确定新的改进目标和改进决定。
- f) 对持续改进活动进行组织和策划，加强领导管理，采用多种方法，包括测量和评审，不断推进，不断提高，充分发挥持续改进的效用。

#### 8.5.2 纠正措施

为使纠正措施的制定、实施、评审全过程得到识别和控制，各责任部门应做到：

- a)对发生的不合格进行评审。不合格的信息来源包括：内审与外审中发生的不合格项，质量体系运行过程发生的不符合，顾客投诉（抱怨）；
- b)对不合格的原因进行分析，针对原因提出纠正措施；
- c)纠正措施应与不合格的影响程度相适应，应该对纠正措施实施的实施效果做出评价；
- d)纠正措施实施前应按职责权限的规定经授权人批准；

- e) 保持纠正措施的实施结果的记录;
- f) 对纠正措施的有效性进行评审, 评审结果输入管理评审。

### 8.5.3 预防措施

为使预防措施的制定、实施、评审全过程得到识别和控制, 应采取以下步骤:

a) 确定潜在不合格的服务: 为及时了解质量、环境管理体系运行的有效性, 在日常对质量、环境管理体系运作的检查和监督过程中, 须及时收集分析各方面的反馈信息。

b) 发现潜在的不合格的服务事实时, 根据潜在问题影响程度确定轻重缓急, 由处领导责成相关部门, 分析原因, 评价预防措施的需求, 并确定预防措施和责任部门。

c) 各责任部门接到纠正和预防措施处理单后, 对潜在不合格产生的原因进行调查分析, 记录调查分析结果; 针对原因, 责任部门制定有针对性的预防措施, 并予以实施和记录。

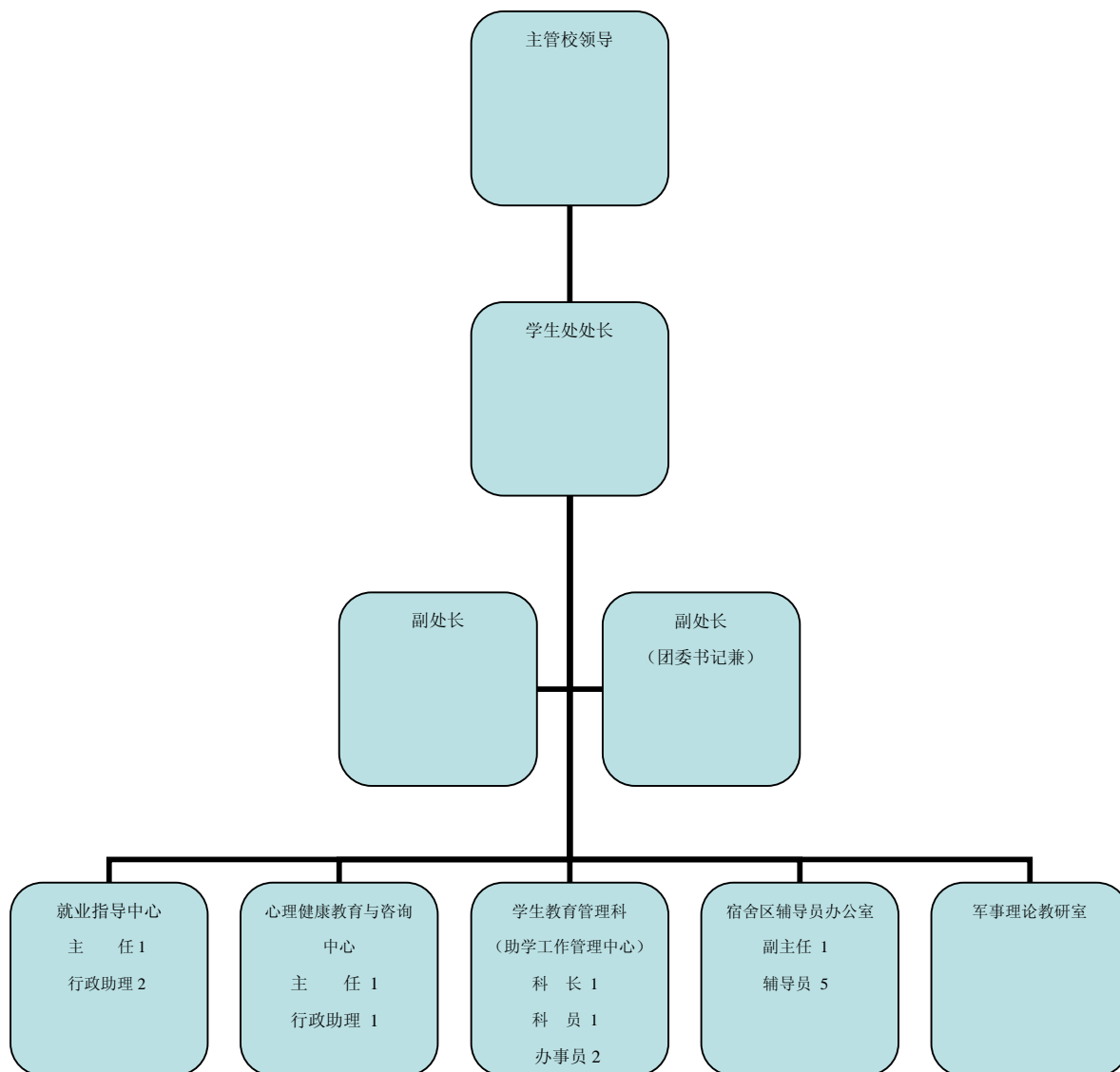
d) 由 ISO 办公室记录纠正和预防措施的发出时间、责任部门完成时间及验证结果。逾期未能完成者, 要报告管理者代表, 组织责任部门进行原因分析, 再次限期完成。并进行跟踪验证。

采取纠正和预防措施时应权衡风险、利益和成本, 应与所遇到不合格的影响程度相适应。当服务不合格或潜在不合格的原因是由于质量、环境管理体系有关文件的不完善所致时, 应对相关文件修改的必要性进行评审, 并予以实施。重要纠正和预防措施的相关记录作为下次管理评审的输入之一。

## 附件一：学生处管理体系文件编、审、批权限表

序号	文件名称或文件种类	编制部门	审核人	批准人
01	管理手册	ISO 办公室	处长	校领导
02	各类外部管理规定	各科室	处长	主管校领导
03	各类内部管理规定	各科室	主管处领导	处长
04	作业指导书	各科室	主管处领导	处长
05	学生处行政文件	行政助理	主管处领导	处长
06	各部门目标/指标	各科室	主管处领导	处长

### 附件二：学生处管理体系组织结构及职能



附件三：学生处管理体系职能分配表

要求	处长 (管理者代表)	副处长	教育管理科 (ISO助理)	助学中心	就业中心	心理咨询中心	辅导员办公室
4.1 质量\环境管理体系	▲		△	△	△	△	△
4.2.3 文件控制			▲	▲	▲	▲	▲
4.2.4 质量记录控制			▲	▲	▲	▲	▲
5.1 管理承诺	▲		△	△	△	△	△
5.2 关注点	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5.3 质量方针	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5.4 策划	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5.5 职责、权限和沟通	△		▲	△	△	△	△
5.6 管理评审	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6.1 资源的提供							
6.2 人力资源	▲	△	△	△	△	△	△
6.3 基础设施	△	△	△	▲	▲	▲	▲
6.4 工作环境	▲	△		△	△	△	△
7.1 教育管理实现的策划	△	△	△	▲	▲	▲	▲
7.2 与顾客有关的过程	▲	△	▲	▲	▲	▲	▲
7.3 设计和开发	删减						
7.4 采购	▲	△	▲	△	△	△	△
7.5 教育管理运作的实现	▲	△	▲	▲	▲	▲	▲
8.1 改进							
8.2.1 顾客满意	△	▲	△	▲	▲	▲	▲
8.2.2 内部审核	△	▲	▲	△	△	△	△
8.2.3 过程监视和测量		△	▲	△	△	△	△
8.2.4 产品的监视和测量		△	▲	△	△	△	△
8.3 不合格控制		△	▲	△	△	△	△
8.4 数据分析		△	▲	▲	▲	▲	▲
8.5.1 持续改进	▲	△	▲	△	△	△	△
8.5.2 纠正措施	▲	△	▲	△	△	△	△
8.5.3 预防措施	▲	△	▲	△	△	△	△

▲ 主要职责

△ 相关职责

## 附件四：学生处部门职责

### ~ 就业指导中心

#### 1、职业发展教育

- a) 承担职业指导课程教学，对大学生进行全程化职业发展教育
- b) 开展个性化职业咨询、测评与就业指导，在线咨询
- c) 策划、组织就业讲座、工作坊
- d) 开展职业发展研究、辅导员队伍职业辅导培训
- e) 指导学生职业发展协会开展各项学生活动

#### 2、市场拓展

- a) 联系企业、校友，建立与用人单位的联系
- b) 组织校园招聘会、宣讲会
- c) 采集、审批、发布就业信息
- d) 就业网站的建设与维护
- e) 毕业生跟踪调查，就业情况的总结分析
- f) 开展就业宣传及其他外联工作等

#### 3、就业管理

- a) 负责起草毕业生工作的文件和规章制度等
- b) 毕业生信息库的编制、审核和报批
- c) 毕业生就业方案的制定、报送
- d) 毕业生推荐表、就业协议书、登记表的管理及发放工作
- e) 毕业生的派遣工作
- f) 就业率的汇总统计工作
- g) 毕业生的档案管理及发送、查询工作



h) 暂缓就业、未就业学生的管理及跟踪服务工作。

#### ~ 心理健康教育与咨询中心

- a) 心理发展工作：开设大学生心理健康教育课；开展素质拓展训练包括训练营、心理工作坊、心理讲座等；通过心理健康宣传月营造维护学生心理健康的环境，使学生心理得到潜移默化的陶冶。
- b) 心理预防工作：心理健康教育工作防重于治，通过心理测试、个别咨询做到早预防、早发现、早干预。
- c) 心理治疗工作：主要是针对严重心理问题、需要药物治疗的危机学生，配合学院、宿舍区转介至精神卫生中心。
- d) 心理健康教育科研工作。

#### ~ 助学工作管理中心

- a) 奖学金项目管理：国家奖学金、国家励志奖学金、学校优秀学生奖学金、新生奖学金、企业及个人捐赠奖学金、外省女生奖学金、校友奖学金、海上学府奖学金、境外进修计划奖学金等奖学金的评定组织和管理；奖学金网站的维护、更新；优秀学生成就的宣传。
- b) 贷款项目管理：接受学生贷款咨询、申请；对申请材料进行审核；协助银行准备合同文本；联系银行与学生签定贷款合同；组织毕业生与银行签定还款计划书；协助银行追贷；组织开展学生诚信教育和理财教育。
- c) 勤工俭学及资助项目管理：管理校内外勤工俭学岗位；协助设岗单位招聘学生；组织开展勤工俭学学生职业培训；助学金及其它助学措施的实施。

#### ~ 学生教育管理科（军事理论教研室）

- a) 处理学生处日常行政事务，安排学生处工作会议；

- b) 协助处领导协调各科室及各住宿学院的工作；
- c) 学生处网站更新维护、信息安全、双周报告、学生工作通讯；
- d) 学生违纪处理、学风建设；
- e) 学生突发事件处理；
- f) 贯彻执行上级主管部门文件精神；
- g) 组织开展主题教育活动、入学教育活动等；
- h) 辅导员队伍建设（组织培训、交流、例会、考核等）；
- i) 开展国防安全教育；
- j) 负责军训工作的具体实施、后勤保障及相关协调工作；
- k) 协助地方政府开展征兵工作；
- l) 组织开展学生户外素质拓展训练。

#### ~ 宿舍区辅导员办公室

- a) 开展宿舍区学生思想政治工作，通过和学生个人的访谈掌握学生思想动态，有针对性地开展思想政治教育工作；
- b) 关注学生的心理健康，协助心理辅导中心做好学生的心理健康辅导工作；
- c) 指导宿舍区学生自我管理组织开展工作，推动学生宿舍区文化建设，组织开展文明宿舍的创建工作；
- d) 负责在校学生的住宿规划安排，审批学生的宿舍调整申请，编制新生入学住宿安排名单；
- e) 关心困难学生的生活，协助学校学生助学工作管理中心做好勤工助学岗位管理；
- f) 维护学生的合法权益，帮助学生解决在学习和生活中遇到的困难。

## 附件五：学生处各岗位相应的职责、权限

### a) 处长工作职责

1) 负责学生处管理体系的策划，确定管理方针和目标；按照相关标准，建立、实施和保持质量管理体系；提出持续改进的导向，对属下沟通职能关系和管理责任，引导全员参与；

2) 向学校最高管理者报告质量管理体系运行情况，包括所需要进行的改进，并与有关的管理层就管理体系运行情况进行沟通；

3) 负责确定学生处组织机构及部门、人员职责；主持管理评审；

4) 负责学生处管理手册、程序文件的批准；

5) 负责学生处业务合同、订单、财务等的审核与批准；

6) 设计学生处的工作规划和目标，针对设定的目标领导学生处工作，就内部、外部变动因素促成决策；

7) 负责通过各种形式的培训活动，促进学生处全体人员提高质量意识和满足顾客要求意识的形成；促使学生处全体人员追求卓越绩效，满足业绩改进要求并争取超越预期期望；

8) 主管学生处财务工作，做好财务规划与管理工作；

9) 全面负责学生处各项学生教育、管理工作，分管学生处日常学生教育管理工作、奖助学工作、心理健康教育、宿舍工作等；

10) 完成校党政领导交给的其他各项工作。

### b) 副处长工作职责

1) 负责学生处管理体系的建立、实施、维护、保持的具体事宜，向处长汇报管理体系运行情况并提出有关改进建议；

2) 负责管理手册及程序文件的拟定及文件发放范围确定；

3) 负责与学生处管理体系有关的外部联络；负责制定学生处的内审工作计

划并组织实施；

4) 负责在纠正和预防措施实施过程中的监督、协调；负责组织定期对学生处管理体系文件的检讨及修改；负责组织学生处的管理评审的会务工作；

5) 协助处长分管学生就业工作、学生宿舍的相关工作、企业奖学金、境外进修计划等的管理工作；贯彻、落实上级的有关就业工作的要求；就分管的工作制定合理的工作目标与计划，带领员工有效地实施计划；明确并沟通内部岗位职责，监控及评估员工的工作活动；疏通与相关部门之间的业务接口关系；指明分管工作的业绩改进目标，发现分管工作过程问题，提出改进方法；分析、应用过程数据，适时采取纠正和预防措施，推动过程的持续改进；

6) 完成处长安排的其它工作任务；处长外出时主持学生处的工作

#### c) 副处长（团委书记兼）工作职责

1) 负责学校团委日常工作；

2) 负责全校青年团员政治思想工作；

3) 指导各学生组织、学生社团开展各项校园文化活动；

4) 指导各学院团委和基层团组织开展团的工作；

5) 协助学生处处长做好学生教育管理工作；

6) 完成学校党委及上级党政交办的各项任务。

#### d) 学生教育管理科科长工作职责

1) 主持教育管理科全面工作，全面履行各项职能。贯彻、落实上级的工作要求，制定合理的部门工作目标与计划，带领部门员工有效地实施计划；明确并沟通内部岗位职责，监控及评估部门员工的工作活动；发现过程问题，提出改进方法；分析、应用过程数据，适时采取纠正和预防措施，推动过程的持续改进。

2) 负责制定学生教育管理、学生思想教育、学生纪律教育、学风建设、安全教育等工作计划并组织实施。

- 3) 根据上级有关学生教育管理的文件、方针、政策和学校的意见和要求，起草制定有关的学生教育管理规章制度。
- 4) 做好教育管理科干部职工的思想工作。
- 5) 组织科室干部职工开展业务学习和培训，做好调查研究，探索新时期学生工作的特点和规律。
- 6) 负责迎新工作的规划及同各部门的协调，协助各院做好入学教育、接待及管理工作。
- 7) 协同有关部门做好毕业生思想教育和离校教育工作。
- 8) 协助各部门做好对违纪学生的调查、处理、并起草处分决定报学校审批。
- 9) 完成校、处领导及上级部门交办的其他事项。

**e) 助学工作管理中心主任（兼）**

- 1) 主持助学工作管理中心全面工作，全面履行各项职能。
- 2) 贯彻国家及我省有关经济困难学生资助政策，制定针对经济困难学生的奖、贷、助、补、减等项工作计划。
- 3) 负责制定学生勤工助学工作计划、并组织实施，做好困难学生的思想教育。
- 4) 负责组织优秀学生评比、奖学金的审核等工作。
- 5) 完成校、处领导及上级部门交办的其他事项。

**f) 毕业生就业指导中心主任工作职责**

- 1) 负责制定、上报毕业生生源库和就业建议计划，配合广东省教育厅做好毕业资格审查工作，组织实施毕业生离校派遣工作，制定毕业生就业实施意见及就业工作的文件、规章制度。
- 2) 掌握毕业生的基本情况，协助各学院做好毕业生的就业指导工作。
- 3) 负责毕业生推荐，就业协议审核、鉴证、登记和管理；负责年度毕业生

就业情况的统计，处理其他就业遗留问题。

4) 邀请用人单位来校招聘，积极热情接待所有来校联系的用人单位，举办校内招聘会，组织毕业生参加“供需见面”和各类双向选择见面会；

5) 负责加强与各地人事局、人才中心和用人单位的联系、沟通、协调和服务工作，积极推荐毕业生并创造条件让毕业生与用人单位见面，尽力解决毕业生各类遗留问题；

6) 做好毕业生跟踪调查工作，反馈社会需求、用人单位意见和毕业生就业情况，并及时将情况提供给学生以便安排合理的职业生涯设计；

7) 面向毕业生开展日常就业指导与咨询，组织开展毕业生就业指导讲座和其他就业活动。

8) 指导大学生职业规划与发展协会开展工作。

9) 做好校、处领导交办的其它工作。

#### **g) 宿舍区辅导员办公室副主任工作职责**

1) 负责宿舍区辅导员办公室的全面工作，兼任学校学生宿舍管理工作领导小组办公室主任。

2) 组织起草学生宿舍管理有关规章制度，促进宿舍区建设与管理的科学化、规范化。

3) 制定学期宿舍区学生思想政治工作和社区文化活动计划，组织开展富有特色、针对性强的文化、科技、体育、艺术等活动，丰富学生社区文化生活。

4) 组织宿舍区辅导员走访学生宿舍，熟悉学生的基本情况；与学生加强交流和沟通，关心学生的生活与健康，了解学生的思想、学习和生活情况；接待学生的来访，为学生提供切实有效的帮助和指导；收集学生反映的意见和建议，做好信息反馈工作，及时处理和解决学生的思想问题，有效化解各种矛盾；开展心理咨询工作，辅导学生健康成长；研究学生思想变化，有针对性进行专题思想教

育。

5) 指导学生自我管理队伍的组织和创建,充分发挥学生组织自我教育、自我管理、自我服务的作用。

6) 协助学校学生助学工作管理中心做好全校性勤工助学岗位的管理和其他助困工作。

7) 定期汇总各宿舍区住宿学生异动情况,对违章违纪学生提出初步处理意见。收集总结每月一次的宿舍管理工作领导小组会议的汇报材料及相关建议

8) 负责与各学院、宿舍物业管理部门和后勤部门的沟通和联系。

9) 协助部(处)领导处理好学生的突发事件。

10) 完成部(处)领导交办的其他工作

#### **h) 心理健康教育与咨询中心主任工作职责**

1) 主持心理健康教育与咨询中心全面工作,全面履行各项职能。

2) 负责开展大学生心理健康教育课程;

3) 结合学生实际,组织开展心理健康教育讲座和其他心理宣传活动;

4) 负责为每学年新生建立心理档案,安排一类学生进行心理约谈;

5) 负责心理咨询工作的情况,并开展个别咨询和团体咨询活动;

6) 负责对危机学生进行干预;

7) 负责开展与学校心理健康教育有关的科研,为学校管理部门提供相应的决策依据;

8) 做好校、处领导交办的其它工作。

#### **i) 心理健康教育与咨询中心咨询师工作职责**

1) 结合学生实际,独立开展心理健康教育工作坊;

2) 指导学生心理成长协会开展心理健康教育宣传活动;

3) 独立开展个别咨询和团体咨询活动;

- 4) 负责对每年心理健康教育与咨询中心的咨询个案进行，跟进，归纳总结；
- 5) 负责心理健康教育与咨询中心网站维护及更新各类信息；
- 6) 协助完成心理健康教育与咨询中心其他工作任务，包括打印各种报表，有关心理咨询中心图书资料的管理，办公室内勤等工作；
- 7) 做好领导交办的其它工作。

**j) 教育管理科科员工作职责**

- 1) 协助科长做好教育管理科（助学工作管理中心）日常事务工作。
- 2) 协助科长开展学生思想政治教育、学生纪律教育、安全教育工作。
- 3) 联系香港李嘉诚基金会，处理境内外企业捐助奖助学金、海上学府、交换生计划、学生对交流项目的评选组织工作。
- 4) 负责组织实施汕头大学本、专科学生奖学金评选及优秀学生事迹的宣传报道。
- 5) 负责新生入学教育日程安排与实施，协助做好毕业典礼等事务。
- 6) 兼任学生处信息员，负责学生处的信息上报，做好总结先进典型材料、汇总上报和宣传报道等工作。
- 7) 负责学生安全教育、意外伤害处理和校园责任险的投保、理赔等工作。
- 8) 负责有关学生事务会议会务、会议纪要整理工作。
- 9) 完成科室领导交办的其他事项。

**k) 助学工作管理中心办事员（国家助学贷款）工作职责**

- 1) 宣传和执行国家资助贫困生各项政策，为贫困生排忧解难，指导本科生、研究生申请国家助学贷款。
- 2) 做好贷款学生的资格审查，贷款资料正确性、完整性的审核；
- 3) 协助银行指导学生正确签订借款合同等相关文书。
- 4) 及时将贷款学生的学籍变动（如转学、休学、复学、退学等）告知银行，



协助银行做好每学年贷款放款工作。

5) 督促毕业生与银行签订还款计划确认书, 协助银行做好毕业生还贷工作。

6) 开展借款学生的专题诚信教育和金融常识教育, 宣传和介绍诚信知识, 教育贷款学生诚实守信。

7) 做好学生贷款信息的上报工作, 及时更新贷款数据库并向省厅报送数据。

8) 做好贷款学生的贷款档案管理工作, 完善国家助学贷款档案管理。

9) 受银行和学校委托, 做好贷款学生和借款学生的毕业证和学位证的原件留存、发放工作。

10) 关心贷款学生的学习、生活, 对他们加强引导和监督。主动约谈贷款学生, 掌握贷款学生的学习、生活、思想状态, 搭建情感桥梁。

11) 完成领导交办的其他任务。

#### 1) 助学工作管理中心办事员(勤工助学)工作职责

1) 做好家庭经济困难学生的认定评议工作, 建立完善汕头大学贫困生动态数据库。

2) 做好每学年的困难补助、减免学费、绿色通道、国家助学贷款和省政府助学金等各类助学金评选发放工作等。

3) 做好校内外勤工助学活动的管理, 规范管理校内外勤工助学岗位的设置和管理, 为贫困学生提供勤工助学的机会, 以解决贫困生的生活困难问题。

4) 加强对勤工助学学生的岗前教育、培训及检查, 协助设岗单位做好勤工助学学生的招募推选工作。

5) 做好勤工助学检查、督查和勤工助学报酬的发放工作。

6) 协调处理勤工助学中出现的各种问题, 做好维护学生合法权益的工作。

7) 做好勤工助学工作总结, 定期向汇报勤工助学工作的进展情况。

8) 配合学校学费收取工作领导小组, 做好在校生的欠费追缴工作。

- 9) 协助银行做好贷款毕业生的贷款催收工作。
- 10) 做好贫困生缓交学费的审核及新生“绿色通道”的管理和服务。
- 11) 完成领导交办的其他任务。

#### **m) 就业指导中心行政助理工作职责**

- 1) 负责毕业生就业指导中心网站后台维护及更新各类信息。
- 2) 负责就业指导中心计算机操作管理工作，包括毕业生信息库的建立和信息录入；上报省厅毕业生信息，毕业生资格审查；用人单位情况的录入、查询。
- 3) 负责毕业生推荐，就业协议审核、鉴证、登记和管理；负责年度毕业生离校派遣工作，包括上报就业方案、报到证派发及暂缓就业签订等，负责年度毕业生就业率统计。
- 4) 学生档案管理，毕业生档案发送，遗留档案管理。
- 5) 协助完成其他就业指导中心工作任务，包括建议计划核对、各种招聘会及就业活动的组织、协助管理大学生职业规划与发展协会，解答毕业生各类问题等。
- 6) 中心各类管理事务，包括打印各种报表，有关就业图书资料的管理，办公室内勤等工作。
- 7) 做好领导交办的其它工作。

#### **n) 宿舍区辅导员工作职责**

- 1) 建立健全汕头大学学生宿舍各项教育管理规章制度。
- 2) 开展宿舍区学生思想政治工作，及时掌握学生思想动态，及时发现不稳定因素，发生突发事件应第一时间到场并及时报告学校 110 和上级领导，做好稳定工作。
- 3) 负责在校学生的住宿安排规划，审批学生的宿舍调整申请，编制新生入学住宿安排名单，组织开展文明离校工作。

4) 组织开展社区文化活动，提高社区科技文化氛围。指导宿舍区学生自我管理组织开展工作。组织开展文明宿舍的创建工作。

5) 关心困难学生的生活，协助学校学生助学工作管理中心做好全校勤工助学岗位管理。协助校心理辅导中心做好学生的心理辅导工作。

6) 向学院提供学生在学生宿舍综合表现情况并对学生违章违纪情况提出处理建议；积极配合学院开展党建工作，探索和创新学生党建工作进社区的思路。

7) 维护学生的合法权益，切实为学生排忧解难。收集学生对宿舍区物业管理等后勤服务的有关建议，及时向后勤部门反映。

8) 完成上级领导交给的其它任务。

#### **o) 行政助理（ISO 资料管理员）工作职责（拟增设）**

1) 协助处长管理办公室日常行政工作。

2) 负责学生处教职工的考勤登记工作

3) 负责管理仪器设备、办公家具等固定资产及办公室易耗设备的采购工作，并协调各科室做好固定资产的管理工作。

4) 协助安排人事聘任、评估工作。

5) 协助组织有关行政会议、学术研讨会议。

6) 负责学校往来文件、文稿的传达和送审。

7) 负责与学校其他部门的沟通联络。

8) 负责学生处 ISO 准备及规范执行跟进及资料管理工作。

9) 负责将本处的意见、建议及时反映给有关领导和部门。

10) 按教务处要求做学生处的教务管理和学籍管理各项工作。

11) 负责学生处各项各项工作成果统计工作等以及相关报表信息的整理、发布，并向学校提供有关信息。

12) 负责学生处主办的、会议的拍照和摄像。负责学生处重大事件的宣传、报

道工作。

- 13) 承担学生宣传资料的策划、撰写工作及相关组织工作。
- 14) 负责学生处网站的管理、维护、信息更新等工作。
- 15) 联络国内相关主流媒体宣传学生处主办的重要活动。
- 16) 完成处领导安排的各项工作。