

青年学生成长，事关党的千秋大业赓续，事关国家的核心竞争力提升。近年来，作为高职教育改革领域的创新型院校，莱芜职业技术学院（以下简称“莱职”），始终坚持“以人为本，以学生为中心”，全面服务学生成长成才，以“一站式”校内服务平台的打造为抓手，精准对接学生需求，擦亮了教育的服务底色，增强了办学吸引力、竞争力和影响力，真正打通了教育内涵式发展的改革通道，树立起高职院校治理现代化的创新样板。

创新教育理念:以服务型管理“靶向”对接学生成长

以人为本，是当下的教育共识。作为教育对象，学生就是“人”的具体指向。如何把“一切为了学生，为了一切学生，为了学生一切”落实到位，一直是高职院校教育改革的发力点、创新点和生长点。

青年强，则国家强。当今青年学生是时代的骄子，更是党和国家寄予厚望的先锋力量，为了他们将来的“大有可为”，高校承担着为青年学生成长充分赋能，做好教育服务的重大使命。

近年来，莱职收到的济南市12345热线呈现倍数增长趋势，仅去年一年就高达1612条，这说明学校与学生之间急需建立一个更直接有效的沟通渠道。面对这一课题，莱职积极探索、勇于实践，发现了一条以服务学生为中心、基于青年多元化需求为学生“精准画像”、由行政型管理向服务型管理转变，从而引领高职教育高质量发展的系统化路径。

事实证明，这是一种合乎教育初心和青年成长的积极模式，也是一种体现担当作为、推动新一轮创新改革的突破性思维。其突破性主要体现在以下两点：一是强化理论武装，把握好以学生为本。一直以来，莱职持续对接新生代人才成长发展的需求，不断创新学校服务模式，在推动职业教育内涵式高质量发展上做实事、求实效，注重工作下沉，着力维护学生权益。近段时期，莱职更是以“教育服务”作为深入开展主题教育、全面加强理论武装的先手棋，坚持围绕学

实现党在新时代新征程的使命任务，党的建设和组织工作要有新担当新作为。2023年以来，山东省临沂市兰陵县委组织部坚持以学习宣传贯彻党的二十大精神为主线，在抓好固本培元、攻坚提升、守正创新的基础上，树牢求解优解思维，部署开展组织工作“强基突破年”活动，实施“九项重点突破任务”，并通过“项目化、目标化、数字化”手段，着力打好问题“歼灭战”，堵严“风险点”，推动各项工作提质增效。

坚持问题导向 勇于“攻坚打擂”

突出问题导向，坚持实践实干实效，把问题有没有真正解决、情况有没有明显改观、工作有没有实质性提升、人民群众是不是满意、常态长效机制是不是形成，作为评价检验工作好坏的基本标尺。我们坚持以实干为目标，以问题为导向，结合组织工作重点任务、上级点出的短板弱项等，确定了“九项重点突破任务”，作为全年工作的总抓手和主攻方向。

扭住上级反馈问题“不放松”。针对抓新业态新就业群体党建力度不够大的问题，部署开展“新新向党”品牌提优突破任务。健全“职能部门党组织—行业党委—企业党组织”三级组织体系，推进21处“沂蒙小蜜蜂驿站”提质扩面，选聘20名第二批城市基层治理监督员，分领域开展“最美”系列评选活动。针对基层组织信访多发的问題，实施组织信访“减量降位”突破任务。一方面，完善信访隐患排查机制，排查关口直插一线化解信访积案化解“攻坚行动”，化解信访隐患110余起。另一方面，规范信访秩序、规范办理流程，建立组织系统“公开接待日”制度，定期向乡镇（街道）党（工）委发送提醒函，常态化打击诬告陷害信访举报行为19起。

全面查找自身不足“补短板”。针对村集体经济达标但质量不优、规模不强的问题，重点抓村集体经济“提质增效”突破任务。倒排216个集

莱芜职业技术学院：

以学生为中心打造“一站式”校内服务职教新路

□ 孔祥敏

生、服务学生，想学生之所想、急学生之所急，推动学校各项工作提质增效。二是锚定全面成才，推进供给侧改革。新时代新青年，大学生群体的教育需求愈益呈现出个性化、多样化特征，高校学生工作要积极关注这种变化，深入学生群体，了解其思想之感、生活之难、发展之需，助力他们实现全面发展和全面成才。莱职根据学生成才德、智、体、美、劳全面发展的系统化要求，重塑工作流程，变一刀切的被动“填鸭式”工作模式为主动式、问诊式“靶向服务”，从供给侧改革的思路出发，瞄准大学生的真实服务短板持续用心、用力，持续加大资源投入，搭建好学生发展平台。

打造“一站式”平台：依托信息化推动教育对象“用户化”

实现高校治理体系和治理能力的现代化，越来越离不开以大数据为代表的信息化。随着信息系统建设的逐步落地，高校管理走向“互联网+”成为一种可能，也让作为教育服务对象的青年学生“用户化”成为不可避免的趋势。这个时候，基于信息化的高校“一站式”服务就被纳入学校治理升级的议程。

为深入贯彻党的二十大精神，落实《山东省教育厅关于加强高校学生教育管理和服务工作的通知》要求，莱职顺应广大师生的多元化需求，积极转变管理育人观念，借鉴“枫桥经验”和行政服务大厅模式，打造了“莱就办”一网通大学生事务服务中

心。服务中心集“一站式”线下办事大厅和“校园12345”两大功能于一身，分为线上、线下两个服务平台。

首先，平台的成立有利于“线下服务”的归集处理。莱职大学生事务服务中心线下施行贴“心”服务工作法：用心打造一站式服务、细心绘制美好同心圆、诚心搭建“互联网+”服务体系。服务大厅设置若干分工明晰、门类齐全的服务窗口。其中，综合窗口负责处理线上工单；总务处负责后勤保障、基础设施维修等事务；学生工作处负责学籍学历、奖助贷、服兵役资助等事务；教务处负责考试、技能大赛、选课等事务；计财处负责学费收缴等事务；招生就业处负责就业创业指导等事务。各服务窗口每天均由相关责任单位选派业务骨干接办事务，可当场办结的事项直接办理，不能当场办结的事项承诺办理。

其次，平台的成立有利于“线上服务”的快捷好处。莱职“莱就办”一网通平台，也就是“校园12345”，24小时随时接受师生提交的建议和诉求信息，平台自动分类、自动分派到相关部门，并由相关负责人及时答复。莱职的“一站式”服务，并不是将各种服务“全盘移植”到网上，而是充分运用信息分析功能，其背后是服务理念、业务流程的高度重塑。一般来说，大学生事务服务中心的线下办事大厅直接关联线上办理，在这里可以通过微信公众号、小程序、官网、热线等方式反映诉求。

最后，平台的成立有利于“线上+线下”服务场景的丰富。通过“一站式”平台搭建，日常校内事务实现了

“线上快速回应+线下即刻办理”，为学生排忧解难更加主动、便捷。今年以来，莱职顺利开展的校园电动车集中治理、顺利开通的校园免费公交，就是集合线上意见，通过线下科学研判，从而及时做出调整而推出的新型校园服务。2022年新生入学季，莱职深入推进“我为师生办实事”活动，为打通新生群体家校共建渠道，提升学校服务水平，学校推动各院系以视频连线父母、线上写家书等方式组织学生上好“开学第一课”，助力学生尽快融入大学生活。由此，通过“线上+线下”相结合的路径，莱职织密织牢了学生服务工作网，力争为每一位学子当好守护人。

推行“获得感”评价：有效监督校内服务“只跑一趟腿”

目前，莱职大学生事务服务中心“一站式”服务模式，已经走在全省高校的前列，是山东高校中水平高、功能全、发挥作用较为充分的平台。“莱就办”通过结合“市民热线12345”和“行政服务大厅”两种服务特色，广泛听取学生建议、意见和诉求，用细致周到的服务不断提升学生的获得感和幸福感。

线上服务平台目前运行平稳。自2023年2月18日开学以来，截至6月13日，平台累计收到工单1703条，处理完成1694条。数据显示反映较多的问题为：电动车不能进校园、取消晚自习、宿舍维修、校园网络、菜品价格及卫生、超市食品价格、校园禁

烟、空调安装、文体中心启用等。已处理较满意的工单为：食品卫生安全、食品打包盒收费、学生宿舍网络。与去年同期相比，学校收到的济南市12345热线减少了71%，可见效果显著。

平台准确把握学生需求与工作效果反馈，提升了工作的针对性与科学性，主要体现在3个方面。一是推动效率提升。线上服务平台的成立，极大提高了沟通交流效果，提升了服务质量和时效性。线下平台分设的若干服务窗口实行AB岗制，程序简便，可当场办结的事项直接办理，需审批、论证、公告等不能当场办结的事项承诺办理。依托服务中心，线上接收到的学生需求直接分派到对应行政部门，极大减少了办事环节，缩短了办理时限，努力实现广大师生“只进一扇门、只跑一趟腿”“只签一个字、只盖一个章”。二是创新服务模式。为推进学习贯彻主题教育走深走实，不断改进工作作风，推进效能建设，学校党委积极推出“书记（校长）接待日”活动。活动坚持问题导向，推动闭环解决。参加人员为校领导、业务部门负责人以及在“莱就办”平台提出代表性建议、诉求的师生代表等。学校领导首先与学生面对面交谈，了解学生心声、把脉学生思想，解答学生困惑，然后现场答复并立即办理，赢得了学生和社会各方面的一致好评。三是加大监督力度。为保证反馈的有效性和抵达性，提高服务的时效性，对于平台回复办理事项，学校纪委全程参与监督，督促办理进度。对推诿扯皮、敷衍塞责的部门和个人直接追责问责，并纳入年度考核。

进一步优化调整:转向内涵发展服务型

大学生事务服务中心的设立，反映了莱职管理育人理念的重大创新，有效推动了学校治理体系和治理能力的现代化建设。服务中心，也是服务育人的重要阵地。为切实把思想育人、文化育人、服务育人落到实处，高水平做好学生教育管理工作，拓宽大学生事务服务中心的服务功能，学校在全面、深入总结平台初步运行的基础上，提出了进一步优化完善的意见和建议。

一是进一步修订完善《大学生事务服务中心管理制度》，强化大学生事务中心建设，切实发挥好校园“12345”功能作用，提高管理服务水平。精细化协调、督促、落实情况反馈等制度。二是借助大学生事务中心平台，不断探索新媒体语境下大学生事务中心网页建设。设置学生关心的栏目，便于更好地服务，包括通知公告、资助贷申请、诉求办理、平台交流等。三是主动融入校园文化和精神文明建设，“莱就办”一网通大学生事务服务中心要从简单功能输出型转向内涵发展服务型，将思政教育精髓与“莱就办”平台功能有机结合，加强大学生爱国主义教育、弘扬民族精神和爱校情怀。通过开展党团文化讲座活动、优秀学生榜样交流会等，引导学生敞开心扉，关心同学事、校园事，树立正确的价值观。只有这样，才能发挥平台更大作用，助力学生全面成才。

（作者系莱芜职业技术学院党委书记、教授）

鼓励基层创新 做到“百花齐放”

创新是不断前进的动力，创新源于基层，也将更好服务基层。我们坚持理论指导与实践经验相结合，鼓励基层探索创新，重点做好点上开花、面上突破工作，形成了“你追我赶、争先创优”的竞争态势。

引导理念方法革新。紧扣新时代组织工作特点，树立“工作中出问题，党建上找原因抓整改”的理念方法，引导组工干部在求解优解上下功夫。1—6月份，召开4次工作动员及推进会议，收集“金点子”25条，引导组工干部想出新思路、找出好办法、打造新特色，以新领新、以新创新。一方面，看攻坚举措，重点关注突破措施的针对性。另一方面，看工作成效，重点聚焦工作机制和创新成果。引导乡镇领题书记抓基层党建突破项目17个，全部建立项目台账，并编发《乡镇党委书记谈组织工作思路》视频8期，为基层创新汇智汇力。

给予政策资源支持。整合23个县直部门单位政策资源力量，形成攻坚合力。设立1000万元人才基金，建立县级领导联系人才制度，开展系列引才育才活动，以招才引智工作汇聚强县力量。筹措资金2000万元，实施村级党群服务中心提升工程，提升服务群众质量。打造“第一书记共富联盟”，整合第一书记资源、技术和政策等帮扶要素，抓党建、建产业、促发展，探索构建电商搭台、多方参与、村集体收益的乡村振兴体系。

跟进落实服务保障。严格落实组织系统“四提”“五要”要求，每月调度1次工作推进情况，纳入日常纪实考核，并作为评价领导班子和领导干部的重要参考。坚持以实绩论英雄，对于工作成效突出的单位和个人，年底在考核等次评定、评先树优等方面进行重点倾斜。建立季度调度推进会议制度，通过推进会、现场会、调度会等形式，加大工作推进力度，及时帮助基层总结提炼工作中的经验做法和特色亮点，加大对上对外宣传力度，不断擦亮叫响兰陵组织工作品牌。

（山东省兰陵县委组织部 供稿）

山东省兰陵县：

实施“九项重点突破任务”推动重点难点问题攻坚



体经济相对薄弱村重点攻坚，实施“头雁齐飞、百村共富”行动，探索国有企业和村党支部领办合作社结对共赢模式，大力实施“百企帮百村促振兴”行动。针对全县千队队伍专业能力有短板、工作效能待提升等问题，重点实行“两项计划”。一方面，实行“干部专业能力历练培养计划”，在乡镇和县直各选派50名干部开展“上挂下派”活动，增强学用结合能力。另一方面，实行“干部专业能力整合提升计划”，建立220人的专业化干部分类台账，推动中层干部、一般干部跨单位轮岗交流，实现贴合专业的“二次分配”。针对国家级高层次人才工作有短板、人才工作对县域经济贡献度不高的问题，打造兰陵—上海“双向飞地”，探索“研发人才在沪、企业转化在兰”发展新模式，打造兰陵（上海）飞地经济孵化基地，制定20所合作院校拜访计划，建立“县级干部+意向镇街+人才项目”专班对接机制。

着眼服务中心大局“促提升”。为持续擦亮农村党组织书记队伍建设品牌，推动“头雁工程”科学化系统化，健全“选育管用”链条，分类抓好“兵支书”等品牌建设，推进选拔

20名左右优秀村党组织书记挂职乡镇党政副职工作。为落实全县工业经济“量质齐升、两年500亿”目标，实行双招双引“双考察”，促进招商与引才活动“强联合”、信息线索“共分享”；建立“驻外党委+在外人才+双招双引”工作模式，注重在招商引资中引进高端人才项目，推动双招双引深度融合。为健全年轻干部发现、储备、培养和使用机制，探索年轻干部配备监测预警和培养激励约束机制。为进一步提升党建引领城市基层治理工作水平，健全完善小区（网格）“头雁”队伍培养、选拔、使用机制，持续壮大“红网”力量，开展物业领域群众诉求办理集中整顿和突出问题综合整治，物业管理类合理诉求工单数量下降51%。

讲究策略方法 凝聚“攻坚合力”

全局意识、系统思维和科学方法是推动组织工作提质增效的有力举措。我们打破常规攻坚办法，探索实行“揭榜挂帅”和“点将攻坚”相结合，既调动基层党委（党组）的积极

性，又传导责任压力，配合科学系统的督促调度机制，着力攻坚重点难点问题。

“揭榜挂帅”激活力。印发《关于实行“揭榜制”“点将制”推进“九项重点突破任务”的通知》，明确“揭榜挂帅”任务、突破措施、预期成效等内容。在有基础、有条件、有能力的基礎上，17个乡镇（街道）立足放大工作优势或亟需补齐的短板，主动“揭榜挂帅”；10个县直部门单位立足职能，也积极领题揭榜。“揭榜挂帅”为基层党组织破解难题指明了方向、搭建了平台，各“揭榜挂帅”单位积极性主动性较强，制定了操作性针对性强的实施方案，攻坚措施定得比较准、比较实。工作中明显感受到，随着时代的发展和工作精细化程度的提高，“大水漫灌式”和“芝麻撒盐式”的方式，束缚了基层“手脚”，不利于激发基层活力。同时，改变以往的“命令式”方法，给予基层更多的发挥空间，多一些“自选动作”，对解决实际问题很有借鉴意义。

“点将攻坚”增动力。结合日常工作推进和面上整体把握情况，将“点将攻坚”与“揭榜挂帅”任务相结合，既考虑面上推进，又考虑各单位

实际情况，将任务“点”到17个乡镇（街道）和13个县直部门单位，压实了工作责任，形成了“呼应式”工作闭环。被“点将攻坚”单位主动承担任务，积极研究破题举措，推进工作开展，保证了工作成效。实践中发现，难点工作攻坚并非“避之不及”，关键是落实责任，将“点将制”点到“穴位上”、关键处，跟上融入研究部署、推动落实、督导指导和总结提炼等全过程，多为基层教方法、指路子，共同推动问题解决。

“建章立制”生耐力。坚持以抓重点工作攻坚促整体工作提升，通过建立健全工作机制、完善工作方法、常态化抓落实等措施，推动各项工作落地生根。健全分管负责人、科室指导帮包机制，定期研究分析推进情况，指导攻坚突破。建立工作清单，向单位主要负责同志发函，画出“时间表”“路线图”。深化基层一线调研制度，推动组工干部一线研究工作，提高发现问题、解决问题的能力。实践中感受到，难点工作的突破关键是持之以恒、久久为功，建立常态化推进的制度机制，让人人知责、明责，通过科学系统的工作方法抓深抓透抓关键，难点工作就能变成亮点工作。