

学生工作通报

编号：2023 028

党委学生工作部
学 生 处

西安工业大学“一站式”学生社区接诉即办工作机制（试行）

为了及时回应广大学生诉求，畅通学生反馈通道，提升校园管理服务水平，特建立“一站式”学生社区接诉即办工作机制。

一、接诉即办平台

学生可以通过学工智能应答平台进行咨询、反馈和投诉。学工智能应答平台在“一站式”学生社区服务中心大厅、学工部官方微信公众号、企业微信学工部应用底部菜单栏均设有入口。平台链接为：

<https://work.weixin.qq.com/kfid/kfc92a9c3008bb1e366>

二维码为：



二、工作机制

此平台提供 24 小时在线智能应答和学工系统人工应答两种方式。学工系统收到学生的诉求后会第一时间向主管领导汇报，协调有关部门及时解决。对于学生反馈的重大事项，需通过学工部部务会、学校学生工作联席会、校长办公会、校党委会等研究决策。

三、应答内容

学生在校园学习、日常管理、学风建设、评奖评优、生活服务、开学返校等方面的问题都可以通过此平台进行咨询与反馈。

四、应答要求

智能应答为即时回复，需要人工介入回复的原则上在 24 小时内进行答复。

党委学生工作部

2023 年 9 月 14 日