附件1：

学生综合服务大厅服务项目一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **服务类别** | **服务内容** | **现场**  **处理** | **中转**  **处理** | **网上**  **处理** | **现场**  **咨询** |
| 1 | 校办 | 综合事务 | 1.学生投诉、咨询的督办 |  |  |  | √ |
| 2.学生有关建议、意见收集 |  |  |  | √ |
| 网络服务 | 1.网络业务咨询 |  |  |  | √ |
| 2.数字化校园统一身份认证个人账户查询、改密 |  |  |  | √ |
| 3.邮箱个人账户查询、改密 |  |  |  | √ |
| 4.一卡通业务咨询 |  |  |  | √ |
| 2 | 组织部 | 组织关系 | 党组织关系转接与咨询 （注：迎新与离校期间入驻） |  | √ |  | √ |
| 3 | 研工部 | 教学教务事务 | 1.英语等级考试成绩证明 |  |  | √ |  |
| 2.研究生出国境交流 |  | √ |  |  |
| 3.研究生在读、应届证明 | √ |  |  |  |
| 4.研究生成绩单、学历证书、学位证书英文版 |  | √ |  |  |
| 5.研究生证补办 |  | √ |  |  |
| 6.火车票充磁及优惠卡补办 | √ |  |  |  |
| 学生保险事务 | 研究生保险事务 |  |  | √ |  |
| 国家助学贷款 | 国家助学贷款 |  | √ |  |  |
| 国家、社会奖助学金 | 国家、社会奖助学金申报 |  | √ |  |  |
| 研究生“助管”工作 | 研究生助管岗位申请 |  | √ |  |  |
| 就业服务 | 就业协议书申请更换 |  | √ |  |  |
| 研究生团学事务咨询 | 统一纳入团委咨询 |  |  |  |  |
| 心理健康咨询预约 | 统一纳入学工部心理健康咨询中心咨询 |  |  |  |  |
| 财务咨询 | 统一纳入财务处咨询 |  |  |  |  |
| 4 | 学工部 | 就业服务 | 1.毕业生就业服务及咨询（含就业协议书、报到证等） |  | √ |  | √ |
| 2.大学生创业咨询 |  |  |  | √ |
| 3．职业生涯规划咨询 |  | √ |  | √ |
| 学生奖惩及  综合素质测评 | 1.学生评奖评优、惩处政策咨询（学年奖学金、标兵、三好学生等） |  | √ |  | √ |
| 2.学生评奖评优等投诉、建议 |  | √ |  |  |
| 3.奖学金、学生荣誉证书遗失证明 |  | √ |  |  |
| 4.学生征兵入伍咨询 |  |  |  | √ |
| 5.应征入伍、复学学生学费补偿、贷款代偿咨询 |  |  |  | √ |
| 心理健康咨询 | 1.心理健康咨询预约 |  |  |  | √ |
| 2.素拓场地申请 |  |  |  | √ |
| 学生资助与服务 | 1.校内勤工助学岗位及报酬咨询 |  | √ |  | √ |
| 2.就读地国家助学贷款政策咨询 |  |  |  | √ |
| 3.生源地国家助学贷款证明 |  | √ |  |  |
| 4.奖助学金政策咨询 |  |  |  | √ |
| 学生保险事务 | 大学生医疗保险政策及医疗费用报销政策咨询  注：大学生医疗保险政策及医疗费用报销政策咨询以学校后勤发展处（保健科）和学生处（资助管理科）配合。 |  |  |  | √ |
| 5 | 社工部 | 学生社区服务 | 1.寝室入住、退宿、调换等事务受理 |  | √ |  |  |
| 2.学生社区日常维修、空调、热水维修，住宿相关投诉事项处理 |  | √ |  |  |
| 3.学生社区场地、宣传展架、大厅信息发布系统申请、审批 | √ |  |  |  |
| 4.水电费、住宿费收缴（短期住宿） |  |  |  |  |
| 5.爱心小粥等社区公益服务预约 | √ |  |  | √ |
| 6 | 团委 | 团学事务 | 1.团务工作咨询 |  |  |  | √ |
| 2.推优入党咨询 |  |  |  | √ |
| 3.团籍管理咨询 |  |  |  | √ |
| 4.团组织关系转接 |  |  |  | √ |
| 5.团员证办理 | √ |  |  |  |
| 6.团员证注册 |  |  |  | √ |
| 场地借用 | 学生场地借用（青马书屋、求知楼报告厅、瑜伽馆） | √ |  |  |  |
| 7 | 教务处 | 教学教务事务 | 1.学生证补办 |  | √ |  |  |
| 2火车票减价优待凭证补办 | √ |  |  |  |
| 3.学籍证明及学历学位证明申请 |  | √ |  |  |
| 4.等级考试报名咨询 |  |  |  | √ |
| 5.选修课、体育选课咨询 |  |  |  | √ |
| 6.天空教室网络学习平台密码等相关信息修改申请服务 |  |  |  | √ |
| 7.中英文在校证明打印 |  |  | √ |  |
| 8.中英文成绩单打印 |  |  | √ |  |
| 9.优秀生专业调整申请 |  |  |  | √ |
| 8 | 计财处 | 收费咨询 | 1.学生缴费政策相关咨询 | √ |  |  | √ |
| 2.学生缴费、欠费等相关费用的查询 |  | √ |  | √ |
| 3.学生奖、助、补等发放款项查询 |  | √ | √ |  |
| 4.学生退学、退费、转专业、休学等手续办理 |  |  |  | √ |
| 9 | 国资处 | 设备服务 | 1.本科、研究生、留学生的教材供应咨询 | √ |  |  |  |
| 10 | 后勤  发展处 | 后勤服务 | 1、旭光厅、学生活动中心借用 |  | √ |  |  |
| 2、临时用电申请 |  | √ |  |  |
| 3、后勤服务意见收集、（公共场地与设施）维修事务反馈与咨询 |  | √ |  |  |
| 4.旭光厅、学生活动中心借用（王一帆负责） |  |  |  |  |
| 11 | 保卫处 | 保卫户政事务 | 1.户政业务咨询、办理 | √ |  |  | √ |
| 2.安全情况咨询 |  |  |  | √ |
| 3.遗失物品查询与招领 | √ |  |  | √ |
| 4.活动场地审批 | √ |  |  |  |
| 5.户籍、身份证办理：身份证领取、补办户籍证明、户籍咨询、领取车辆出入证、接处警 | √ |  |  |  |
| 12 | 国合处 | 学生出国（境）事务 | 1.学生因公出国（境）手续办理咨询 |  |  |  | √ |
| 2.学生出国（境）交流学习项目咨询 |  |  |  | √ |
| 3.温州市出入境管理局手续办理咨询 |  |  |  | √ |
| 13 | 温州医科大学来华留学生社会服务中心  Social Service Center for International Students of Wenzhou Medical University | 房屋租赁咨询  Housing Renting Service | 1. 提供房屋租赁信息咨询   Provide housing renting information |  |  |  | √ |
| 1. 房屋周边生活信息咨询   Provide community convenient information |  |  |  | √ |
| 1. 租房合同法律咨询服务   Provide legal consulting on lease contract and assist in signing a lease. |  | √ |  | √ |
| 住址变更登记  Register of Living Address Change | 1. 外住留学生到辖区派出所办理外住地址变更登记   Assist off-campus students to register new living address in the jurisdiction police station |  |  |  | √ |
| 1. 留学生申请外住审批   Approve students off-campus application |  | √ |  | √ |
| 纠纷调解  Dispute Resolution | 1. 外住留学生邻里纠纷调解  Resolve neighborhood dispute for off-campus students |  | √ |  |  |
| 2. 外住留学生住宿合同纠纷调解  Resolve lease dispute for off-campus students |  | √ |  |  |
| 政策咨询  Policy Consultation | 1. 外住留学生出入境法律法规咨询   Provide information of Exit-Entry Administration’s laws and regulations |  |  |  | √ |
| 1. 签证居留许可证件办理咨询   Provide information of residence permit application |  |  |  | √ |
| 1. 交通及治安等政策咨询   Provide traffic and security policy information |  |  |  | √ |
| 突发事件处理  Emergency Resolution | 1. 外住留学生各类突发事件处理   Resolve emergent incidents for off-campus students |  | √ |  |  |