

吉利学院质量保障处文件

吉质字〔2024〕3号

吉利学院质量保障处 关于印发《吉利学院满意度调查管理办法》的 通知

各单位：

《吉利学院满意度调查管理办法》已经学校审议通过，现予印发，请遵照执行。

吉利学院质量保障处

2024年9月4日

吉利学院满意度调查管理办法

第一章 总则

第一条 为全面落实“学生中心、产出导向、持续改进”的OBE教育理念，强化人才培养工作的中心地位，深入了解教职员工、学生和社会对学校教学、管理和服务保障工作的满意度，不断提高工作效率、改进工作方法、改善工作作风，促进学校各项工作持续、稳定、健康发展，特制定本管理办法。

第二条 通过开展满意度调查，发现问题，改进不足，完善培养机制，提高师生满意度，达成学校高质量发展、内涵发展、特色发展、开放发展，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人的教育目标。

第二章 组织与分工

第三条 满意度调查工作在分管校领导的领导下，由质量保障处牵头、学生工作部、马克思主义学院、招生就业处和后勤处等部门分工负责。

第四条 学校质量保障处负责组织汇总并反馈所有满意度调查结果。其它牵头组织实施部门根据要求及时组织实施并上报满意度调查总结报告。具体分工为质量保障处负责师生对教学管理和 service 满意度调查、学生对任课教师满意度调查的开展；学生工作部负责对辅导员工作满意度调查的开展；马克思主义学院负责思政课满意度调查的开展；招生就业处负责用人单位

对毕业生满意度调查的开展；后勤处负责师生对后勤服务满意度调查的开展。

第五条 原则上每学年至少开展一次。根据实际情况及管理的需要，遵循特殊情况特殊处理原则，部门可以增加调查的次数。

第三章 调查对象

第六条 满意度调查对象包括以下：

- （一）吉利学院在校师生
- （二）吉利学院毕业学生
- （三）相关用人单位

第四章 调查原则

第七条 真实性原则

满意度调查开展做到公开、公正、公平，以获取到真实的意见，并客观公正的发布调查结果。

第八条 保密性原则

调查采取无记名形式，所有问卷由牵头组织部门保存，其他人无特殊情况无权查阅。

第九条 有效性原则

满意度调查结束以后，需要及时汇总反馈，对涉及的问题要及时研究制定解决措施，提高反馈的效能。

第十条 开放性原则

根据学校的发展情况，满意度调查项目可增减，新增的满

满意度调查项目由各二级单位提出方案，报质量保障处核准后方可实施，取消的满意度调查项目须报质量保障处核准。

第五章 调查项目

第十一条 学生对教学管理及服务满意度调查

- (一) 对评优评先等事项公平性的满意度
- (二) 对学习条件保障的满意度
- (三) 对个人成长发展方面的满意度
- (四) 对各类活动组织开展的满意度
- (五) 对学校及二级学院教学管理和学生服务满意度

第十二条 教师对教学管理及服务满意度调查

- (一) 对学校及二级学院教学管理制度合理性满意度
- (二) 对学校及二级学院教学管理人员执行力满意度
- (三) 对学校及二级学院教学管理业务流程满意度
- (四) 对学校及二级学院教学管理人员服务态度满意度
- (五) 对学校及二级学院教学管理人员工作效率满意度
- (六) 对学校及二级学院教学管理及服务能力整体满意度

第十三条 学生对辅导员工作满意度调查

- (一) 对辅导员师风师德满意度
- (二) 对辅导员奖助工作开展情况满意度
- (三) 对辅导员工作态度满意度
- (四) 对辅导员班级建设情况满意度
- (五) 对辅导员发挥作用情况满意度

(六) 对辅导员总体情况满意度

第十四条 学生对思政课满意度调查

(一) 对教师教学进度落实情况满意度

(二) 对教师专业能力满意度

(三) 对教师课堂管理满意度

(四) 对教师教学方法满意度

(五) 对课程总体满意度

第十五条 学生对任课教师满意度调查

(一) 对教师责任心及课堂管理方面的满意度

(二) 对课件制作质量方面的满意度

(三) 对教师教学方法的满意度

(四) 对作业布置及批改方面的满意度

(五) 对师生互动和学生能力培养的满意度

(六) 对教师教学效果的满意度

第十六条 用人单位对毕业生的满意度调查

(一) 对毕业生的能力素质评价

(二) 对毕业生的总体满意度

第十七条 师生对后勤服务满意度调查

(一) 对后勤餐饮服务的满意度

(二) 对后勤商业服务的满意度

(三) 对后勤楼宇服务的满意度

(四) 对后勤绿化环卫服务的满意度

(五) 对后勤维修与能源保障服务的满意度

(六) 对后勤医疗卫生服务的满意度

第十八条 各负责部门可根据工作实际，调整满意度调查的具体项目和内容，并拟定满意度测评的实施细则。

第六章 调查方式及评价

第十九条 满意度调查可采用问卷调查、访谈、第三方评价等方式，其中：

(一) 问卷调查：通过发放问卷（网络问卷星或者纸质调查问卷），收集学生、教师的意见和建议。

(二) 访谈：通过座谈会或电话访谈，深入了解学生、教师的需求和期望。

(三) 第三方评价：委托第三方评估机构开展工作。

第二十条 满意度评价设置为非常满意、满意、比较满意、不满意、非常不满意五个等级。

第二十一条 调查尽可能覆盖所有在校学生和教师，用人单位为接受调研的全部单位，以保证调查结果的代表性。

第二十二条 满意度通过以下公式计算确定：

满意度 = (非常满意的人数 + 满意的人数 + 比较满意的人数) / 总人数 × 100%

第七章 结果应用

第二十三条 各牵头组织部门满意度调查活动结束后，及进行总结分析反馈，并作为学校和本部门各项业务考核的参考依据。

第二十四条 各牵头组织部门根据满意度调查反馈的各类问题，制定切实可行的整改方案报质量保障处，按计划进行实施整改，持续改进不足，质量保障处跟踪督导。

第二十五条 质量保障处汇总所有的满意度调查结果，编制并在一定范围内发布学校满意度评价综合报告，作为学校专项工作推进建设的决策依据。

第八章 调查要求

第二十六条 统一思想，提高认识。“满意度调查”是师生在校对所接受管理和 Service 情况的一种客观反馈，是落实学校学生为中心教育理念的重要举措，是促进学生参与教学改革和学校管理，充分发挥内部质量保障体系有效运转的重要渠道。各二级学院和有关部门要高度重视，统一思想，切实抓好这项工作，努力提高调查工作的规范化和科学化水平。

第二十七条 认真组织，提高信度。要高度重视认真组织，确保调查工作的信度，以实事求是的态度对待调查工作，充分发挥调查的正面导向作用。

第二十八条 及时总结，有效使用。“师生满意度调查”作为质量保障体系中的一部分，也是学校教学常态化管理的重要手段和措施，是学校抓教风、带学风、促校风的一项重要举措。

各二级学院和相关部门要在开展调查过程中，及时总结经验，不断完善机制，逐步提高调查工作的实效，以促进学校管理、办学条件和教育教学质量的不断提升。

第九章 附则

第二十九条 本管理办法自公布之日起实施。

第三十条 本管理办法由质量保障处负责解释。

信息公开属性：主动公开

吉利学院质量保障处

2024年9月4日印发
