

学生服务中心工作手册（节选）

目录

绪论.....	4
第一章 服务团队介绍.....	5
一、 教师团队职责.....	5
二、 学生团队职责（包括五个队长和七十三名值班人员）.....	6
校园 110 电话故障类.....	9
督导监控案件的上报.....	9
第二章 报修、投诉和报警篇.....	10
一、 报修.....	10
二、 学生投诉事项办理流程.....	13
三、 学生报警事项办理流程.....	13
第三章 学生事务咨询.....	15
一、 招生就业问题.....	15
二、 继续教育问题.....	15
三、 有关校园卡使用事项答疑.....	15
四、 收费方面的问题.....	19
五、 其他咨询.....	19
第四章 学生事务办理.....	20
一、 接待提前报到或晚报到的新生.....	20
二、 失物招领.....	20
三、 失物认领.....	21
四、 在校证明.....	21
五、 暂住证.....	22
六、 发放暂住证.....	23
七、 学生证补办.....	23
八、 发放普通话证书.....	24
九、 学生选修课补选退选、免修免考等事务办理.....	24
十、 发放选修课补选退选、免修免考等申请表.....	24
十一、 补办火车优惠卡.....	25
十二、 心理咨询.....	25
十三、 就业与创业咨询.....	26
十四、 学生档案查询或复印.....	26
十五、 修改 CRP 密码.....	26
第五章 附则.....	27

第四章 学生事务办理

一、接待提前报到或晚报到的新生

第一步：服务中心工作人员接待提前报到或晚报到的新生，并对新生的行李统一做好标识并放在设定的位置。

第二步：服务中心工作人员根据新生出具的录取通知书和身份证打印报到表，并告知学生认真核对报到表信息，确定无误后，指导新生在报到表的指定位置签名。

第三步：服务中心工作人员告知新生在开学当天一定要携带报到表到系部大本营处报到，不清楚的可以咨询当天带小红帽的师兄或师姐。

第四步：服务中心工作人员指导新生填写《柳州职业技术学院提前报到或晚报到登记表》，并把辅导员的名片给新生，告知在开学期间若遇到什么问题，可以联系辅导员。

第五步：服务中心工作人员联系系部负责人，并由系部负责人安排学生送新生回宿舍。

二、失物招领

第一步：服务中心工作人员接受交来的物品，并指导捡到人填写《失物招领表》

第二步：服务中心工作人员将失物放置在专门的有锁抽屉保管好；

第三步：服务中心工作人员及时发布失物信息：（1）通过学院广播发布；（2）在学生服务中心电子显示屏发布；（3）各宿舍门岗阿姨处用黑板发布。

注：若捡到的是无信息的校园卡，就去学校自助设备上查询该校园卡的姓名，然后在老师 CRP 上查询该学生的电话号码，通知该学生来领。若捡到的是身份证，直接在老师 CRP 上查询该学生的电话号码，通知该学生来领。

三、失物认领

第一步：服务中心工作人员根据失主对丢失物品的描述，在专门放失物的抽屉查找物品。

第二步：若物品找不到，**服务中心工作人员**告知失主服务中心未收到失主所描述的物品；若物品找到后，核对失主的身份证、学生证或校园卡、部门或班级、联系电话；

第六步：服务中心工作人员指导失主在《失物招领表》上填写签领登记，并发放丢失的物品。

四、在校证明

第一步：服务中心工作人员受理学生提出申请办理在校证明，并询问办理证明的

用途：

第二步：服务中心工作人员核对申请人的身份证和学生证（或有个人详细信息的校园卡），在核对过程中必须核对本人和相片是否相符：

第三步：服务中心工作人员指导学生填写《学生服务中心印章使用登记表》

第四步：服务中心工作人员为学生开具在校证明或学籍证明，并在在校证明或学籍证明上备注清楚该证明的用途。

在校证明模板：

证 明
0000002
张三 同学，性别 男，学号： 10101021，身份证
号： 622234199901125386，于 2014 年 9 月至今在我院 机电
工程系 模具设计与制造 专业全日制专科学习，学制 叁 年，
特此证明。

经办人：唐翠英
联系电话：0772-3156110

柳州职业技
2015 年 3

备注：该证明仅限于办理（低保、贫困证明√、雨露计划、其他_____）使用。

学生入学
年份

选择该证明
的用途

五、暂住证

第一步：服务中心工作人员受理学生提出申请办理暂住证证明，并询问办理证明的用途：

第二步：服务中心工作人员核对申请人的身份证和学生证（或有个人详细信息的校园卡），在核对过程中必须核对本人和相片是否相符：

第三步：服务中心工作人员指导学生填写《学生暂住证明办理登记表》

第四步：服务中心工作人员为学生开具暂住证明，并告知学生带着暂住证明到箭盘山派出所办理暂住证。（注：一式一份）

学生入学
年份

暂住证明

张三同学，性别男，身份证号：622232541999010235，

于 2014 年 9 月至今在我院机电工程系 模具设计与制造

专业，全日制口√专科口本科学习，学制 叁 年，现居住于柳州鱼

塘区社湾路 28 号学生集体宿舍，特此证明。

选择学
历

柳州职业技术学院

保卫处

2015 年 3 月 1 日

必须填写
大写的
“叁”