

2012-2015 年任期目标考核工作总结

(公共教学服务中心)

1. 总体落实情况

为全面落实中心与学校签订的 2012-2015 年任期工作目标，中心立足于学校“十二五”总体发展目标，在学校党政和分管领导的坚强领导下，在相关单位的协同配合和广大师生，以及本单位全体工作人员共同努力下，四年来，中心贯彻了“立足教学需要、确保教学稳定、创新工作思路、改进工作方法、转变服务意识、提升服务质量”的基本原则，统筹、有序地对任期内各项目标展开了具体实施，完成并实现了如下整体目标：稳步推进并使教学设备的软硬件环境得到了明显改善；不断提高工作人员的岗位服务意识和专业技术素养，使得工作人员的技术服务能力和岗位服务意识得到了不同程度提高；统筹利用设备修购专项资金，进行技术升级改造工作，提升设备管理技术，实现了对设备的智能化、信息化管理与控制，进一步提升了管理服务质量与效率。

截止到 2015 年 12 月，中心已完成全部任期目标，工作得到了广大师生认可。

2. 具体完成情况

2.1 标准化考场建设与运行管理（2012.05-2012.12）

为进一步加强国家教育考试管理，严密防范和严肃查处考试舞弊行为，切实维护考试工作的公平、公正、安全、有序，公教中心作为学校标准化考场建设和管理责任单位，在省教育厅、省教育考试院的直接领导和统筹安排下，在学校分管领导的关心支持和相关部门的协同配合下，于 2012 年 5 月至 12 月，按照“统

一规划、统一标准、统筹协调、分步实施、高效务实”的建设原则，平稳有序地完成了南湖校区国家教育考试标准化考场建设工作，累计使用资金 288.1 万元。该系统所用设备及平台均由江苏省教育考试院统一负责招标和采购。2014 年 4 月 11 日，该项目顺利通过验收。

建成后的标准化考场系统包括 384 个标准化考场单元（覆盖了南湖公教区全部教室）、1 间保密室、1 间主控中心。该项目包含五大业务系统：考试综合业务系统、考生身份验证系统、作弊防控系统、视频及网络监控系统、应急指挥系统。自 2012 年 12 月开始，建成后的学校标准化考场系统，分别在各类国家级教育考试及校内正常课程考试中发挥了重要作用，包括全国硕士研究生入学统一考试、全国专业学位研究生入学统一考试、校内博士研究生入学考试、大学生四六级英语统一考试、全国计算机等级考试、校内课程考试、全国成人入学统一考试等，累计 13500 考场次。

为确保学校标准化考场的正常运行，保证考务工作平稳有序进行，中心根据工作开展的实际情况，建立和修订了以下管理制度，使得标准化考场的运行与管理得以制度化、规范化、长效化。

- (1) 国家教育考试标准化考场--使用管理办法
- (2) 国家教育考试标准化考场--运行应急预案
- (3) 国家教育考试标准化考场--使用及运行流程图
- (4) 国家教育考试标准化考场--主控中心工作人员岗位职责
- (5) 国家教育考试标准化考场--考点网上巡查系统管理规定

2.2 公教区二期网络建设工作（2012.12-2013.08）

公教区一期网络系统是学校于 2004 年建成并投入使用的。

较长时间以来一期网络的运行确实为学校的教学工作提供了基本服务功能。但随着时间的推移，原有的网络存在线路和设备老化的问题，导致故障现象增多，同时随着使用需求的不断增加，原有的网络接入点和带宽也严重不足，尤其是在公教区建成了标准化考场并投入使用后，如何保证考场运行与日常教学在网络使用上的同步，一期网络确实是一个制约瓶颈。为此，中心积极向学校申请并获得批准，利用 2012 年学校数字化校园建设资金进行了南湖公教区二期网络的建设工程。

该工程于 2012 年 12 月至 2013 年 8 月期间完成所有环节，并投入运行。二期网络覆盖了 608 个信息点（每个教室新增 2 路信息接入点），其核心汇聚层交换设备和各教学楼交换设备的数据交换能力分别达到了万兆和千兆。二期网络投入使用后，专门服务于日常的教学视频监控、教室上网、设备远程管理、教学视频数据采集等方面，而一期网络则专门服务于标准化考场的运行。二期网络的投入使用对今后我校多媒体教学的网络环境保障工作奠定了较好的基础。

2.3 专业录播教室建设工作（2013.07-2013.08）

随着现代教育技术及装备的飞速发展，也源自于教育、教学改革本身的实际需要，录播教室的建设已经成为了我国高等教育信息化重点工作和重要内容，也成为各高校办学基本条件改善的一个热点，而事实上录播教室应用所带来的精品课程积累、校本资源建设、教研水平的提高，在教学中的作用已日益凸显，得到了教育工作者们的一致认同。

为适应教育教学改革需求，顺应教育技术应用发展的时代潮流，更好地服务教学，中心利用 2013 年国家提供的设备修购专项资金，于 2013 年暑假期间顺利完成了 2 间专业录播教室的建

设工作。

建成后的专业录播教室，主要服务于校本课程资源和微课的音视频录制，截止 2015 年 12 月，中心录播室已累计完成了 12 门校本资源课程和 7 门微课的音视频录制工作，为学校本科教学数字资源的建设工作进行了有效试点和经验积累。

2.4 教学设备技术升级改造工程（2013.07-2014.08）

2013 年以前，在公教区多媒体教室设备的管理过程中，设备的控制方式采用的是单体中央控制系统（第一代中控）。通过单体中控虽然实现了对单个教室设备的自动开启和关闭，但工作人员无法实时掌握所有教室设备的运行状态，尤其是在同一时间内出现并发性设备故障，工作人员需要奔波于教室之间。在目前的设备技术和管理模式下，工作人员的工作效率无法得到提高，顾此失彼的现象屡有发生，这种人海战术性管理模式已经无法适应目前多媒体教室的管理和教学设备保障工作需要。

为此，中心利用由国家教育部提供设备修购专项资金，分别于 2013 年和 2014 年的暑假，对南湖公教 1-4 区的所有多媒体教室核心设备进行了技术升级改造，累计 207 间教室，其中 2013 年改造 87 间，2014 年改造 120 间。

改造后的多媒体教室，由单一的传统多媒体教室演变成网络集控型教室，该类型教室除具有基本的教学功能外，主要特色在于借助于公教区二期网络的投入使用，建立了一个网络管理平台，通过该平台实现了对教学设备的远程、智能管控和可视化教学监控等功能，提升了设备管控能力和快速处置能力，为教学设备保障提供了强有力的技术手段和平台。

2.5 多媒体教学设备综合服务平台开发与应用（2012.07-2015.07）

开发和应用基于校园网的多媒体教学设备综合服务平台，是进一步规范工作流程与设备使用流程，增强中心工作透明度的重要手段之一。该平台包括基于 B/S 模式的中心网站，和基于 C/S 模式的“多媒体教学设备技术保障系统”。

中心于 2013 年 5 月，成功开通了中心网站。该网站主要特点是：突出“服务指南”，使广大师生在第一时间内能够得到所需要的服务资讯；开通“互联通道”，增设了“在线留言”“问卷调查及公示”平台和“故障报修及公示”平台，便于实现工作人员与广大师生之间的双向有效交流；增设了“资源共享”平台，提供了包括“公教文库”和“视频公开课”在内的资源共享环境。

2014 年 5 月，由专业人员专门开发的基于 C/S 模式的“多媒体教学设备技术保障系统”（仅供内部使用）正式进入综合测试。该系统包括：设备保修、资产管理、耗材计划、耗材领发、教室借用、员工管理、设备采购等功能。目前该系统正在预运行之中。

2.6 建立中心工作人员技能培训考核机制（2012.01-2015.12）

健全中心工作人员技能培训考核机制，是提升专业队伍整体服务质量和水平的重要保障之一。

2014 年 12 月，中心经过内部民主议事小组集体讨论，制定了《公共教学服务中心岗位培训与考核制度》。岗位培训主要包括两个环节，分别是认知培训和技能培训。

认知培训是岗位培训的前提和基础。认知培训主要指通过中心内部开展的政治和业务学习活动，促进大家了解和掌握现代教育与信息技术、设备保障工作特点、中心规章制度等，不断加深每一位成员对本单位的认同感和荣誉感，养成和具备“实在做人、踏实做事、爱岗敬业、乐于奉献”的中心工作理念，在工作中不

断提高“强烈的岗位服务意识、勇于担当的责任意识、精诚团结的合作意识、善于创新的进取意识”。

技能培训是岗位培训的重点和核心。技能培训包括基础理论培训和实际操作培训。其中基础理论培训环节主要包括：常规教学设备性能、技术参数及操作应用知识；教学设备常见故障现象诊断及简单排除技术；多媒体教学设备控制技术及其模式；多媒体教室功能扩展与智慧教室建设；教学视频摄录编基本常识；大数据存储、应用架构及发展趋势；网络基础知识等内容。

2015年8月，中心根据现代教育技术发展的特点和今后工作开展的实际需要，制定了《关于推进中心工作人员内部岗位技能培训工作的实施意见》。该意见从工作人员现有的知识和能力现状出发，提出稳步推进中心工作人员岗位技术培计划。该计划包括：培训大纲制订、系列讲座组织、分类达标规范、培训考核利用等主要环节。其目的在于对工作人员的岗位认知和专业技能进行实时的跟踪培训和考核，以应对在“互联网+教育”的发展形势下教育技术保障的有效开展。

2.7 建成并投入使用南湖公教区语音广播系统（目标计划外）（2013.08）

教学区打铃系统是严格确保课程教学秩序和标准化考场考试指令准确发送的重要保障系统之一。2013年以前，南湖校区公共教学区使用的打铃系统是在新校区建设期间投资建设并于2004年投入使用的。该系统一方面线路严重老化、设备陈旧问题日益突出，中心每学期均需对线路进行排查和维修，工作量较大，效果不明显，系统设备及架线结构存在致命缺陷，无法通过常规方法来有效处理和解决，对教学已造成较大影响；另一方面，随着课堂教学需求的不断扩大，以及国家教育考试标准化考场的

应用，现有的打铃系统根本不能满足各类个性化语音广播的实际需求，为此，中心利用 2013 年由国家教育部提供的设备修购专项资金在南湖公共教学区建设一套基于校园网的 IP 网络智能语音广播系统。该系统于 2013 年暑假结束前完成设备招标、采购、安装与调试，投入使用后效果良好。

基于校园网的 IP 网络智能语音广播系统是一套全新的系统，该系统覆盖了所有的多媒体教室，每间教室配备一只智能音箱，构建了点到点的语音广播结构，可以轻松实现定时广播、实时广播、任务定制广播、点到点广播、智能分区广播、拨号对讲、寻呼讲话等功能；同时该系统具有较强的应急处理功能，如脱机脱网自运行功能、本地存储功能等。

2.8 成功部署南湖公教区教室计算机云桌面管理系统(目标计划外) (2015.08)

为对公共教学区教室计算机进行智能化集中管理和控制，提高工作效率，降低计算机系统故障风险，构建电脑个性化系统运维环境，中心利用 2015 年设备修购专项资金采购了一套由武汉奥易科技有限公司开发的奥易系统卫士+云桌面增强版计算机管理系统软件，该系统已于 2015 年暑假成功部署并投入使用，效果良好。

奥易系统卫士，是专用于内部网络安全、信息安全与终端计算机管理，面向多功能应用的内网管理系统，主要包含如下管理功能：系统平台与基础功能、网络准入控制、终端安全防护、终端桌面管理、远程系统运维、移动存储管理、终端设备管理、文档安全管理、终端代理程序、终端数据备份、终端网络监控、系统预警管理、系统策略管理、系统日志与安全审计等。

奥易云桌面增强版是一套全新的对大批量电脑进行集中管理、维护的软件产品。它将客户端操作系统和应用软件集中部署于服务器，统一进行管理和更新，客户端使用时，以数据流方式传输到客户端，从而实现了客户端应用环境的零维护。奥易云桌面增强版同样支持操作系统的保护还原功能，并同时支持多系统在线和离线使用。奥易云桌面还结合了 IP 排序，远程桌面，消息发送等远程管理功能，形成了集统一部署，远程更新，远程管理于一体的完整解决方案。

2.9 其他工作（目标计划外）（2012.01.-2015.12）

（1）2013 年暑期在文昌校区新建了 20 间研究生专用多媒体教室；

（2）2013 年暑期完成了南湖公教 3 区教室及走廊文化装饰设计与布局、素材征集、制作与安装等工作。

（3）2014 年完成公教 4 区电子信息公告发布与触控查询系统；

（4）2014-2015 年完成标准化考场视频存储服务器整体架构与建设；

（5）4 年间累计完成 450 台左右计算机和 180 台左右投影机的换装工作。

3. 制度建设情况

提高服务质量与水平，管理规章制度的建设是基础也是重要的保障前提，为此，在 2012-2015 期间，中心高度重视内部管理规章制度的建设，经过民主商议与集中，结合工作实际和专业队伍状况，逐渐建立和完善了以下制度：

1) 公共教学服务中心岗位培训与考核制度

- 2) 关于推进中心工作人员内部岗位技能培训工作的实施意见
- 3) 中心工作人员岗位履职情况检查制度
- 4) 关于加强教学设备故障处理和日常巡检工作的实施意见
- 5) 中心关于“改进工作作风、提高服务质量”整改落实工作指导意见
- 6) 中心工作沟通及信息反馈制度
- 7) 中心工作人员业绩津贴发放实施办法

公共教学服务中心

二〇一五年十二月三十日