

# 工作简报

总第 9 期 2011/2012 学年第 2 学期第 1 期

2012 年 2 月

## 工作动态

### 本期要点

- 工作动态
- 每月数据简报
- 本期专题——加强服务功能建设，明晰岗位职责，构建三线服务体系

### 1、计算中心提前一周完成各项开学前准备工作。

#### ▶ 完成实验室的卫生清理与设备检查工作

为保障开学第 1 周广大师生教学、实验的顺利进行，计算中心全体工作人员提前一周，于 2012 年 2 月 13 日正式开始上班，进行实验室卫生的清理和实验室设备的全面检查工作，经过工作人员仔细检查，计算中心在 1 个月左右的寒假过后，军工路校区设备完好率达到 98.8%，规范化技术运维成果初步显现。南汇校区虽然设备较为陈旧，设备完好率也达到 94.3%。

#### ▶ 较以往同期提前两周开通实验室预约

开学伊始，计算中心接受开学第 1 周实验用机、补考用机等申请若干，为满足教师需求，计算中心对“实验室预约系统”进行整理和开通，保障了新学期开学教学实验顺利进行。同时对于因申请次数、申请时间等原因造成的无法进行网上预约的老师进行了临时安排，满足了教师需求。

#### ▶ 调整实验室开放范围，协调实验室资源利用

根据 2011 年实验室利用统计数据，计算中心在与计算机科学与工程系赵逢禹教授的协商下，将军工路校区 503、504、505 实验室纳入到面向全校开放的范畴统一管理。同时，为保障满足部分计算机专业课程的特殊需求，该批实验室定于本学期第 3 周后再面向全校其他课程开放。通过本次实验室开放范围的调整，一方面提高该批实验室的利用率，另一方面也可扩大计算机系教师的用机选择范围。

#### ▶ 南汇校区机房提前值班开放，服务先期到校师生

计算中心南汇校区机房于 2012 年 2 月 13 日开始值班开放，为先期到校的师生提供各类用机服务，直至 2 月 16 日基础学院等其他部门教师正式上班后，机房恢复正常开放。

#### ▶ 南汇校区实验室开放时间微调，合理利用资源

根据 2011 年计算中心实验室利用统计数据，为合理有效利用资源。计算中心将南汇两个机房的开放时间微调为：南汇活动中心机房教学与自

---

### 1、计算中心提前一周完成各项开学前准备工作

---

助上机兼顾，周一至周五 8:00~22:00 开放；南汇图书馆机房以教学上机为主，周一至周五 8:00~20:30 开放。

## 2、工作例会强调安全生产、工作纪律与服务意识

在新学期第一次工作例会上，计算中心强调在继承过往优良传统的基础上，新的学期要有更新的精神面貌。要更加注重安全与服务意识的提升。希望能以“服务功能建设”为契机，打造师生满意的服务型实验室。

## 3、计算中心本学期起提供全天候技术服务

为及时有效解决教学实验时出现的各类技术性问题，保障教学实验尤其是第五大节课程实验的顺利进行，计算中心本学期在现场运行人员值班的基础上，安排技术工作人员 7:45~20:30 提供全天候技术服务。

## 4、试开放多媒体环境机房，以提高教学效果

传统的教学多采用理论教学和实验教学分别在教室和实验室交替进行的方式，这样的教学方式对于偏动手的课程中的讲、学、练有脱节之处。为满足此类课程教学实验要求，在调研的基础上，计算中心探索开放 3 间“多媒体演示教学实验室”。开学两周来，已有 7 名教师、9 门课，10554 机时的课程申请使用。期望能够有效地将讲学练相结合，提高教学效果。

## 5、着手实施实验室运行远程监控改造

2011 年下学期，计算中心军工路校区监控系统经过改造和升级后已基本满足本地监控与录制需要，提高了计算中心安全管理的能力。为更好的实现夜间或无人运行时的实验室监控，计算中心希望能实施监控主机的远程监管工作，以便随时了解实验室运行状况。经过技术人员的实验，发现监控主机在实现远程桌面管理时存在因视频采集卡、操作系统、监控软件版本的兼容性问题，目前该项目正处于与实施厂商共同研究解决阶段。

## 6、2012 普通话测试各项准备工作开始启动

2012 年我校第一次普通话测试工作将于 3 月 17 日开始考试，为保证 2012 年上半年普通话测试工作顺利进行，普通话测试机器及软件准备测试等工作开始启动。

## 7、南汇校区实验室试用新“工作日志”与管理办法

为明晰现场运行到岗、在岗、离岗时各项工作内容，计算中心南汇运行管理小组设计了新的工作日志，该日志从工作前准备、工作中事件处理、工作结束时检查事项等方面有清晰的记录点与要求。同时为及时了解南汇实验室运行动态，要求新的工作日志记录每天上传到中心内部交流系统。

---

### 2、工作例会强调安全生产、工作纪律与服务意识

### 3、计算中心本学期起提供全天候技术服务

### 4、试开放多媒体环境机房，提高教学效果

### 5、着手实施实验室运行远程监控改造

### 6、2012 年普通话测试各项准备工作开始启动

### 7、南汇校区实验室试用新“工作日志”与管理办法

---

## 2 月数据简报

- 截止至 2012 年 3 月 7 日，全校有 44 名教师，68 门课，申请本学期 92443 个机时的上机实验。
- 开学 2 周来，计算中心共接待 16 门课，共计 6784 机时的上机安排。
- 目前，计算中心在用软件 122 个版本，涉及应用软件、新媒体设计软件、软件开发技术类软件、计算及辅助设计、仿真科学与计算、虚拟实验平台 6 个大类。
- 开学初，计算中心对 1057 台计算机进行普查，军工路发现故障机 8 台，设备完好率达 98.8%。南汇校区因设备较为陈旧，设备完好率为 94.3%。
- 开学两周以来，中心现场工作人员拾到 U 盘 2 只、雨伞 1 把、耳机 1 副、笔袋 1 只、教科书 1 本、并发布了失物招领启示，现雨伞及笔袋均已找到失主

### 本期专题——加强服务功能建设，明晰岗位职责，构建三线服务体系

#### 一：服务型实验室的定位

高等学校实验室的主要职能是“实验教学、科学研究、技术开发与社会服务”，按照工作内容的侧重点不同一般分为“实验教学型实验室、科学研究型实验室、服务型实验室”，作为面向全校师生开放的计算机实验室，计算中心虽然归属几经变化，但服务型实验室的定位一直未曾改变，我们十分清晰的知道我们的职责就是为各类用户提供各种类型的计算机用机服务。

#### 二：追根溯源，“服务”是计算中心的筋骨和血脉

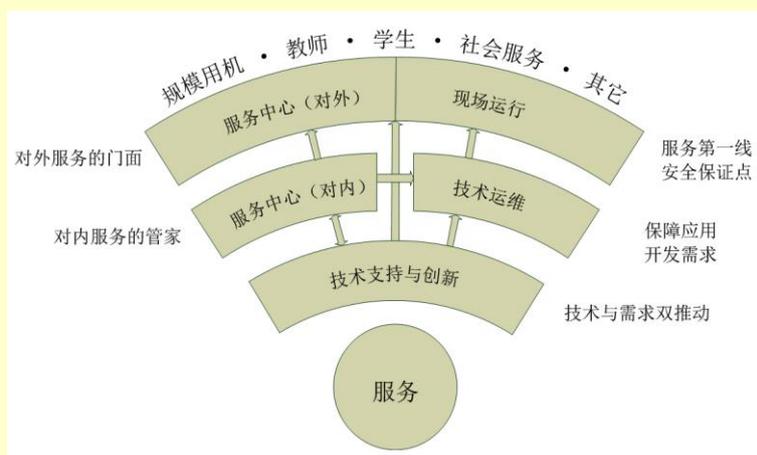
计算中心的前身可追溯到 1973 年成立的计算机室，其当时以 93.2 万元购入的第一台计算机通过验收后的第一批规模用机就是为光学仪器专业师生提供用机服务，进行算法语言的教学与上机实习。随后，该机为学校教学、科研服务的同时，也向社会开放服务。

随着时间更迭，至 1984 年成立由学校直接管理的计算中心时，计算中心面向全校教学用机服务、科研用机服务、校外服务的机时数分别由 1975 年的(381, 0, 531)上升到(17489,1562,1116)。随着计算机技术的不断发展，至 1999 年计算中心与电教室等其他部门合并成立现代化教学中心，主要设备已经由最初计算机室的 CJ-709，刚成立计算中心时的 Vax 机等大型计算机过度到了微型计算机，服务的主体也基本以面向师生的实验教学任务为主，并逐步承担了上海市、国家级的计算机等级考试、国家普通话测试等上机考试服务的任务。

#### 三：当下立足于“服务”，进一步明晰岗位分工，积极构建三线服务体系

计算中心以“服务功能建设”为契机，准备在 2012 年对内着手进行“明晰岗位职责、优化业务流程、创新服务内容”等一系列有步骤的建设工作，对外着手进行“服务满意度调查、优秀服务推广宣传、服务内容监督建议”等工作。争取为广大师生提供更优质服务，让广大师生满意。

经过 2011 年的充分酝酿，计算中心在开学伊始就明确提出“明晰岗位职责，构建三线服务体系”的思路，明确计算中心将以“服务”为核心，以“需求与技术双推动”的服务创新为抓手，着手在原有服务功能体系的基础上提炼并明晰岗位职能，优化服务流程。



计算中心明晰岗位职责，通过需求与技术的双推动，服务并促进教学发展，努力打造以服务为核心、技术为支撑的三线服务体系。

在上述思路的指导下，计算中心在本学期初围绕“需求与技术”双推动的服务创新，先后推出了“全天候技术服务”、“多媒体教学机房开放”、等创新服务，并对原有的如“实验室预约开放时间”、“临时用机”等服务进行了优化和提升。并将在 2012 年度通过服务功能建设、实验室建设等多项举措建设并打造更多优质服务。

### 计算中心工作岗位职能与职责

岗位	职能	职责
服务中心岗	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 实验室预约管理 ( 课程、临时、规模、其他 )</li> <li>▶ 作业收发服务管理 ( 开户、释疑、其他 )</li> <li>▶ 自助上机服务管理 ( 留学生、研究生、其他 )</li> <li>▶ 调研、宣传工作 ( 网站、公告栏、短信、电话、微博等 )</li> <li>▶ 内部公告、会议记录与各类统计工作</li> <li>▶ 资产管理 ( 设备、备品备件、报废、新设备入账等 )</li> <li>▶ 财务与报销 ( 工资、勤工助学、报销、中心小额垫付 )</li> <li>▶ 内勤工作 ( 水票、物业报修、会议召集、其他 ), 考勤、鞋套、临时性工作、协助工会工作</li> <li>▶ 考务相关工作</li> <li>▶ 后备现场运行工作</li> <li>▶ 中心安排的其他工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 当好对外服务的门面</li> <li>▶ 做好对内服务的管家</li> </ul>
现场运行岗	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 安全运行与安全检查工作 ( 承担安全员职责 )</li> <li>▶ 卫生清洁 ( 现场卫生、每节清理、每天清扫、每周清洁 )</li> <li>▶ 运行秩序管理工作 ( 引导、答疑、签到、秩序维护 )</li> <li>▶ 现场故障管理 ( 及时发现、及时上报、汇总与现场调整 )</li> <li>▶ 自助上机服务工作 ( 开户、销户、收费、退费等 )</li> <li>▶ 拾物管理工作 ( 信息发布、拾物管理、信息统计 )</li> <li>▶ 现场运行工作日志</li> <li>▶ 中心安排的其他工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 把好中心安全的大门</li> <li>▶ 做好中心服务的窗口</li> <li>▶ 保障中心环境的明亮</li> </ul>
技术运维岗	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 实验器材的硬件维护</li> <li>▶ 软件系统的安装、部署与维护</li> <li>▶ 多媒体教学环境的建设与维护</li> <li>▶ 上机考试技术环境的安装、部署与维护</li> <li>▶ 监控系统的建设与维护</li> <li>▶ 软件系统的标准化安装与部署研究</li> <li>▶ 中心安排的其他工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 保障教学环境运行 ( 含硬、软、多媒体、监控 )</li> <li>▶ 保证考试环境的运行</li> </ul>
技术支持与创新岗	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 实验室建设 ( 技术选型招投标、部署、交付运维 )</li> <li>▶ 业务系统 ( 建设、运维、技术支持 )</li> <li>▶ 新技术与新软件 ( 研究、测试、培训、交流 )</li> <li>▶ 网络与信息安全 ( 建设、运维、技术支持、保护卡 )</li> <li>▶ 服务器与存储 ( 建设、运维、技术支持 )</li> <li>▶ 工作流程归纳与整理</li> <li>▶ 中心安排的其他工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 做好技术的支持与储备</li> <li>▶ 技术与需求双推动创新</li> <li>▶ 服务好一线二线的工作</li> </ul>