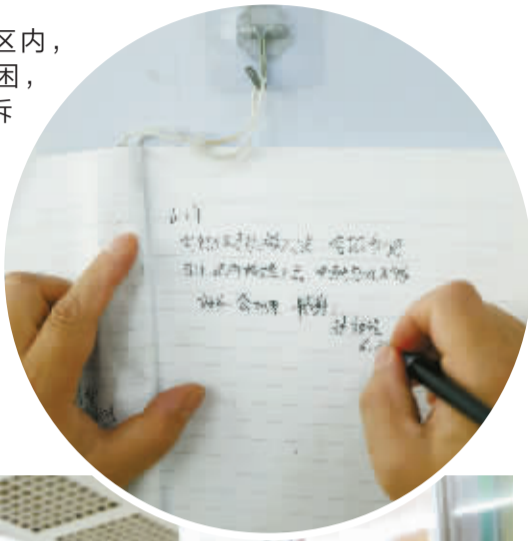


从“意见本”
到“意见通”

宁大十五年“有求必应”

6月初,宁波大学梅山校区内,有学生发现楼道里有小鸟被困,随手在学校“意见通”上提交诉求,梅山校区管委会立马安排师傅解救。事了,工作人员在“意见通”上回复:已解救此鸟,请放心。学生马上俏皮评价:好人好鸟。

这是学校后勤部门和学生互动的一件小事。其实,这样“有求必应”的小事,宁波大学已经默默做了15年。



周一上班,张继惠开始处理新的留言。

1
一份坚守

十多年来从未中断

事情要从十多年前说起。

当时,宁波大学第五食堂有个主任,叫张继惠,他有一本奇特的“学生吐槽意见本”。虽然同学们的吐槽千奇百怪,但尽职的张继惠每次都认认真真、一眼一板回复。

曾有学生在“意见本”上画了一只海鲜询问是什么,张继惠起初不认识,后经沟通,确认学生画的是“富贵虾”,即皮皮虾。有同学觉得好玩,悄悄分享在微博上,结果引发众网友共鸣,张继惠和他的“学生吐槽意见本”一夜成名,央视《真诚沟通》栏目专门拍摄了关于张主任的公益宣传片,还有几位音乐人专门为张主任写了歌,在第五食堂开了现场音乐会。

有意思的是,一开始,学校不少学生都以为“张主任”是一位可亲的阿姨,后来才知道是个爷们。

6月12日,记者再见张继惠,他还是那个他,只是多了点白发。

张继惠说,2019年,自己从原来的第五食堂,调到了位于宁波大学最核心位置的第一食堂。

时光流逝,初心不变。张继惠一直记得对同学们的承诺:“当时有很多同学问我,张主任你会走吗?我说一定会干到退休。现在有人让我去别的地方干餐饮,我拒绝了。我就喜欢和学生相处!”

这几年,张继惠和学生们的互动从未中断过。

有人留言想吃油条,但食堂里没有人会做,计算成本后,张继惠派了个有面点经验的师傅去外面学了10天。有人留言说想吃温州饭团,他不知道温州饭团什么样,就做了一点糯米饭团,那位同学又来留言“温州饭团不是这样的”,于是他特意打电话向该同学询问,才做出温州饭团。后来,那位同学反而觉得不好意思,因为他发现温州饭团销量不太好,“还是别做了吧!”

前几天,有学生反映,食堂的腐竹有点咸。张继惠就去研究了,发现这批原材料本身有咸味。于是他就跟厨师说:“除了腐竹,还有其他吸汤汁的菜,都要好好琢磨一下。”第二天,他再去试菜,味道改进了不少。

2

一种回响

从线下“意见本”到线上“意见通”

2019年起,宁波大学在手机端上线了“意见通”,但那本可供学生吐槽的“意见本”,依然挂在第一餐厅最显眼的位置,只要经过打菜的地方就可以看到。

因为网络平台方便了,纸质“投诉”明显少了很多。翻看“意见本”,从2025年9月至今,只有十多页内容。最后几条留言都是今年6月8日留下的,每条都有回复。

“特色菜为啥没有牛肉片了?特别好吃!不是和土豆一起的牛肉,是牛肉片炒青椒这道菜。”

他回复:“好的,会有的!谢谢!”

“一楼麻辣烫的猪血有点发酸!用材要新鲜哦!”

他回复:“对不起!会加强食材验收和使用前的检查!谢谢!”

张继惠是宁波本地人,老家就在宁大附近。“我还在读小学的时候,宁波大学就办起来了。那个时候天天看着大学生在校园里打球,很羡慕!”29岁的时候,他到宁大本部大餐厅应聘,从小杂工做起,“连菜刀都不会握,只能在灶头上帮忙。”

2010年,张继惠接手管理宁大第五食堂,为当时宁大科技学院的师生服务。2011年,他推出了“学生吐槽意见本”。2013年,“意见本”火爆全网。

2019年,宁波大学在手机端上线了“意见通”,集合了后勤管理处在内的多个部门,专门服务“学生宝宝们”奇奇怪怪的问题。

宁大“意见通”自上线以来,解决了师生海量诉求。2026年6月13日,31个部门/单位、26个学院处理答复意见共计74640条,其中咨询量位居第一位的后勤管理处,占了20616条,排在前五的为体育学院、教务处、信息中心、安全保卫部。师生在平台上反映的相关事宜主要涉及校园生活、教学管理与服务、网络信息服务、图书馆管理与服务、校园环境

与设施五个方面。工作人员的回复不仅贴心暖人,而且认真细致,时不时还“可可爱爱”。比如,有同学用文言文提问,工作人员也会用文言文回复。

多年前,学生吐槽自习室没有空调,学校回复已经提交采购申请。学生吐槽西区和北区之间地下通道出口路灯不够亮,校园规划与建设处根据同学们的集中反馈,快马加鞭在多个路段加装了高杆路灯。

学生想看世界杯,学校马上答复“安排”,目前大屏已安装。

记者联系到宁波大学负责“意见通”的单丹丹老师。她说,同学们的意见大部分能做到在48小时内回复,“孩子们其实提的都是小事情!只要耐心地解释、去改变,学生的心愿都能达成。”

单丹丹的观点和张继惠一样,“这么多年,虽然想把事情做完美,但也不可能事事完美。我们秉持的观点就是不要把学生的建议当做投诉,而是让我们的工作不断得到提升。”

3

一颗初心

把学生的小事当成大事办

有宁大毕业生告诉记者:“当年张主任把我们当孩子疼,现在学校还是把学生的每一件细碎小事放在心上,这种被重视、不敷衍的感觉,就是我怀念宁大的原因。”

很多人说,看一所大学的底蕴,要看它怎么对待自己的学生。而宁波大学给出的答案,就藏在这些不起眼的平凡小事里:是十几年前同学想吃富贵虾的认真回应;是今天为了一只陌生的小鸟,工作人员不怕麻烦的用心解救;是你随口提的一句诉求,哪怕再微不足道,都被认真接住、放在心上。

其实,无论是15年前的食堂“意见本”,还是现在的“意见通”,都是宁波大学校园里一件件真实发生、为师生服务的平凡小事,都饱含学校“把学生的小事当成大事办”的初心。

6月13日晚10点,第一食堂灯火通明,这里是学校唯一供应夜宵的食堂,也是“挑灯夜战”师生们的真实需求。

再次翻看挂在墙上的“意见本”,有毕业生写下这样一条留言:“想念母校。”

后面回复:“欢迎回家,永远有饭。”

记者 章萍 摄影 张培坚