附件：故事案例示范

**程志锐：扎根基层，服务师生**

程志锐，男，汉族，1975年4月出生，中国共产党员，信息化技术中心高级工程师，运行服务党支部书记。1997年于北方工业大学毕业获学士学位，2000年于清华大学自动化系毕业获硕士学位，2000年8月留校工作至今。长期从事网络、存储和科学计算等技术的应用研究，服务于学校信息系统的建设与运维工作，为师生提供教学科研支撑服务，曾获系级先进工作者。

程志锐长期从事学校数据中心网络、存储和科学计算等技术的应用研究，在日常工作中他用严谨的态度、精湛的技术在平凡的岗位践行学校“双一流”建设的要求。作为一名党员骨干，始终用自己的耐心、细心和责任心把服务育人的理念润化到日常工作中，为师生的教学、科研活动保驾护航，并时刻探索如何把工程实践的经验和学生培养结合起来，在服务育人方面走出一条新路。作为一名党支部书记，不仅仅只是抓好基层党建工作，更在努力探索如何团结和带领党员群众服务好中心工作，协助行政领导创造团结和谐、人人争先的工作局面。

**系统运维致力于无感知**

系统运维人不希望被用户感知，只有“无感知”，才能说明用户已经得到了稳定安全高效的服务。信息系统运维工作不仅要胆大心细，更需要过硬的技术和工程实践经验。为了达到让用户无感知的目标，程志锐经常加班加点，利用业务时间学习新技术，关注业界的最新进展，与同事们一起，对数据中心重要的系统进行了高可用设计与部署，基本实现了信息系统关键设备的在线升级维护。

故障往往都在不可预期中降临，为了及时排除故障，需要工程实验人员付出艰辛的体力和脑力劳动。2013年3月，承载数据库系统的核心存储因高负荷极限运转发生故障，为了不影响业务运行，程志锐和同事们在办公室连续三天两夜没合眼，白天与厂商的中国工程师一起分析问题，晚上接着与厂商的美方工程师一起排查故障，最后成功解决了问题，使得业务系统在此期间没有停止服务。

2015年的一天夜里已经2点多了，外面下着雨，校园卡系统的硬件设备发生故障，为了不影响师生们早上就餐，程志锐接到报警后，立刻赶到机房连夜解决了问题。2017年，学校数据中心从主楼搬迁到李兆基大楼机房，为了确保校园的网络服务，程志锐和同事们连续奋战十天，程志锐加班100多个小时，经常是在天边开始微微泛白时离开机房，回家略作休息后又按时出现在工作岗位。

在数据中心维护的日子中，这样的例子还有很多，程志锐表示只要信息系统的故障没有影响到师生们的工作、学习和生活，一切都是值得的。

**贴心服务，心怀育人梦想**

作为党员，程志锐一直走在探索科研支撑、服务育人的一线。数据中心为师生们提供了科研计算的托管服务和技术支持，程志锐和很多老师、同学都彼此熟知，对大家的问题有求必应，自己独到的工程经验也倾囊相授，成为了大家在技术上可以信任的助手。至今和一些毕业多年的学生依然保持着联系，一些老师在计算集群建设方面也主动来咨询意见。

2017年5月的一天，有一位同学临近毕业，正在处理毕业论文需要的数据，服务器出了故障，系统重启后所有数据都不见了，这位同学带着几乎绝望的心情找到了程志锐。程志锐一边安慰着同学，一边冷静地处理，在学生的忐忑不安中帮其恢复了数据，让学生喜极而泣，最后顺利地完成了毕业论文。

把服务育人与学生的培养结合起来，是程志锐长期以来的梦想和工作目标。因为数据中心不仅有一支经验丰富、技术出色的工程实验队伍，还有着长期积累的数据资源和复杂的实时网络环境。通过与网络科学与网络空间研究院的教师交流探讨，程志锐尝试把工作中遇到的一些问题引入到学生的课题研究中，并主动承担了一些辅助性的工作。他积极探索如何让数据中心的技术骨干参与到学生培养中，把工程实践中积累的经验和遇到的问题同育人结合起来，摸索一条可行之路。

**用心开创支部工作新局面**

2016年底，程志锐被选为运行服务党支部书记，新支部覆盖校园网络运行室、信息系统运行室和用户服务室三个业务室，共90人，党员15人，占比仅为16.7%。程志锐从党组织自身的凝聚力和战斗力抓起，在党委的支持下，他注重工作方法的总结提炼，对支部形成的决议身体力行，组织党员开展各类调研，组织群众谈心谈话和开座谈会，为党员、群众的工作和生活排忧解难。通过一年多的努力，他逐步探索出谈心谈话和党群活动等增进党群关系和提升基层组织力的活动形式，充分发挥党员的先锋模范作用，让每名党员都成为基层战斗堡垒的重要组成部分。

为促进跨室交流与合作，提升中心运行服务工作水平，程志锐召集党支部认真研究，提出了“党员在行动”这一口号，启动了以参观交流和技术培训为主题的系列党群活动。继2018年春季学期组织中心领导解读重点工作获得群众好评之后，秋季学期又组织党员为群众做了2期技术培训，并组织党员、群众走出去，到企业去了解同行业的发展状况，开阔视野，促进党员、群众间就关心的业务问题展开互动交流，让支部在群众眼里的形象具体化，取得了群众的一致好评，党群活动也越来越被群众所认可。

（素材来源：清华大学新闻网）