

“一站式”学生社区：破局与革新之路

李紫薇，张昊

金陵科技学院，江苏南京 211169

DOI: 10.61369/ETR.2025450039

摘要：“一站式”学生社区是高校教育管理现代化的重要载体，其核心特征是“资源集中化、服务便捷化、功能多元化、治理协同化”，旨在通过整合高校资源，为学生提供全方位支持。但是，当前社区建设中仍面临资源整合碎片化、学生参与度不足及管理机制不规范等突出问题，制约了其服务效能与育人价值的发挥。为此，本文从实践层面提出具有针对性的应对策略：高校需要通过建立跨部门协调机制，优化资源配置；依托专属信息平台整合发布渠道、完善反馈机制，提高信息传播效率；通过拓宽参与渠道、加强宣传引导，提高学生治理主动性。未来，“一站式”学生社区需进一步强化智慧化建设、凸显育人功能、巩固学生主体地位，最终实现从服务平台到共同成长平台的升级，为高校人才培养质量提升与提高治理体系现代化水平提供支撑。

关键词：一站式学生社区；高校教育管理；资源整合；信息沟通；学生参与；治理机制

“One-Stop” Student Community: The Path of Breaking Dilemmas and Innovation

Li Ziwei, Zhang Hao

Jinling Institute of Technology, Nanjing, Jiangsu 211169

Abstract: The "One-Stop" student community is an important carrier for the modernization of college education management. Its core characteristics are "centralized resources, convenient services, diversified functions, and coordinated governance", aiming to integrate college resources to provide comprehensive support for students. However, the current community construction still faces prominent problems such as fragmented resource integration, insufficient student participation, and non-standard management mechanisms, which restrict the exertion of its service efficiency and educational value. Therefore, this paper puts forward targeted countermeasures from the practical perspective: colleges and universities need to establish an inter-departmental coordination mechanism to optimize resource allocation; rely on exclusive information platforms to integrate release channels and improve feedback mechanisms, so as to enhance the efficiency of information dissemination; expand participation channels and strengthen publicity and guidance to boost students' initiative in governance. In the future, the "One-Stop" student community needs to further strengthen intelligent construction, highlight the educational function, and consolidate the dominant position of students. Finally, it will realize the upgrade from a service platform to a joint growth platform, providing support for colleges and universities to improve the quality of talent cultivation and the modernization level of the governance system.

Keywords: one-stop student community; college education management; resource integration; information communication; student participation; governance mechanism

一、“一站式”学生社区：模式剖析

“一站式”学生社区是当前各大高校顺应现代化教育的发展趋势，以学生为服务中心，整合教学、行政、服务、管理等资源，在物理空间与线上平台上为学生打造出的综合性服务与成长平台^[1]。其核心特点主要体现在集中资源、便捷服务、多元功能与协同治理，打破了高校各服务部门间的壁垒，将学生事务办理、文体活动、学习指导、生活服务、就业引导、心理健康等功

能融为一体，实现为学生提供“足不出区”的一站式全流程服务支持。

从一站式社区的建设目标来看，“一站式”学生社区的建立一方面是为了简化学生事务办理流程，另一方面，主要是为了实现三大服务目标：一是提升服务效率，减少学生在各个部门间的来回奔波，给予学生更多时间和精力投入到自身学习与个人成长；二是促进师生沟通与朋辈交流，营造沉浸式的育人氛围，推动思政教育与日常管理的深度融合；三是培养学生自我管理能力与

作者简介：

李紫薇（1998—），女，安徽省蒙城县，本科，研究主要方向：思想政治教育。

张昊（1981—），男，江苏昆山，本科硕士，副研究员，研究主要方向：高校教育管理、大学生思想政治教育、大学生创新创业教育。

“主人公”意识，让学生从原来的被动接受转为主动参与，实现学生成长与社区发展的双向赋能^[2]。

在目前的高校教育管理工作中，“一站式”学生社区是非常重要的^[3]。一方面，它承载了“以学生为中心”教育理念，通过改善服务供给方式，切实解决学生在学校中遇到的各种问题，提升学生的归属感与满意度；另一方面，它是高校推进治理体系现代化的重要抓手，通过整合分离的管理资源、重置服务流程，打破了以往“分割模块”的管理模式，实现了教育、管理、服务的有机统一，为高校人才培养质量的提升奠定了坚实基础。

二、现存问题深度扫描

（一）资源整合困境：“各自为政”导致服务碎片化

现有许多高校“一站式”学生社区的服务工作仍停留在“物理集中”层面，尚未实现“化学融合”^[4]。首先，部门间壁垒还未完全打破，学工处、教务处、保卫科、后勤处、财务处等部门在学校内的服务仍然以各自设点为主，缺乏统一完备的协调机制。其次，许多学校一站式社区资源供给与学生需求匹配度较低，有些新建社区引入的资源，例如低频使用的设备、陈旧的一些就业指导知识使用率较低，而学生急需的“考研指导”“就业咨询”等资源却供给不足，导致资源浪费与需求缺口并存，严重影响了“一站式”社区服务的整体效能。

（二）信息流通障碍：“渠道分散”加剧沟通断层

“一站式”学生社区正常运转的关键离不开信息传递的及时性与有效性，但是不可否认的是，当前社区普遍存在信息流通不畅这个问题。一是信息发布渠道分散，社区的通知公告、服务信息、活动预告等信息，既会通过学校官网发布，也会在班级QQ群、微信公众号、宿舍公告栏等渠道通知，部分学生因未关注全部渠道而错过部分重要信息。例如，学校在官网上发布“暑期留校申请”通知，但未同步在宿舍公告栏，导致部分未关注官网信息的学生未能及时申请；二是反馈机制缺失，学生对社区服务的建议缺乏表达渠道，即便有部分高校可以通过线下留言、电话反馈等方式提出问题，也可能因责任部门不明确、处理进度不透明而得不到及时回应。例如，学生反映“社区自习室空调故障”后，后勤处与社区管理办公室相互问询，可能使得问题拖延才解决，会严重降低学生的满意度。

（三）参与度瓶颈：被动接受制约治理活力

尽管学生作为“一站式”学生社区的核心主体，但是目前学生参与社区治理的积极性与参与度普遍较低^[5]。多数学生将社区视为“接受服务的场所”，而非“共同建设的家园”，故而参与意识淡薄，对社区的管理制度制定、优化服务建议、活动策划等事务缺乏主动参与的意愿。同时学生参与反馈渠道有限，社区的学生参与机制多以“学生干部代表”为主，普通学生缺乏常态化的参与途径。

（四）管理机制短板：权责模糊影响服务质量

“一站式”学生社区稳定运行的保障是完善的管理机制，但是部分高校社区仍存在管理体系不完善、职责划分不明确等问

题。如权责划分模糊，社区管理办公室与各入驻部门的职责边界不清，出现“有利的事争着管、棘手的事互相推”的现象。

三、应对策略全方位解析

（一）优化资源配置：构建一体化服务体系

针对目前存在的资源整合困境，可以从协调机制与需求匹配两方面入手，推动现有资源从碎片化走向一体化^[6]。一是建立跨部门协调机制，成立由校领导牵头的“一站式”学生社区建设领导小组，成员包括学工处、教务处、保卫科、后勤处、财务处等相关部门，明确各部门在一站式社区内的责任与合作流程，实现“统一调度、分工合作”^[7]。同时，设立综合服务窗口，推行“一窗受理、后台流转、限时办结”模式，学生只需在综合窗口提交材料，由窗口人员协调各部门内部流转办理，不需要学生自行奔走^[8]。例如，学生办理毕业确认时，可在综合窗口一次性提交缴费证明、毕业生贷款确认等材料，由窗口同步推送至宿管科、财务处、学工处等部门，完成户口迁移、费用结算等流程，最终由窗口统一反馈办理结果；二是建立需求导向的资源供给机制，通过定期开展问卷调查、召开座谈会、分析社区服务数据等方式，精准掌握学生的需求重点，动态调整资源供给。例如，针对考研季，学生对自习座位、专业知识的需求，社区可临时增加自习室座位数量，联合专业课教师开展考研指导活动；针对新生对新大学生活适应这一需求，可引入学长伴飞资源，为新生提供一对一的生活与学业指导，确保资源供给与学生需求高度匹配。

（二）搭建信息桥梁：打造“全渠道”信息平台

为解决信息流通这一普遍障碍，需构建“统一发布、及时反馈、全程透明”的信息沟通体系。一是整合信息发布渠道，研究“一站式”学生社区专属平台，小程序或者APP均可，将社区的通知公告、活动预告、服务指南、办事进度等信息全部集中在平台发布，同时通过消息推送功能将重要信息直接送达学生手机，避免信息遗漏。例如，学生登录APP后，可在首页看到最新的通知公告，在未结事项查询奖助贷申请的进度，在通知中心接收暑期留校申请的提醒；二是完善反馈机制，在APP中设置反馈建议模块，学生可随时提交对社区服务的意见建议，并选择匿名或实名反馈。确保“事事有回应、件件有着落”。此外，社区还可每月发布反馈处理报告，公开反馈问题的类型、处理率、学生满意度等数据，接受学生监督。

（三）激发参与活力：构建“多元化”参与机制

想要提升学生的参与度，主要在于增强学生的“主人翁意识”，并为其提供便捷的参与渠道。一是加强宣传引导，通过社区讲座、短视频宣传等方式，向学生普及“一站式”学生社区的建设理念，强调“社区的主人是学生”，鼓励学生主动加入社区治理团队。例如，邀请参与社区治理的学生代表分享经验，拍摄我的社区我建设主题短视频，在校园内广泛传播，营造“人人参与、共建共享”的氛围；二是增加参与渠道，建立分层的学生参与机制：对于普通学生，设立社区意见箱、月度座谈会等常态化渠道，让学生随时表达需求；对于有参与意愿的学生，组建社区

志愿者团队、学生议事会，鼓励其参与社区活动策划、服务监督等工作。例如，学生议事会可由学生自主报名，通过民主选举产生代表，每月与社区管理办公室、入驻部门召开会议，讨论社区自习室管理规则优化、活动主题选择等议题；对于学生干部，赋予其社区联络员职责，让其负责收集班级同学的意见，协助社区开展工作，形成“普通学生—志愿者—学生干部”全覆盖的参与体系，让每个学生都能找到属于自己的参与方式。

（四）完善管理架构：建立规范化运行机制

针对管理机制短板，需从权责划分、流程规范、监督评估三方面入手，提升社区管理的科学性与规范性。在工作过程中，制定《“一站式”学生社区管理办法》，清晰界定社区管理办公室与各入驻部门的职责：“一站式”社区办公室主要负责统筹协调、日常管理、学生沟通等工作；教务处负责学业指导、成绩审核等服务；学工部负责奖助贷、思政教育等工作；后勤处负责社区环境维护、设施维修等保障，确保“事事有人管、人人有专责”。

四、未来展望：构建理想学生社区

“一站式”学生社区建设工作是一项长期工程，核心目标是打造一个“以学生为中心、服务高效化、治理协同化、成长个性化”的理想社区^[1]。随着问题的逐步解决，未来的“一站式”学生社区将呈现三大特征：一是“智慧化”程度更高，通过引入人工智能、大数据等技术，实现精准服务与智能管理——通过大数据分析学生的需求，自动推送有针对性的学业指导；二是育人功能更凸显，社区将不再局限于事务办理，而是成为思政教育、学业成长、实践能力培养的融合平台——通过举办社区文化节、学科竞赛沙龙，将思政教育融入文化活动；三是学生主体地位更突出，学生将深度参与社区的规划、建设与管理，形成“学生自治+部门支持”的治理模式——社区的年度建设计划需经学生代表大会审议通过，社区的重要决策需征求学生意见，真正实现“学生建、学生管、学生享”^[10]。

参考文献

- [1] 韦柏.高校“一站式”学生社区协同育人管理模式研究[J].高校后勤研究, 2023(9):4-8.
- [2] 王军华.高校“一站式”学生社区建设的内生价值、现实挑战与突破进路[J].思想理论教育, 2022(10):108-111.
- [3] 顾红霞.新时代高校“一站式”学生社区育人模式研究[J].湖北开放职业学院学报, 2024, 37(3): 45-47.
- [4] 祁赛楠.新时代高校“一站式”学生社区建设路径探析[J].经济师, 2024(2): 189-190.
- [5] 代中逸.高校“一站式”学生社区的育人路径[J].学园, 2024, 17(6): 13-15.
- [6] 杨智勇.新时代高校学生社区育人模式的改革创新[J].思想理论教育导刊, 2023(7):145-150.
- [7] 王雷华, 任豪.协同治理视域下高校“一站式”学生社区建设探究[J].思想政治教育研究, 2023, 39(3):146-150.
- [8] 史龙麟, 陈佳俊.新时代高校学生社区协同育人的机制研究——基于浙江大学“一站式”学生社区综合管理模式的观察[J].思想教育研究, 2021(3):6.
- [9] 王懿.高校“一站式”学生社区建设的价值意蕴、现实问题与实践理路[J].思想理论教育, 2022(2):5.
- [10] 李涛.“大思政”格局下“一站式”学生社区活力提升工作路径研究——以G大学桂苑青年先锋社区为例[J].才智, 2025, (32):99-102.