

高校“一站式”学生社区综合管理模式建设的成效评估与优化

孟玉环

天津渤海职业技术学院 300402

【摘要】：“一站式”学生社区综合管理模式是新时代高校落实立德树人根本任务、深化“三全育人”改革的重要载体。本研究旨在系统评估该模式的建设成效，并基于评估结果提出优化路径。通过梳理政策文件与实践案例，本文从党建引领、队伍入驻、学生参与、数字赋能及条件保障五个核心维度构建了成效评估的分析框架。评估发现，该模式在强化组织协同、提升服务效率、增强育人实效方面取得显著进展，但也普遍存在机制运行不畅、队伍能力不匹配、资源供给不均、评价体系不健全等问题。基于此，本文提出以党建引领为核心深化治理结构、以学生需求为导向优化服务供给、以数字技术为支撑赋能精准管理、以科学评价为牵引促进持续改进的系统优化策略，以期为推动高校学生社区治理现代化、构建高质量育人新生态提供理论参考与实践指引。

【关键词】：“一站式”学生社区；综合管理模式；成效评估；优化路径；三全育人；高校治理

引言

随着我国高等教育内涵式发展的深入推进，学生社区已超越传统居住空间的单一功能，日益成为开展思想政治教育工作、落实立德树人根本任务、促进学生全面发展的重要场域。为破解传统学生管理模式中存在的条块分割、资源分散、响应滞后等问题，教育部自2019年起推动高校“一站式”学生社区综合管理模式建设试点工作，旨在通过整合管理资源、下沉育人力量、优化服务流程，构建集教育、管理、服务于一体的学生成长支持体系。该模式的核心要义在于打破部门壁垒，推动党建、思政、学业、生活等服务在学生社区“一站式”集成与高效办理，是实现“三全育人”从理念到实践转化的关键抓手。

经过数年的探索与实践，“一站式”学生社区建设已从试点走向全面推广，积累了丰富的经验，但也暴露出一些深层次矛盾。如何科学评估其建设成效，识别关键问题，进而推动模式优化与提质增效，成为当前高校学生工作面临的重要课题。现有研究多集中于模式的内涵阐释与个案经验总结，对系统性成效评估与普适性优化路径的探讨尚显不足。鉴于此，本文立足于学术规范，综合运用政策文本分析与案例研究，试图构建一个多维度、可操作的成效评估框架，并在此基础上提出具有针对性的优化策略，以期为高校“一站式”学生社区的高质量、可持续发展提供学理支撑与实践参考。

一、“一站式”学生社区综合管理模式的内涵与评估框架构建

（一）模式的核心内涵与特征

“一站式”学生社区综合管理模式并非简单的服务窗

口物理集中，而是一场深刻的管理与服务范式变革。其内涵主要体现在以下三个方面：一是整合性。模式旨在将原本分散于学工、教务、后勤、团委等多个部门的学生教育、管理、服务职能与资源进行有机整合，形成一个功能复合、协同运作的治理单元。二是下沉性。强调育人力量向社区一线下沉，推动校院领导、专任教师、辅导员、管理干部常态化入驻社区，践行“一线规则”，实现与学生“同吃同住同生活”。三是育人性。根本目标是构建浸润式育人环境，将思想政治引领、学业指导、心理疏导、生涯规划、文化熏陶等育人要素融入社区日常管理与服务，实现空间场域向育人场域的转化。

该模式呈现出鲜明的特征：在治理结构上，强调“党委统一领导、部门协同负责、全员参与配合”的党建引领工作格局；在运行机制上，追求“接诉即办”的快速响应和“学生反映—集中转办—限期反馈—跟踪问效”的闭环管理；在技术支撑上，依托信息化平台实现事务“一网通办”和数据驱动的精准思政。

（二）成效评估的多维框架构建

为全面、客观地评估“一站式”学生社区建设成效，本研究结合政策导向与实践需求，构建了一个包含五个核心维度的评估框架：

党建引领与治理效能维度：评估党委领导作用发挥、社区党团组织覆盖、网格化管理体系运行以及部门协同机制的有效性。

队伍入驻与育人能力维度：评估领导干部、辅导员、学业导师、专业力量等下沉社区的常态化和实质性，及其解决学生实际问题的能力与效果。

学生参与与自治活力维度：评估学生党团组织、自管会、社团等自治组织建设，以及学生参与社区治理、活动体系的广度与深度，考察“自我管理、自我服务、自我教育、自我监督”（“四自”）体系的完善程度。

数字赋能与精准服务维度：评估信息化平台整合度、服务流程线上化水平、数据采集分析与应用能力，以及基于学生画像的精准管理和预警干预机制建设情况。

条件保障与持续发展维度：评估物理空间、专项经费、专职队伍等资源的保障力度与配置科学性，以及长效运行机制和评价激励制度的健全性。

该框架为下文系统分析建设成效与存在问题提供了结构化视角。

二、“一站式”学生社区综合管理模式的建设成效分析

基于上述评估框架，对当前高校实践进行审视，可发现“一站式”学生社区建设在多个方面取得了显著成效。

（一）组织协同与治理结构得到强化

多数高校已确立由学校党委牵头、学生工作部门具体协调、多部门联动的工作机制，初步打破了原有的管理孤岛。通过在学生社区建立实体或功能型党团组织，并推行“楼长”、“层长”负责制，实现了组织覆盖和管理重心的下移，党建引领社区治理的框架基本形成。这种变革使得资源调配和学生诉求响应的效率有所提升。

（二）育人力量下沉与一线响应能力提升

“一线规则”得到广泛推行，辅导员入驻社区已成为基本要求，部分高校还建立了校领导定期接待、专业教师担任学业导师、心理顾问进驻等制度。这拉近了师生距离，使得学业困惑、心理压力、生活困难等问题能够被更早发现、更快响应。例如，一些高校建立的“接诉即办”机制，明确了问题转办和反馈时限，增强了学生的获得感。

（三）服务集成与学生办事便捷度提高

通过设立实体“一站式”服务大厅或构建线上“一网通办”平台，将成绩证明、奖助申请、宿舍报修等多类事务进行整合，简化了流程，减少了学生“多头跑、反复跑”的现象。服务窗口的集中与线上化，是学生感知最为直接的成效之一。

（四）社区文化育人功能初步彰显

各高校注重盘活社区公共空间，打造了集学习、休闲、活动、咨询于一体的“第三空间”。在这些空间内，主题讲座、学术沙龙、文化展览、朋辈互助等活动日益丰富，使社区

从单纯的居住区逐渐转变为富有文化氛围和育人气息的成长空间。

（五）数字化建设为精细化管理奠定基础

部分先行高校已开始探索构建学生社区数字平台，集成门禁、消费、活动签到等数据，尝试建立学生动态档案和预警模型，为实现精准思政和学生成长规律研判提供了数据支撑。

三、“一站式”学生社区建设面临的主要问题与挑战

尽管成效显著，但深入考察发现，该模式在从“有形覆盖”到“有效运行”的深化过程中，仍面临一系列亟待解决的共性问题。

（一）机制“形聚神散”，协同深度不足

许多高校的“一站式”模式仍停留在物理空间整合或事务流程简单归口的层面，部门间的权责边界、信息共享、考核激励等深层次协同机制尚未完全理顺，“牵头部门干、配合部门看”的现象依然存在。跨部门事项的协调成本高，导致“一站式”有时沦为“收发站”，而非真正的问题解决终端。

（二）队伍“身入心未至”，专业能力待提升

虽然要求力量下沉，但部分入驻干部、教师因原有工作负担重，在社区投入的时间和精力有限，存在“打卡式”入驻现象。同时，面对学生多元复杂的成长需求，部分辅导员和导师在学业规划、心理疏导、生涯 coaching 等方面的专业化能力储备不足，影响了育人服务的深度和效果。

（三）学生参与“被动多主动少”，自治体系不健全

当前学生参与多以参加既定活动为主，在社区规则制定、空间设计、事务决策等治理层面的参与渠道有限、作用发挥不充分。学生自治组织的权责不明、资源支持不够，导致“四自”能力培养流于形式，学生主体作用未能充分激活。

（四）数字赋能“有平台缺智慧”，数据融合应用难

不少高校的信息化平台存在“重建设、轻运营”、“重功能、轻数据”的问题。各业务系统数据标准不一、接口不通，形成新的“数据孤岛”。数据分析多停留在事后统计，未能有效用于学生成长规律预测、个性化需求识别和风险前置干预，距离真正的“智慧社区”和“精准思政”尚有差距。

（五）资源保障不均衡，长效机制未稳固

建设成效对学校投入的依赖性较强，物理空间改造、专职人员配备、活动经费保障等在高校间、校区间差异明显。

许多试点经验尚未固化为稳定的制度供给，一旦政策推动力减弱或负责人变更，模式的可持续运行面临挑战。此外，科学、多元、导向明确的成效评价体系普遍缺失，难以对建设质量进行动态监测和持续改进。

四、“一站式”学生社区综合管理模式的优化路径

针对上述问题，未来“一站式”学生社区建设应从“搭台建架”的外延式发展，转向“提质增效”的内涵式建设。具体优化路径如下：

（一）深化党建引领，健全协同治理的“动力主轴”

必须强化党委的统筹领导，将“一站式”社区建设成效纳入相关部门和院系的绩效考核，压实协同责任。探索建立跨部门联席议事规则和项目化运作机制，明确权责清单与问题处置流程，推动协同从“物理相加”到“化学相融”。同时，创新社区党组织活动方式，使其真正成为凝聚学生、解决问题的坚强堡垒。

（二）聚焦学生成长，构建供需匹配的“服务生态”

转变服务供给思维，从“学校提供什么”转向“学生需要什么”。通过常态化需求调研和数据洞察，动态调整服务项目。重点加强学业发展、心理健康、职业规划等发展性服务的专业化供给，通过建立导师工作室、工作坊等形式，提升服务的深度与针对性。畅通学生诉求表达与参与治理的制度化渠道，如社区议事会、提案制度等，实质性赋能学生自治。

（三）强化数字赋能，打造精准高效的“智慧大脑”

推动校级数据中台建设，打破部门数据壁垒，制定统一的数据标准与共享协议。基于集成数据构建动态学生画像和社区运行仪表盘，开发学业预警、心理危机识别、贫困生精准资助等智能模型，实现从“人找服务”到“服务找人”、从事后处置到事前预防的转变。技术应用应注重

人性化体验，避免增加师生负担。

（四）完善评价激励，形成持续改进的“闭环系统”

建立以育人成效为核心、过程与结果并重的综合评价体系。评价内容应涵盖前述五个维度，引入学生满意度、问题解决率、学生成长指标等关键绩效指标（KPI）。评价结果应与资源配置、队伍考核、评优评先挂钩。同时，建立常态化的校内自查与校际互评机制，通过评估反馈驱动模式的迭代优化。

（五）夯实条件保障，筑牢长效运行的“资源根基”

学校应做好顶层规划，确保社区建设在空间、经费、编制上的稳定投入，并将其纳入学校整体发展规划和年度预算。加强社区专职队伍的职业化、专业化建设，设计清晰的职业发展通道和培训体系。鼓励多元筹资，探索校地、校企合作共建社区育人资源，增强模式的可持续发展能力。

结论

高校“一站式”学生社区综合管理模式建设是推进治理体系和治理能力现代化、构建新时代“三全育人”新格局的战略举措。本文通过构建多维评估框架进行分析表明，该模式在整合资源、下沉力量、便捷服务、浸润育人方面已取得阶段性成效，初步展现了其生命力。然而，要实现从“管理便利”到“育人高效”的跃升，仍需着力破解机制协同虚化、育人能力短板、学生主体缺位、数字应用浅表化及保障机制脆弱等深层挑战。

未来的优化方向在于坚持系统观念，以强化党的全面领导为根本保证，以促进学生全面发展为价值旨归，以技术创新和制度创新为双轮驱动。通过深化协同治理机制、构建精准服务体系、激活学生内生动力、建设智慧管理平台、完善科学评价闭环，方能推动“一站式”学生社区从一项行政性工作部署，深化为一种深度融合于高校人才培养全过程、深受师生认同的育人文化生态，从而为培养担当民族复兴大任的时代新人提供坚实支撑。

参考文献

- [1] 耿海霞. 新时代高校辅导员素质能力提升的三维路径研究 [J]. 科教文汇, 2024, (22): 26-29.
- [2] 孙景福, 陈东旭. 新时代高校辅导员素质能力提升路径探析 [J]. 宿州教育学院学报, 2022, 25(02): 15-19.
- [3] 刘学奇. 新时代高校“一站式”学生社区综合管理模式的探索与实践 [J]. 国际公关, 2023, (05): 146-148.
- [4] 石虎, 张文丽, 李浩杰. 红色文化视域下高校“一站式”学生社区综合管理模式探究 [J]. 黑龙江科学, 2025, 16(21): 104-106.
- [5] 王媛媛. “一站式”学生社区综合管理模式下高校心理健康教育探赜 [J]. 成才之路, 2025, (24): 33-36.
- [6] 姚美妃, 卓龙锋. 高校“一站式”学生社区综合管理模式创新研究 [J]. 淮南职业技术学院学报, 2025, 25(04): 72-74.