

高校学生一站式社区管理服务建设研究——以昌吉学院为例

王帅 刘梦琪

昌吉学院, 中国·新疆 昌吉 831100

摘要: 高校“一站式”学生社区是落实立德树人根本任务、推进育人模式改革、提升治理能力现代化的关键载体。本文以昌吉学院为研究对象,立足学校宿管科 2025 年工作实践与学生社区运行实际,围绕党建引领、队伍建设、空间改造、数字赋能、服务集成、文化育人、特殊群体帮扶、安全保障、毕业生与新生服务等维度,系统呈现昌吉学院一站式学生社区建设的具体举措、实践成效与现实问题,为地方高校一站式学生社区提质增效提供实践参考。

关键词: 昌吉学院; 一站式学生社区; 管理服务; 育人功能; 治理创新

Research on the Construction of One-Stop Community Management and Services for College Students — A Case Study of Changji University

Wang Shuai, Liu Mengqi

Changji College, China Xinjiang Changji 831100

Abstract: The "one-stop" student community in colleges and universities is a key carrier for implementing the fundamental task of fostering virtue through education, advancing the reform of education models, and enhancing the modernization of governance capacity. Taking Changji University as the research object, based on the 2025 work practice of the university's Accommodation Management Section and the actual operation of the student community, this paper systematically presents the specific measures, practical effects and existing problems in the construction of the one-stop student community at Changji University from the dimensions of Party building leadership, team building, space renovation, digital empowerment, service integration, cultural education, special group support, security guarantee, and services for freshmen and graduates. It provides practical references for local colleges and universities to improve the quality and efficiency of one-stop student community construction.

Keywords: Changji University; One-stop student community; Management and services; Educational function; Governance innovation

0 引言

作为新疆区域高校,昌吉学院承担着服务地方经济社会发展、培养高素质应用型人才、铸牢中华民族共同体意识的重要使命。随着办学规模稳步扩大、学生需求日益多元,传统分散化、事务型的学生公寓管理模式,已难以适应新时代思想政治教育精细化、管理服务智能化、育人力量协同化的要求。围绕学生、关照学生、服务学生,推动管理重心下沉、服务关口前移、资源要素集聚,构建一体化、便捷化、人性化的“一站式”学生社区,成为学校学生工作改革的重点方向。

1 昌吉学院一站式学生社区建设实践举措

1.1 优化社区布局与功能结构,夯实一站式建设基础

昌吉学院以学生需求为导向,在原有学生社区基础上

持续优化一站式学生社区整体布局,围绕学生居住片区统筹规划功能区域,将综合服务、学业支持、党团活动、心理疏导、文化交流、自助服务等功能集中布设,让学生在社区内即可完成高频事务办理、学习交流、文化活动参与等需求,打通服务学生“最后一公里”。

为改善学生居住与学习条件,2025 年学校重点推进老旧宿舍改造提升;实施“见花复明”绿化提升工程,在宿舍公共区域添置大型绿植 50 余株,以低成本、高渗透方式优化社区生态环境。同时,在一站式社区内建成 64 间专用考研自习室,配备 500 余套桌椅并完成供电系统专项改造,为备考学生提供安静、稳定、舒适的学习环境。

学校建立宿舍卫生常态化整治与长效管护机制,集中开展老旧宿舍卫生攻坚行动,全员参与完成 1100 余间毕业

生宿舍及空置宿舍深度清扫;建立日常巡查、定期消杀、卫生评比相结合的管控体系,为学生营造整洁、安全、宜居的生活环境。

1.2 建强育人管理队伍,提升专业化服务能力

昌吉学院把队伍建设作为一站式社区高效运行的核心支撑,修订完善宿管人员岗位职责,签订工作责任书,压实岗位责任,明确工作标准与服务要求,推动管理服务从粗放式向精细化转型。

为提升一线工作人员应急处置能力,2025 年学校组织开展消防安全专项培训 4 场,覆盖 210 余人次,完善火灾、地震、学生突发疾病等突发事件应急预案。学校建立谈心谈话全覆盖制度,关心关爱一线员工工作生活状态,提升归属感与幸福感,将队伍稳定转化为服务学生的内生动力。

紧跟学校人事改革部署,以劳务派遣方式优化队伍结构,推动工作人员向高学历、高能力方向升级。同时,制定并严格执行《宿舍管理人员考核办法》,建立量化评估、过程监督、结果运用的考核机制,实施差异化激励,对优秀人员表彰奖励,对存在短板人员指导提升,有效激发队伍活力,全面提升宿舍管理服务专业化水平。

学校健全学生自治队伍体系,完善楼层长、宿舍长选拔培养与管理机制,加强信息员队伍建设,实现学生信息实时掌握、异常情况及时上报、隐患问题源头化解,构建“工作人员+学生骨干”协同管理模式。

1.3 推进数字赋能建设,提升智慧化管理水平

昌吉学院以信息化驱动管理现代化,全面启用辅导猫“安心宿管”系统,实现房源管理、学生住宿、智能分寝、快捷调宿、数据统计、信息推送等功能数字化全覆盖,打通宿管部门、辅导员、学校管理层与学生之间的信息壁垒,实现数据互通、资源共享、流程闭环。

数字化平台同步承接报修、咨询、建议、投诉等业务,与线下服务形成联动,实现问题受理、派单、处置、回访全流程跟踪,确保学生诉求件件有落实、事事有回音。

1.4 聚焦学生急难愁盼,构建全链条服务体系

昌吉学院坚持以生为本,建立常态化诉求响应与闭环服务机制,2025 年及时跟进解决学生反馈问题 18 条,做到有呼必应、快速处置。围绕学生日常生活保障,完善报修服务流程,及时解决水电、家具、门窗、卫浴等设施故障,切实保障学生正常居住与生活便利。

在毕业生服务方面,学校高效完成 2025 届万余名毕业生离校保障工作,规范开展宿舍资产核验、钥匙回收、卫生检查、安全提醒等工作,加强毕业季安全巡查与风险

防控,确保离校期间公寓安全稳定,为毕业生提供便捷、暖心、有序的离校服务。

在新生保障方面,提前统筹规划、科学调配床位资源,通过统一招标采购,为新生提供质量可靠、价格合理的被褥用品,引导新生养成良好生活习惯;迎新期间开通专项服务通道,及时响应新生咨询、住宿调整、设施故障等问题,帮助新生快速适应校园生活。

1.5 深化文化育人建设,打造特色社区文化品牌

昌吉学院立足新疆区域特点与学校办学特色,以铸牢中华民族共同体意识为主线,持续打造“石榴籽五好宿舍”社区文化品牌,以二级学院为单位组织开展“五个一”系列创建活动,把民族团结教育融入宿舍日常管理,促进各民族学生共居共学、共建共享、共事共乐,推动中华民族共同体意识有形有感有效。

学校将“石榴籽五好宿舍”标准全面融入 2025 级新生军训内务评比,以标准引领、以评比促提升,引导新生快速融入集体生活,养成规范自律习惯,培育和谐宿舍氛围。

1.6 强化特殊群体帮扶,做好退役大学生服务

依托社区退役军人服务站平台,昌吉学院精准对接退役大学生需求,联合昌吉州、市退役军人事务局开展专项服务。2025 年学校为 32 名退役大学生办理公交乘车优惠卡,落实优待政策;邀请原西藏阿里军分区第一批进藏女兵赵国萍开展“弘扬革命文化,传承红色基因”事迹宣讲,80 余名退役士兵与参军意向学生参与活动,传承红色精神、凝聚奋进力量。

学校举办退役大学生士兵返乡欢迎大会暨适应性培训,以线上线下结合方式为 50 余名退役学生开展角色转换、学业适应、校园生活指导,帮助退役军人快速完成从军人到大学生的身份转变。积极吸纳退役学生担任社区信息员、安全员、义务消防员,发挥军人纪律严明、作风过硬的优势,参与社区安全管理、秩序维护、应急处置等工作;创办退役复学学生风采录,以图文、访谈等形式记录服役经历与校园成长故事,增强退役学生荣誉感与归属感,推动退役学生从“合格军人”向“优秀大学生”转变。

1.7 筑牢安全稳定防线,提升社区安全保障能力

昌吉学院将安全管理贯穿社区运行全过程,强化制度建设、人员培训、日常巡查、隐患排查、应急演练五位一体防控体系。通过宿管人员专项培训,提升消防器材使用、应急疏散组织、突发情况处置等实操能力;完善公寓安全巡查制度,加强夜间值班、楼层巡查、重点部位管控,及

时排查用电、消防、门窗、水电等安全隐患;严格落实违禁物品管控、用电规范管理、外来人员登记等制度,防范安全事故发生。

社区同步开展安全宣传教育,通过公告栏、线上平台、主题提醒等方式,普及消防安全、防电信诈骗、防溺水、交通安全、心理健康等知识,提升学生安全防范意识与自我保护能力。

2 昌吉学院一站式学生社区建设实践成效

2.1 空间功能持续完善,一站式服务格局基本形成

通过布局优化、老旧改造、功能整合、智慧升级,昌吉学院一站式学生社区实现居住、服务、学习、文化、治理多元功能融合,物理空间与数字空间联动发力,学生在社区内可完成事务办理、报修求助、学业自习、文化活动、咨询交流等高频需求,服务便捷度大幅提升。

2.2 队伍建设更加规范,管理服务能力显著增强

岗位职责、考核机制、培训体系、关怀制度协同发力,宿管队伍专业化、规范化水平明显提升;人事改革推动队伍结构优化,劳务派遣模式提升管理灵活性;楼层长、信息员、退役学生骨干等自治力量有效补充,形成“专职人员+学生骨干”协同治理格局。

2.3 数字赋能成效凸显,智慧管理水平稳步提高

安心宿管系统全面落地,实现住宿管理全流程数字化,分寝、调宿、报修、信息推送等业务效率大幅提升,数据互通打破信息孤岛,管理决策更加科学精准。线上线下服务闭环形成,学生诉求响应更快、办理更透明、监督更有效,智慧化建设为社区长效运行提供技术支撑。

2.4 育人功能不断彰显,文化铸魂作用有效发挥

“石榴籽五好宿舍”品牌持续深化,民族团结教育融入日常,各民族学生交往交流交融更加紧密,中华民族共同体意识深入人心。宿舍文化创建、新生内务建设、红色宣讲、退役学生风采展示等活动,把思想引领、价值塑造、文化浸润融入社区生活,实现管理与育人深度融合。

2.5 精准服务落地见效,特殊群体关怀温暖到位

退役大学生士兵服务体系健全,政策落实、角色适应、能力发挥、荣誉激励同步推进,帮助退役学生平稳转型、发挥优势、成长成才。毕业生、新生、考研学生等群体得到专项保障,诉求响应机制高效运行,报修闭环、卫生整治、设施维护等工作切实解决学生实际困难,以生为本理念落到实处。

2.6 安全底线牢固筑牢,校园秩序保持稳定有序

安全培训、预案完善、日常巡查、隐患排查、宣传教

育协同发力,社区安全风险防控体系更加健全,宿管人员应急处置能力提升,学生安全意识增强,全年未发生重大安全事故,为学生学习生活提供稳定安全环境。

3 昌吉学院一站式学生社区建设存在的问题

3.1 社区活动场所不足,育人功能发挥受限

虽然全校各二级学院学生社区已建成投用,但受场地面积、功能分区、配套设施等条件限制,社区开展党团活动、思政教育、学业辅导、文化交流、团体辅导等育人工作的空间不足,活动形式与内容受到制约,一站式社区在思想引领、文化育人、综合素质培养等方面的作用未能充分释放,难以满足学生多样化、高品质活动需求。

3.2 后勤服务队伍结构不稳,管理难度较大

宿舍管理员、值班员、保洁员绝大多数为劳务派遣人员,队伍整体学历层次、专业能力参差不齐,服务意识与标准化水平有待提升。受薪酬待遇、职业发展、工作强度等因素影响,一线后勤人员流动性偏高,队伍稳定性不足,增加培训成本与管理难度,对社区服务连续性、标准化造成一定影响。

3.3 部门协同机制不够顺畅,资源整合力度不足

一站式社区建设需要学工、教务、后勤、保卫、团委、二级学院等多部门力量下沉与资源投入,但在实际运行中,部门之间协同联动不够紧密,存在各自为政、资源分散、信息共享不充分等现象,育人力量与服务资源未能最大限度汇聚社区,部分服务存在重复或空白,一体化治理格局尚未完全形成。

3.4 服务精准化与个性化水平有待提升

当前社区服务以普惠性、基础性保障为主,面向不同年级、不同专业、不同民族、不同需求学生的个性化服务供给不足,学业帮扶、心理疏导、就业指导、生涯规划、困难资助等精准化服务不够深入;数字化平台功能仍有拓展空间,数据挖掘与智能推送能力不足,难以实现按需服务、主动服务、精准服务。

3.5 学生自治组织作用发挥不充分

楼层长、宿舍长、信息员等自治队伍在日常管理、活动组织、诉求收集、矛盾调解等方面的作用有待强化,学生自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的主体意识与能力不足,自治组织制度化建设、培训培养、激励保障不够完善,学生参与社区治理的积极性、主动性、实效性有待提升。

3.6 特色育人品牌深度与影响力不足

“石榴籽五好宿舍”等品牌活动形式较为传统,内容

创新、载体创新、机制创新不够,品牌辨识度、传播力、影响力有限;红色育人、国防育人、专业育人、地域文化育人与社区建设融合不够深入,特色亮点不够突出,难以形成可复制、可推广的典型经验。

4 结论与展望

昌吉学院一站式学生社区建设立足学校实际、聚焦学生需求,在空间优化、队伍建设、数字赋能、服务集成、文化育人、特殊群体帮扶、安全保障等方面取得明显成效,初步构建起管理有序、服务完善、育人有力、特色鲜明的学生社区治理体系。同时,受场地条件、队伍结构、部门协同、服务精准度等因素制约,社区建设仍存在提升空间。

未来,学校应坚持以立德树人为根本,以学生发展为中心,持续深化空间扩容、队伍提质、协同治理、精准服务、品牌打造、机制创新,不断提升一站式学生社区管理

服务水平与育人效能,把社区建设成为党建引领高地、思想教育阵地、生活服务园地、学业成长福地、文化交流胜地,为培养担当民族复兴大任的时代新人、推动学校高质量发展、服务区域经济社会发展与民族团结进步事业提供坚强支撑。

参考文献:

- [1] 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):107-111.
- [2] 马成瑶. 整体性治理视域下推进高校“一站式”学生社区综合管理的思考[J]. 思想理论教育, 2022(3):96-101.
- [3] 李刁, 陈志. 高校“一站式”学生社区教育管理模式的构建策略[J]. 学校党建与思想教育, 2019(12):65-68.

作者简介: 王帅(1993-), 男, 汉族, 新疆昌吉人, 助教, 本科, 研究方向: 音乐教育。