

风险治理视角下高校“一站式”学生工作管理服务模式构建探索 ——以湖南 X 高校突发公共卫生事件防控经验为例

欧阳聪

湖南科技大学, 湖南 湘潭 411201

[摘要] 风险具有发生的不确定性、危险性和复杂性。突发公共卫生事件对高校传统学生工作管理模式提出挑战, 以湖南 X 高校突发公共卫生事件新冠疫情常态化防控经验为例, 探索构建高校“一站式”学生工作管理服务模式, 对于高校在突发公共卫生事件常态化防控中呈现的学生工作管理“综合风险”治理有明显成效, 提升了高校学生工作管理服务体系的整体效能, 推动高校学生工作内涵式与高质量发展。

[关键词] 风险治理; 一站式; 高校学生工作; 突发公共卫生事件

DOI: 10.33142/fme.v6i10.18118

中图分类号: G641

文献标识码: A

Exploration on the Construction of a "One-stop" Student Work Management and Service Model in Universities from the Perspective of Risk Governance — Taking the Experience of Preventing and Controlling Public Health Emergencies in Hunan X University as an Example

OUYANG Cong

Hunan University of Science and Technology, Xiangtan, Hunan, 411201, China

Abstract: Risks have uncertainty, danger, and complexity in their occurrence. Public health emergencies pose challenges to the traditional student work management model of colleges and universities. Taking the experience of the normalization prevention and control of the COVID-19 in Hunan X University public health emergencies as an example, this paper explores the construction of a "one-stop" student work management service model in colleges and universities, which has obvious effects on the "comprehensive risk" governance of student work management in the normalization prevention and control of public health emergencies in colleges and universities, improves the overall effectiveness of the college student work management service system, and promotes the connotative and high-quality development of college student work.

Keywords: risk management; one-stop; college student work; sudden public health emergencies

高校作为国家教育体系中的重要一环,在应对突发公共卫生事件时,其学生工作管理服务也面临诸多风险挑战。传统高校学生工作管理服务模式往往处于被动防控状态,风险治理逻辑大多是单向性、局部性、应激性的管控模式,其在管理机制、管理方式、管理对象、管理队伍等方面暴露的问题对应产生的风险点,一定程度上造成学生管理服务成效滞后,进而影响高校整体治理体系和治理能力提升。以湖南 X 高校突发公共卫生事件新冠疫情常态化防控经验做法为参考,从风险治理视角探索构建高校“一站式”学生工作管理服务模式,有助于提升学生工作管理服务体系整体效能,助力高校内涵式与高质量发展。

1 突发公共卫生事件常态化防控高校学生工作管理服务风险识别

风险治理的路径前提是主观识别风险。为识别湖南 X 高校突发公共卫生事件新冠疫情常态化防控背景下的学

生工作管理服务风险点,特面向湖南 X 高校学生采用问卷调查等方式进行调查研究。依托“问卷星”平台,面向学校不同年级、不同专业以及学生干部代表发放网络调查问卷 600 份,最终收到有效问卷 523 份,有关数据整理统计图如下。

从以上统计数据来看,在突发公共卫生事件新冠疫情常态化防控期间,湖南 X 高校学生对学校各项学生管理工作措施非常关注,并愿意参与到学校的学生管理工作中来,且希望学校能够在学生心理问题方面给予更多精准帮助和关怀,此外学生还建议学校应加强学生管理信息化平台建设,增加信息反馈渠道,减化办事流程,提高管理人员的工作效率。

基于此,总结突发公共卫生事件常态化防控背景下湖南 X 高校传统学生工作管理服务模式风险点,总体来看,可归纳为以下几个方面。

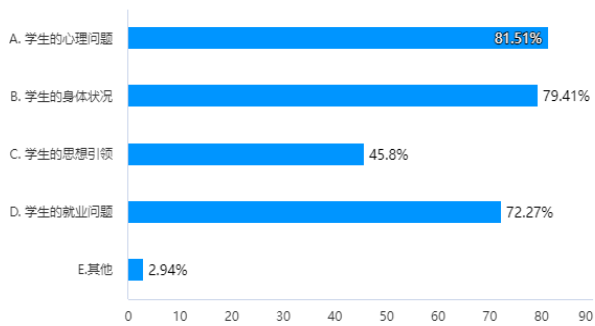


图1 学生希望学校对学生的关注方面占比

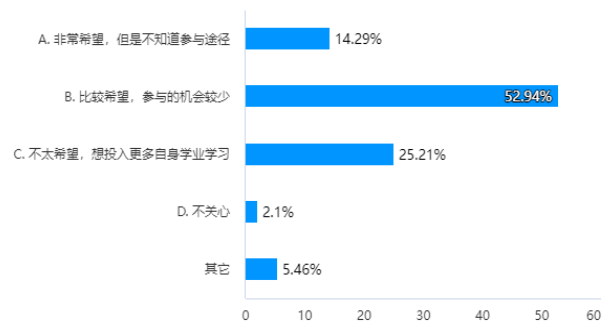


图2 学生希望参与学校学生管理工作意愿占比

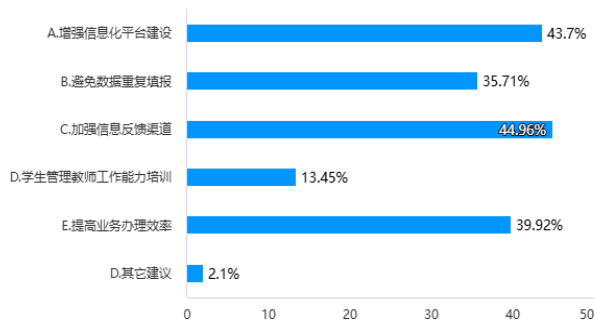


图3 学生期望学校学生工作最需要改善的方面占比

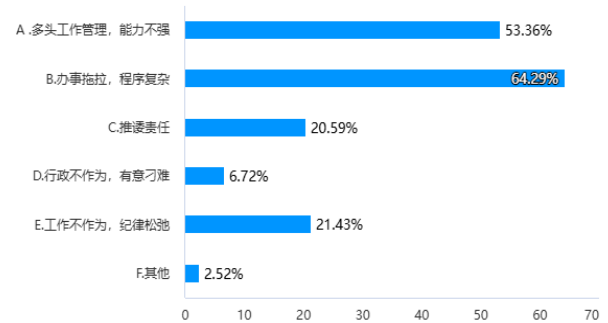


图4 学生认为学校管理人员办事效率不高的原因占比

一是管理方式层面风险。学校从“应急状态”到“常态化”管理方式未结合突发公共卫生事件实际变化情况动态调整，管理制度上存在转换不及时带来的风险；二是管理机制层面风险。学校各相关部门协同不畅，缺乏横向互动，在信息沟通、资源配置等方面存在沟通不畅、资源配置不及时等问题带来的风险；三是管理对象风险。突发公共卫生事件常态化防控下，高校学生人群密集，流动性强，个性化明显，管理对象存在思想松懈、心理问题、毕业就业压力等带来的风险。四是管理队伍层面风险。作为服务学生的工作者，指导与应对突发公共卫生事件上综合能力不足可能带来不确定的风险。从学生工作整体体系来看，这些不同方面呈现的问题所伴随的风险相互影响，形成高校学生工作管理“综合风险”。

2 突发公共卫生事件常态化防控高校学生工作管理风险治理逻辑

风险治理是人类为治理风险的有效路径，是政府以及社会组织等其他社会主体通过资源和权力整合以及行动的协同。^[1]国际风险治理协会认为风险治理提倡一切重要的多元主体参与其中，首先是系统分析、评估风险。其次，对利益相关者的投入、风险信息的收集、风险评估工作者的委托等，须保持开放性和参与性的治理格局。最后，双向沟通是风险治理过程中至关重要的一环，可以促进信息共享、减少误解和不信任，有助于最

大程度地降低潜在风险和损失^[2]。在全球化以及现代化的背景下，风险治理的内涵呈现出由“抵御”向“适应”的转变^[3]。

因此，在突发公共卫生事件常态化防控背景下，传统高校学生工作管理“综合风险”治理，需以利益相关者的参与和沟通为核心，确保各利益相关者之间的有效沟通和合作。高校学生工作管理“综合风险”治理利益相关者为学校层面的管理主体人员，包括学校领导，各职能部门负责人，各学院负责人、专任教师、辅导员及班主任。此外利益相关者的重要部分为各年级学生主体。

在制定和实施风险治理方案时，应该贯穿双向沟通的思想，将风险治理分散给相互独立的多元主体，治理效率、效能会更快速、更高效。在高校学生工作管理中，各相关职能部门和教学院之间可以通过一定媒介载体增强彼此双向沟通，确保信息共享、减少误解，从而提升风险治理的有效性。

3 突发公共卫生事件常态化防控高校“一站式”学生工作管理模式构建

以上从理论层面分析了突发公共卫生事件常态化防控背景下高校学生工作出现的“综合风险”治理理论逻辑；从实践层面来看，探索与构建“一站式”高校学生工作管理模式对于高校学生工作“综合风险”治理以及倒逼高校学生工作管理改革与创新有重要推动作用。

3.1 “一站式”服务基本内涵及理念

“一站式”服务理念，最早源于 2001 年德国等欧洲五国联合提出的“一站式电子政务”，从公民或者顾客的视角来重新整合公共服务，一个顾客的所有事情可以在一次单一接触中完成，方式可以是面对面、通过电话或者传真、互联网或者其他方式，且顾客无须四处搜寻或者来回奔波解释他们的状况。这种“一站式”服务特点是方便、易于获取以及人性化。^[4]一站式服务平台的构建其实质是系统化思维产物之一。所谓系统化思维是能够将一系列零散的问题进行有序整理，并以全面的整体的视角分析问题的思维方法。^[5]

突发公共卫生事件常态化防控对传统高校学生工作管理服务模式提出挑战，以湖南 X 高校防控经验为例，参照“一站式”服务理念，从风险治理视角构建高校“一站式”学生工作管理服务模式，是坚持多元主体沟通与合作，以育人为中心，以服务学生为根本工作理念的直接体现。

3.2 湖南 X 高校“一站式”学生工作管理服务模式构建

湖南 X 高校“一站式”学生工作管理服务模式在突发公共卫生事件新冠疫情常态化防控背景下构建实施，整体由线下学生服务大厅+线上学生工作管理信息平台构成，采用实体大厅和网络信息技术相结合，是集学生健康状况动态实时监测、服务制度规范化、服务体系系统化、

服务队伍专业化、服务方式便捷化为一体的智慧学生工作管理模式。切实为突发公共卫生事件常态化防控、学生学习、生活、心理、帮困、就业、创业、社会实践等提供便利与服务，有效治理特殊环境背景下学生工作出现的“综合风险”。

3.2.1 “一站式”线下学生服务大厅

“一站式”线下学生服务大厅有效整合学生事务相关的各学校部门以及各二级学院的职能，将分散于学校部门与学院的学生事务，实现业务的集中与流程化办理，一切多元主体参与其中，加强彼此双向沟通。大厅整体运行办理注重提升自助服务比重以及业务管理流程化。线下大厅学生事务办理实行预约制，根据相应的流程提示进行办理（图 5）。

“一站式”线下学生服务大厅成立学生工作管理办公室，办公室设在工作部。大厅分自助服务区、人工服务区、安全等待区。自助服务区可以由学生自行办理所需业务，如打印成绩单、办理各项证明等；人工服务区分不同功能窗口，各窗口配备专职管理工作人员，开展大厅的日常服务工作，受理学生各类咨询、办理学生日常事务、提供专业的指导，提升工作效率，解决学生各方面困难（表 1）。安全等待区为学生提供等待座椅，突发公共卫生事件常态化防控期间期间设置安全距离，方便学生排队等候办理线下业务。

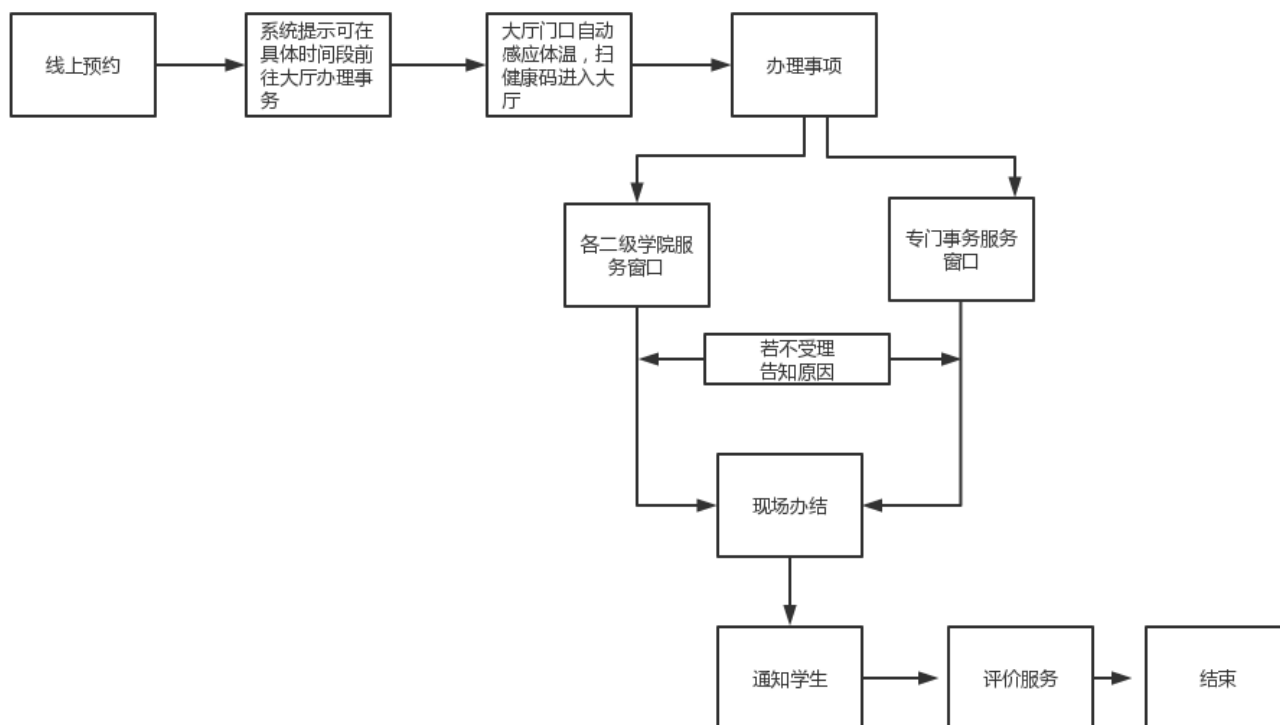


图 5 “一站式”线下学生服务大厅学生事务办理流程

表 1 “一站式”线下学生服务大厅服务内容一览表

窗口名称	业务内容	负责单位
学生管理窗口	学生学籍异动信息办理（含转学、退学、休学、复学等）及手续办理；学生学籍证明、学生证等事务。	学生工作部
学生奖助事务	学生奖助学金、助学贷款及相关政策办理；校内勤工助学岗位发布及勤工助学岗位申请、工资发放；学费减免咨询等。	学生工作部
学生党团事务	各类校园文化活动活动申请、审批；活动场地申请借用；第二课堂积分与学分认定等。	校团委
学生宿舍服务	学生宿舍文化活动申请、宿舍生活服务。	学生宿管中心
心理健康服务	心理健康教育指导与咨询、团体辅导、心理健康文化活动支持。	心理健康教育中心
就业创业指导	职业规划与指导与就业创业咨询、就业信息发布及咨询，就业材料办理；创新创业项目申报与指导、创新创业竞赛咨询。	就业指导中心、创新创业学院
学生财务事务	学杂费、住宿费查询与缴纳；缴费银行卡号异动登记；学生奖助学金、贷款的发放、确认与查询；学生财务报账。	财务处
学生安全服务	校园安全、盗窃、诈骗报案登记；安全保卫信息咨询；失物招领、失物报案登记等服务；电动车备案等。	保卫部
网络信息服务	校园网咨询服务、开通办理；网络故障维护。	网络信息中心
二级学院事务	学生考勤、违纪处理等日常事务咨询、办理。	各二级学院
学生综合事务	学生用印盖章，各类投诉与意见反馈；学校的各类政策与相关的管理制度咨询与了解。	学生工作部

3.2.2 “一站式”学生工作管理信息平台

（1）学生工作管理资源整合、简化流程

“一站式”学生工作管理信息平台由学校牵头开发，打通学校各部门之间“数据孤岛”，构建共享学生数据库，破除部门信息壁垒，搭建一体化学生事务管理信息平台，规范服务标准，简化办事流程，实现业务协同化办理。在突发公共卫生事件常态化防控期间，通过信息平台可获取学生在校的健康数据以及行程轨迹，为学生工作管理“综合风险”治理提供数据参考。

（2）管理信息平台线上层级管理

“一站式”学生工作管理信息平台分四个层级，分别为管理层、二级学院层、辅导员和班主任层、学生层，同一层级分不同管理事项类别、不同层根据工作分工和管理范围，赋予相应的账号及权限，实行分级审核。信息平台分别开发管理端和学生端。管理端的使用者主要为校领导、相关职能部门负责人、二级学院学工办、辅导员和班主任等。

（3）网络互动交流生态社区

在管理信息平台设置信息资讯栏，提供覆盖学生成长全周期的信息服务。及时发布学业指导、生活服务及职业发展等关键资讯。对学生窗口服务事项实行预告，保障学生的知情权与参与权；此外在学生端开通“我为学校建言献策”留言区，根据学生用户留言及线下回访，促进网络信息平台系统功能迭代升级，为更优提供学生服务发挥重要作用。

“一站式”学生工作管理信息平台在突发公共卫生事件常态化防控背景下，赋能高校从“应急状态”到“常态化”学生工作管理模式上的过渡转换。通过平台，学校各相关部门之间横向互动增强，在信息与资源配置等方面做到了及时沟通、协调；此外从学生主体来看，通过管理信息平台，一定程度上拉近了学校与学生沟通交流的“物理

距离”，针对学生思想引领、心理、毕业生就业等问题，可通过平台及时定点对不同学生群体推送相关消息，彰显人文关怀，提升学生服务的精准性。最后在管理队伍上，学生服务管理工作可以从繁杂线下事务中解放，更多聚焦人本服务转变，从各自为政向集成服务转变，从线下办理业务更多集中到线上办理转变。^[6]

4 突发公共卫生事件常态化防控“一站式”学生工作管理服务模式构建成效

风险治理视角下，湖南 X 高校“一站式”学生工作管理服务模式，在突发公共卫生事件常态化防控背景下，可以有效治理所面临的学生工作“综合风险”。总体在“围绕学生，关照学生，服务学生”学生工作管理服务理念实践上实现了以下几点成效。

4.1 范式转型：高校学生工作由传统管理到智慧治理演进

突发公共卫生事件常态化防控背景下，传统高校学生工作管理制度与服务体系被动性凸显，暴露出其在管理机制协同、响应速度及服务效能等方面的结构性滞后问题。因此，传统学生工作管理服务模式亟需向一种能够动态响应、精准施策的现代化治理范式转型，此种转型要求校园应急防控预案被全面激活并高效运行，以实现突发公共卫生事件传播链的阻断，并在学生服务各环节确保精准管控与运行效率有机统一。

构建高校“一站式”学生工作管理服务模式是“非常”时期学生工作面临的调整需要，此时的高校学生日常工作需与突发公共卫生事件风险治理有机结合，湖南 X 高校“一站式”学生工作管理服务模式构建将传统学生工作管理方式和现代信息化管理模式有机融合，搭建的“智慧学工”管理信息平台体系，通过服务流程的数字化与智能化重构，驱动学生管理效能与服务品质的整体性优化。

4.2 系统协同：突发公共卫生事件防控与高校整体学生工作同向同行

在突发公共卫生事件常态化防控体系中，全体师生构成治理对象，而学生作为主体，是其中的关键组成部分。从系统论视角审视，突发公共卫生事件防控工作本身是高校学生全局工作的一个子系统，但在常态化防控要求下，二者已形成相互依存、彼此制约的共生关系。从学生管理服务的角度看，突发公共卫生事件防控工作是整体高校工作中的一部分，二者不可分割，相互影响。

所以突发公共卫生事件的常态化防控及治理构成了开展一切学生工作的前提性基础，而学生工作的整体育人目标，则是防控的最终价值依归。在整体学生工作大盘棋下，构建高校“一站式”学生工作管理服务模式通过信息化、智能化、专业化建设，结合突发公共卫生事件防控整体需求，能够较好的促进两者之间相互支撑，同向同行。

4.3 价值重塑：学生教育引导与管理服务主线并行

“教育”与“管理”是高校落实“立德树人”根本任务的一体两面，二者需要在学生教育管理实践中进行深度的融合与互嵌。突发公共卫生事件常态化防控特殊背景下，更需要抓住“窗口期”将学生思想政治引领融入学生管理服务各个环节。

湖南 X 高校“一站式”学生工作管理服务模式在此过程中发挥重要枢纽作用。例如面对复杂的舆论环境，工作主体须迅速占领宣传阵地，畅通信息渠道，对学生的诉求做出即时响应，实现学生的快速动员与有效引导。在管理信息平台，管理员可实时采集和监测学生健康数据，及时阻断事件传播链，这样工作人员可以从繁杂事务中解放，从而更多聚焦“育人”实践，挖掘学生典型事迹，传递正向价值，弘扬社会主义核心价值观，最终实现学生在教育情境中进行自我管理、在管理过程中接受价值教育的良性循环。

4.4 人文关怀：高校学生“心理”与“身体”健康体系支持

高校突发公共卫生事件常态化防控所采取的人员密度控制与活动限制措施，客观上导致学生身体活动量减少、社会交往受限。若此类状况得不到及时干预，极易引发学生负面情绪持续累积，进而诱发学生身心健康的复合性问题。上文提到的问卷调查也表明，在新冠疫情期间，学生群体对于心理支持的需求尤为迫切。不难看出，在突发公共卫生事件常态化防控背景下，学生的身心健康问题已成为“综合风险”治理过程中的核心议题，迫切需要建立起能够实时追踪学生身心状态的数据监测与反馈机制。

高校“一站式”学生工作管理服务模式通过对学生信息动态的把握，可及时帮助强化学生心理疏导，并对重点人群实施分类干预与针对性辅导。此外，平台还整合了学

业减压、经济资助、就业指导、体育锻炼等多维资源，有针对性的定向帮扶不同类型不同需求的学生群体。在工作人员层面，通过家校沟通，共同构筑起稳固的学生心理健康防线，体现了“以学生为本”理念下的人文关怀。

5 结语

突发公共卫生事件常态化防控背景下，高校学生工作“综合风险”治理现实需求，倒逼学生管理模式从传统形态向现代化、智能化转型。湖南 X 高校所构建的“一站式”学生工作管理服务模式，是对高校学生管理工作风险治理能力现代化的一项积极实践。该模式强调对风险动态的实时响应与前瞻防范，通过持续优化办事流程、加强多元主体的沟通，推动校内信息资源的整合与共享，致力于满足学生在特殊时期日益多元与变化的需求，在提升管理效能的同时，增强育人实效。实践证明该模式在新冠疫情常态化防控期间有效降低了学生管理中的运行风险，将师生从繁冗琐碎的事务性负担中解放出来，系统性提升了学生工作的整体效能，为高校应对突发公共卫生事件提供借鉴与参考。

从长远来看，高校“一站式”学生工作管理服务模式的构建是一个动态演进、逐步完善的长期过程。由于不同时期高校的业务需求存在差异、工作重心随之调整，因此仍需在实践探索中不断优化与迭代，以期持续推动高校学生工作迈向更高水平，为高校的高质量发展与人才培养提供坚实支撑。

基金项目：湖南科技大学大学生思想政治教育研究课题（“三全育人”专项课题）（J22011）。

【参考文献】

- [1] 乌尔里希 贝克. 风险社会[M]. 何博文, 译. 南京: 译林出版社, 2004.
- [2] 刘晓倩. 风险治理视角下数字赋能中越边境新冠肺炎疫情研究——以广西东兴市为例[D]. 广西: 广西民族大学, 2023.
- [3] 胡愈志. 风险治理视角下城市韧性评价及提升路径研究[D]. 黑龙江: 中共黑龙江省委党校, 2024.
- [4] 陈健, 方彩珠. 高校一站式学生服务大厅建设研究——以 A 高校为例[J]. 铜陵职业技术学院学报, 2017(2): 66-70.
- [5] 姚星宇, 吕双双, 张宁. 高校智慧一站式服务大厅建设对策研究[J]. 科技创新与应用, 2020(8): 119-122.
- [6] 苏建茹, 靳万民, 许元. “放管服”改革背景下高校一站式服务平台建设的探索与思考[J]. 北京化工大学学报(社会科学版), 2019(4): 7-10.

作者简介：欧阳聪（1993—），女，汉族，湖南常德人，讲师，硕士，湖南科技大学，研究方向：大学生思想政治教育。