

“一网预约，一站办理”：探索校园“一站式”学生服务平台

高升镇¹ 黄启汉² 温阳权³

江门职业技术学院 广东 江门 529000

摘要：本文旨在探索深入开展高校学生服务工作，打造“一站式”学生服务平台，使学生工作走上“便捷、高效、贴心”的高质量服务道路，建立直接联系学生的机制，建设让学生满意的服务型平台。设置“一站式”专栏，包括学业学籍、日常事务、晴天咨询室、就业创业、宿舍服务等栏目。提供成绩查询、证明开据、校园问路、校园文化查询、心理咨询预约、就业信息查阅、活动预约、宿舍查询、维权服务等学生日常服务事项的便捷服务。以学生为中心，将学生在校期间所需的各类校园服务集中在一起，为学生提供高效的服务。

关键词：一站式；校园服务；互联网+服务；一网预约

近年来，互联网应用已普遍到学生日常，如何有效利用网络阵地开展学生服务已成为做好学生事务工作要解决的主要问题之一。以“一网预约，一站办理”为宗旨，充分发挥学生干部的服务效能，建设校园“一站式”线上线下学生服务平台，使学生工作更接地气。

本文就以学生的需求为出发点，通过创新学生服务方式，设置学生服务网络平台，实行“一网预约，一站办理”，让学生“少跑一趟路，少跨一道门槛，少走一道程序”，实行学生办事“互联网+服务”的服务标准，最终实现学生服务“一站式”解决事项，为学生提供更为便利，更为贴心，更为高效的服务。

一、“一站式”服务，创新服务载体

十九大报告中提出“建设教育强国是中华民族伟大复兴的基础工程，必须把教育事业放在优先位置，加快教育现代化，办好人民满意的教育”。当前我国高等教育已跨入以质量提升为核心的内涵式发展新阶段，为国家和社会培养急需的高素质人才是高等教育的使命，进一步深化改革迫在眉睫。

在校园的学习生活中，学生的需求千差万别，在构建线上线下一体化服务模式时，还要考虑学生的个体差异性，针对不同需求设置不同的线上线下服务形式，让学生得到更好的服务，有更为贴心的用户体验，从而提升“一站式”的整体服务质量。

服务学生是学生工作不可或缺的一部分，在信息高度发达的时代，学生的思想理念会受到来自各种渠道的各类信息的冲击，以商业服务的思维，树立“顾客至上”的服务理念，能让学生感受到学校的真心与贴心；学习政府部门的简政放权，不断创新服务载体，以方便学生为宗旨，营造全员服务的良好环境，建立校园“一站式”学生服务平台，切实满足学生多样化、个性化的需求，促进学生的全面发展。

“以学生为中心”是校园“一站式”服务的根本理念，将学生在校期间所需的各类校园服务集中在一起，为学生提供高效的服务，也体现了学校全员育人的教育理念。

二、开设“一网预约”，让学生少跑腿

现如今学生网络社交的主阵地是微信，高校可以在微信公众号菜单栏设置“一站式”专栏，包括学业学籍、日常事务、晴天咨询室、就业创业、宿舍服务等学生日常办事需求的相关栏目。为学生提供成绩查询、休学复学、学籍证明、补办学生证、素质训练学分查询等学业学籍服务；提供外出

活动申请、一卡通信息等日常事务；提供心理辅导咨询相关服务；提供就业政策、招聘信息、创业政策、面试技巧、简历模版等就业创业服务；提供宿舍分配、内务查询、晚归报警、用电安全等宿舍服务。

学生“一网预约”迎合了当代学生网络生力军的特点，通过互联网+学生服务，满足学生在校内各项办事需求，针对性的发布服务、咨询、查阅、评价等内容及模块功能，让学生通过网络平台可直接预约需办事项，结合自助服务与朋辈服务模式，发挥学生干部的服务主体责任，帮助学生解决困难，集中办理，让办理相关事项的学生少跑路，提高办事效率。

三、构建“一站办理”，让学生多省心

通过创新学生服务方式，设置学生服务网络平台，打造“一站式”学生服务平台，使高校学生工作走上“便捷、高效、贴心”的高质量服务道路。实行学生办事“互联网+学生服务”的服务标准，最终实现学生服务“一站式”解决事项。

学生可通过微信公众平台预约办理学业学籍、日常事务、晴天咨询室、就业创业、宿舍服务相关事项，学校或院系通过相关学生干部根据预约办事的事件进行分门别类，通知办理同学统一到指定地点（可为学校服务中心）提交相关资料，由学生干部批量办理之后再办理完毕的相关资料回馈到办理的学生手上。打造学生只到一个站点就可以办理完相关事务，解决学生办理一个事项要跑多个部门的问题。

四、强化服务监督，提升内涵发展

在高校，学生的校园服务主要还是要努力实现学生的“自我管理、自我服务、自我教育”，充分发挥学生干部的作用，强化学生干部的服务意识，深化学生干部的队伍建设，提升学生干部的服务水平，通过学生干部，创新“学生服务学生”的自我服务模式。

深化服务意识，以制度为保障，结合各高校实际及学生校园服务事项，制订相关的工作制度，制定工作职责和工作人员行为规范，规范服务标准，设计相关办事流程，强化服务监督及反馈，办事指南等，使“一站式”服务更加规范化、科学化、精细化。

做好学生服务，根本在于深入践行“以人为本”的宗旨，以规范、科学、精细的服务模式作为核心，加强监督，提升内涵，从学生的角度出发，尽量维护学生的切身利益和切实

需求,做到理解学生、尊重学生、服务学生并且发展学生的要求。

五、坚持“以生为本”，践行贴心服务

随着社会的不断发展、经济的不断腾飞、文化的不断提升,单一的、简单的、以岗位为中心的服务模式已然不能适应学生的个性化需求,与社会的发展、人才培养的需要,学生的自由成长及个性的发挥,已然格格不入。

以人性化服务为主的学生服务需求变得尤为迫切,探索校园“一站式”服务模式,贯彻“以生为本”的理念,尊重学生个性化发展及需求,以自我服务调动学生自我发展,营造自我管理的服务育人的氛围,帮助学生实现全面成长。

大力提升校园服务质量,提高学生满意度是社会不断发展的必然要求。坚持“以生为本”,以“一网预约,一站办理”为中心,不断深化改革学生服务事项,改进学生服务流程,在实践中不断完善服务平台,结合易班平台建设,进一步推广应用,把服务事项扩大到教务、图书、生活服务等各类事务,保障学生所需,让学生想办之事都能“一网预约,一站办理”,促进学生对学校协调发展有更好的认识,使学生真正能少跑路、多省心。在新时代,强化服务学生的理念,有利于解决高校学生服务的各种挑战,有利于改变学生对学校的刻板认知,随着学生服务覆盖面拓展和流程优化,学生

服务的效率和质量就都会得到提升,学生对学校的总体满意度也会得到质的飞越。

六、结语

总的来说,学生在万物互联的信息时代,受到各种信息的冲击下,必然会将学校校园服务和在社会上商业、政府等各类服务进行对比,所以“一站式”服务必须要多方式、多渠道的为学生提供服务和咨询,确保学生的需求能及时得到回应,保证学生的疑问能及时得到解答。避免让学生在等待中产生负面情绪,避免让学生在疑虑中产生不满情绪。

参考文献:

- [1] 邓俊华, 高校学生一站式服务中心的研究与构建[J], 南宁职业技术学院学报, 2013年18卷第6期, 65-67
- [2] 林辉, “三全一站式”高职学生服务体系构建探究[J], 学校党建与思想教育(普教版), 2014年第2期, 38-39
- [3] 鲁越, 高校学生工作服务主导型模式探究[J], 武汉纺织大学学报, 2013年第1期, 74-77
- [4] 单魁贤, 李磊, 曹佩红, 论高校学生工作服务理念的确立[J], 长春大学学报(社会科学版), 2007年第6期, 112-114

