

浅谈高校“一站式”学生党员服务平台的建设

江那特·巴合提亚尔

新疆师范大学数学科学学院, 新疆 乌鲁木齐

收稿日期: 2023年6月10日; 录用日期: 2023年7月11日; 发布日期: 2023年7月18日

摘要

“一站式”学生服务是指将学生作为培养的目标, 全面培养学生各类能力的一种服务模式。本文以高校学生为对象, 首先说明了“一站式”学生服务模式的来源; 其次分析了国内外“一站式”学生服务的实践现状, 希望以此来夯实建设“一站式”学生党员服务平台所需的理论基础; 最后结合新疆高校实际情况给出了建设“一站式”学生党员服务平台的总体方案, 从而给出了建设“一站式”学生党员服务平台的一类行之有效的措施。

关键词

“一站式”, 学生党员服务, 高校建设

Talking About the Construction of “One-Stop” Student Party Member Service Platform in University

Bahetiyaer·Jiangnate

School of Mathematical Sciences, Xinjiang Normal University, Urumqi Xinjiang

Received: Jun. 10th, 2023; accepted: Jul. 11th, 2023; published: Jul. 18th, 2023

Abstract

One-stop student service is a service mode that takes students as the training objectives to cultivate student's all kinds of abilities comprehensively. The article takes college students as object of study, states the source of one-stop student service firstly, and analyzes the current practice situation of one-stop student service at home and abroad secondly, hopes to tamp and construct the theoretical basis of one-stop student party member service platform. Finally, this paper gives the overall plan of building one-stop student party member service platform combining with the ac-

tual situation of Xinjiang colleges, thus putting forward effective measures of constructing one-stop student party member service platform.

Keywords

“One-Stop”, Student Party Member Service, University Construction

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 概念由来

“一站式”起源于19世纪20年代到30年代的美国，最初用于商业活动，所谓的“一站式”其实就是只要客户对象有需求，一旦进入某个服务站点，所有的问题都可以解决，没有必要再找第二家。从根源上来看，“一站式”服务模式是起源于“一厅式”服务模式的。“一站式”相对于“一厅式”模式有所发展。在这种模式下，公众想要完成一系列繁琐的审批过程无需多次前往多个审批部门进行审批，仅利用政府专门设立的审批门户网站或者某一个审批网站进行审批即可[1]。英国作为政府部门新公共管理运动的发源地国家，率先在撒切尔夫人执政时期，大力推行新公共管理改革，最先将一站式服务这一概念引入到政府改革中，并产生了政府职能部门集中办公或一站式办公的概念，即“一站式”政府服务机构(One-Stop Government)，常简称为OSG [2]。19世纪90年代时，伴随信息技术的发展，“一站式”服务在马来西亚、德国、加拿大、英国等国家主要集中在商业领域逐渐发展起来，“通过实行‘一站式’商店的服务方式，把与公众相关的服务项目或某一关乎经济发展领域的项目集中在一个地方，实行一条龙服务，有人形象地将这种‘一站式’服务称为政务超市，受到了公众和企业的热烈欢迎，在那里公众和企业可以得到他们需要的服务[2]”，“一站式”模式的兴起改变了人们原有的消费方式，使得人们的时间大大节省，从而逐渐风靡全球。由此衍生的“一站式”服务也成为了简洁、全面、高效的代名词。因此这一概念从商业领域逐渐步入政府机关、高校以及其他公共服务机构。

2. 国内外高校实践

在高校内推行“一站式服务”是十分有必要的，由于学生群体庞大，需求也较为复杂，因此建成包含心理咨询、就业指导等方面的一站式服务平台是必不可少的，这既能提高服务质量和效率，也可以提高学生的满意度。

2.1. 国外高校的实践

查阅资料，有关国外高校学生服务的外文文献并不多，汉姆在其博士论文《高等教育中的服务质量，顾客满意度及行为意向》一文中指出：“在今天这样一个竞争的社会里，大学生希望被当作顾客对待，而不是被看成学生” [3]。

在《学术责任》一书中，唐纳德·肯尼迪以教师的学术责任为侧重点出发，认为“对学生负责，是大学的主要使命，也是教师的主要学术职责” [4]。克罗林博士认为“由于数目的增加，教育机构之间的竞争日益加剧，而在一个竞争的市场里，顾客对服务的满意度举足轻重。大学为了吸引学生不得不提供包括及时可得的服务、知识性的支持、个性化的关注等内容在内的优质服务” [5]。

艾伦和戴维斯也指出：“教育市场上的服务质量是一个需要彻底研究的问题”[6]。还有学者从“一站式”服务存在的问题方面论述了一站式服务，他们认为在建设一站式服务中心的过程中可能会遇到缺乏组织的合作、缺少合法的规章、技术因素、人员因素、适当数量的资金、政治支持等几个方面的阻碍因素[7]。

结合上述资料，国外高校学生事务的“一站式”服务平台的发展可总结为三个阶段：早期阶段的工作安排是“家长式”的“保护”，如剑桥大学和牛津大学采用的“书院制”是一种结合住宿制、导师制形成的看护模式；而中期阶段则是分门别类般的“服务”，如1892年牛津大学就业服务中心开始为学生开启咨询服务，1908年美国诞生了职业咨询与指导的专业服务。明显看出，19世纪60年代以后那些美高校学生事务实践指导专家们的工作从“保护”显著拓展到“服务”领域。时至今日，国内外学生事务服务的领域内容变得十分丰富，包括学习技巧咨询、职业咨询、心理咨询、财务服务、留学生服务、精神健康支持、信仰指导、健康中心、住宿服务等；后期阶段的工作安排中视角变为关联的或整合服务性的视角。为了提高管理的便利性，在1976年AMOSSHE(英国高校学生事务管理者协会)倡导将分散的专业部门集合起来全心全意为学生服务，而这种高等教育领域的管理思想正好对应着“一站式”服务理念。由于“一站式”服务能够创造更大的社会价值，能够提升学生服务质量，欧美国家高校由此逐渐兴起这种模式。可见，国外高校学生事务工作理念的变化直接影响和导致了国外高校学生事务“一站式”服务的兴起与发展。

2.2. 国内高校的实践

国内高校与国外高校相互交流在，取长补短，学习汲取先进理念知识，提取并引入了“一站式服务中心”的概念并着力推进相应的建设。如青岛大学、中南大学、中国科学技术大学、华东理工大学等多所高校分别于2006年、2009年、2013年、2014年建成学生事务一站式服务中心。在建设实践中，国内高校整合了有相关密切联系的各个事务部门协调整理，合并办公，并选取了具有便利性和易达性的办公地址。专门配备了“一站式”服务的工作人员并以“统一设岗、双重管理”作为保障，采取“首问负责制”的便民工作制度推进工作，同时部分高校开发系统来辅助网上咨询和办理服务开展。从以上高校的典型实践中看出，国内高校积极推动“一站式”服务模式，设计建设伊始就确定其积极的顶层设计和正确的行为愿景，在运行过程中校方强力整合，各部门积极参与，因此国内各个高校的工作理念能在“一站式”服务的工作实践中得到进一步完善。同时，“一站式”学生社区是强化思想政治教育，发挥党建引领作用，维护学校学生安全稳定，抓牢建设与学校学生的连接点，能牢固和树立党在意识形态领域的主导权和话语权，发挥思想引领，筑牢意识形态[8]。

3. 创新之处

在高校校园生活内，学生的党员发展是一项必不可少的工作。就目前我国高校学生党员发展而言，各高校都面临着有关学生党员未来发展的诸多问题，如何做好高校学生党员发展工作、如何完善发展党员的工作机制来培养高素质和高层次的学生党员以及如何根据高校的内外情况各类因素开展为学生服务的工作等。学生是教育对象，要牢牢抓住“以学生为本”的思想，牢固树立为学生服务的理念，顺应学生个性发展，科学规划构建集教育、服务和管理为一体的学生服务机制，是“一站式”学生服务平台可持续、协调发展的必然选择[9]。建立高校学生党员发展的“一站式”服务平台是为高校基层党组织或个人提供精准服务中不可或缺的重要一环。由此及彼，作为学生支部，我们是否能将这一便捷活动应用于学生的党员发展活动中。近年来随着党务工作的细化及严格要求，党员发展流程越来越规范，但是党员发展过程中所涉及材料仍较为繁琐，而且此项工作面对的学生众多，每个学生的问题也不尽相同，

即使在支部书记的带领下,组织委员与宣传委员的辅助下,因此仍面临着一定的实际困难。考虑到上述问题,高校积极建设“一站式”学生党员发展服务平台,旨在积极解决学生发展党员过程中面临的各项问题以及由学生党员为单位开展志愿帮扶活动,志愿帮扶活动包含于结合学校实际情况进行学习帮扶、各类证书帮扶、考研帮扶、就业指导等活动和假期学生党员在社区内进行的各类社会实践活动。

3.1. 建立“一站式”学生党员服务平台专项办公室

结合“一站式”服务平台特点,首先要建立“一站式”学生党员服务平台专项办公室(下简称为“专项办公室”)。专项办公室的建立既是“一站式”服务模式的要求,也能更好的将这一消息传达给学生群体。专项办公室建成之后由支部书记主导,组织委员与宣传委员进行辅助,该办公室主要负责党员发展的各项材料确认、通知各类党员发展以及志愿服务活动的信息等。

3.2. 积极宣传“一站式”学生党员服务平台

主要采取两部分,首先是支部内宣传,其次是面向全校学生宣传。第一步,由支部的宣传委员利用“每月主题党日”或“党史学习”等活动对“一站式”学生党员服务平台进行宣传,力求每位党员了解其思想及内涵,从而促使党员同志们进一步发挥先锋模范作用,全心全意开展党员服务活动。第二步,组织朋辈帮扶活动,对学习有困难的学生进行结对帮助。结合新疆高校实际情况,对少数民族同学进行普通话学习帮扶、英语学习帮扶;研究生党员对有意愿考研的本科生进行考研指导等一系列活动,从而进一步扩大“一站式”学生党员服务平台的影响力与知名度。

3.3. 再走红色足迹,感悟革命真谛

作为新时代的学生党员,要不断提升党性修养,用实际行动,继承先烈们的革命精神,努力学习,锐意进取,充分发挥共产党员的先锋模范作用,因此利用假期或周末再访学校周围的红色经典阵地是十分有必要的,通过这一活动学生党员进一步增加了对中华优秀传统文化的自信,亦通过追忆先烈的勇敢事迹,重温党带领人民夺取伟大胜利的宏大功绩,坚决了为党和国家奉献一切的决心,不忘初心,放得始终。

4. 思考与总结

“一站式”学生社区综合管理模式是高校推动形成“三全育人”格局的有效路径。高校教育改革不断深入,高校生活区后勤管理逐渐社会化,可以从中看到学生社区在人才培养中发挥的作用越来越显著。新形势下,如何充分发挥基层党组织在学生社区的先锋模范作用和战斗堡垒作用有着重要意义。今后高校应从学生党员如何在社区发挥积极作用出发,以小见大,探索提高学生社区基层党建工作质量和水平的有效方法,进一步将“一站式”学生社区建设成为学生党建的前沿阵地,真正打通新时代高校育人工作的“最后一公里”。

参考文献

- [1] 华武佳. “一站式”学生服务模式的探索与构建[D]: [硕士学位论文]. 宁波: 宁波大学, 2015.
- [2] 毛秋月. 沈阳市信访大厅一站式服务模式研究[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 东北大学, 2010.
- [3] Carrie, L.H. (2003) Customer Satisfaction, and Customer Behavioral Intentions in Higher Education. Ph.D. Thesis, Nova Southeastern University, Fort Lauderdale.
- [4] 唐纳德·肯尼迪. 学术责任[M]. 阎凤桥, 等, 译. 北京: 新华出版社, 2002: 5-360.
- [5] Kerlin, C.A. (2000) Measuring Student Satisfaction with the Service Process of Selected Student Educational Support Service at Everelt Community College. Ph.D. Thesis, Oregon State University, Corvallis Oregon.
- [6] Allen and Davis (1991) Searching for Excellence in Marketing Education: The Relationships between Service Quality

and Three Outcome Variables. *Journal of Marketing Education*, **13**, 45-55.

<https://doi.org/10.1177/027347539101300106>

- [7] Federal Benchmarking Consortium (1997) Best Practices in One-Stop Custom Service. Serving the American Public, 15.
- [8] 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]. 思想理论教育实践研究, 2022(2): 107-111.
- [9] 袁新文. 以学生为本[N]. 人民日报, 2007-02-08(13).