

韧性治理视域下高校“一站式”社区应急管理 机制构建研究

张嘉伟

伊犁师范大学中国语言文学学院, 新疆 伊宁

收稿日期: 2025年4月2日; 录用日期: 2025年5月1日; 发布日期: 2025年5月8日

摘要

高校“一站式”学生社区综合管理改革已经成为我国高等教育发展的一种战略性选择。目前, 高校仍存在社区育人理念、部门协同、资源配置上的碎片化问题。本研究基于韧性治理理论框架, 探讨高校“一站式”社区的应急管理机制构建。通过对当前部分高校的应急管理机制进行系统评估, 识别出资源配置不足与组织协调缺失等主要问题, 并通过成功与失败案例的分析, 挖掘出应急管理的关键要素, 以期所高校“一站式”社区的应急管理提供科学的理论依据与实践指导, 从而提升其在突发事件中的韧性与应对能力。

关键词

韧性治理, 高校“一站式”社区, 应急管理机制

Research on the Construction of “One-Stop” Community Emergency Management Mechanism in Universities from the Perspective of Resilience Governance

Jiawei Zhang

College of Chinese Language and Literature, Yili Normal University, Yining Xinjiang

Received: Apr. 2nd, 2025; accepted: May 1st, 2025; published: May 8th, 2025

Abstract

The comprehensive management reform of the “one-stop” student community in higher education

institutions has become a strategic choice for the development of higher education in China. Currently, there are still issues of fragmentation in community education concepts, departmental collaboration, and resource allocation within higher education institutions. This study, based on the theoretical framework of resilience governance, explores the construction of emergency management mechanisms for “one-stop” communities in higher education institutions. Through a systematic evaluation of the current emergency management mechanisms in some higher education institutions, this study identifies major problems such as insufficient resource allocation and lack of organizational coordination. By analyzing successful and unsuccessful cases, it uncovers the key elements of emergency management, aiming to provide a scientific theoretical basis and practical guidance for the emergency management of “one-stop” communities in higher education institutions, thereby enhancing their resilience and response capabilities in emergencies.

Keywords

Resilience Governance, “One-Stop” Community in Colleges and Universities, Emergency Management Mechanism

Copyright © 2025 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. 引言

在当今高等教育快速发展的时代背景下，高校学生社区日渐成为学生集聚、交流、互动最经常、最稳定的课堂之外的教育重点，成为培养学生综合素质、促进学生全面发展的重要场域，其具有密度高、流动大、公共空间多、社会关注度高、管理难度大等特点。2024年《高校“一站式”学生社区综合管理模式建设提质增效指南》的发布对学生社区的发展和治理提出了新要求，各个学校高度重视并全力推进“一站式”学生社区的发展和治理，从既往的治理模式中汲取经验并开始迈进新的综合治理阶段[1]。风险社会背景下，学生社区危机预防体系亟待健全、应急协调机制亟待提升、基础设施亟待完善。本研究将韧性理论引入“一站式”学生社区治理领域，旨在通过理论和实践探索，进一步提升学生社区的治理能力和现代化水平，为构建更加高效、完善的学生社区治理工作体系提供有力支持。

2. 韧性治理理论基础与应急管理的构成要素

2.1. 韧性治理的内涵与特征

韧性治理作为一种新兴的治理架构，起源于对复杂系统的分析，尤其是对自然灾害、生态系统以及社会变迁的有效应对。20世纪下半叶，加拿大生态学家霍林在《生态系统的弹性和稳定性》一文中首先将“韧性”的概念应用于生态学领域，随后，“韧性”一词逐渐在工商管理、心理学、公共安全和风险治理等领域中被采用，并成为分析和应对不确定性与风险的重要框架[2]。这一理论的核心在于治理主体以提升自身及所在系统应对复合型风险冲击适应能力为目标，建立全周期、全过程、全方位的风险治理模式，主要强调的是系统的适应能力及其在遭遇外部冲击时的恢复力，因此在处理复杂的社会事务时，韧性治理理论能够提供更为全面的视角[3]。

韧性治理作为一个理论框架，它强调的是在面对复杂和多变的动态环境时，不同社会系统如何有效地进行适应与转型。其内涵不局限于个体或组织的复原能力，更涉及跨层级的合作机制、资源整合能力以及应对突发事件的灵活性与创新性。在这一背景下，韧性治理的特征主要体现为高度的适应性、前瞻

性和跨界协调性，这些特征使其在不同领域的应用中展现出独特的效能。

2.2. 应急管理的构成要素与要求

应急管理主要由风险评估、应急预案、指挥体系、资源配置、培训演练以及信息共享等要素构成，这些要素在应对各类突发事件时，各自发挥着关键作用，共同编织起一张守护安全的坚实网络[4]。

在当下复杂且充满变数的社会环境里，应急管理作为一项系统性的管理工作，其基本要素与要求贯穿突发事件应对全程。从预警风险，到快速响应、恢复重建以及灾害预防，各个环节紧密相连，不可或缺。同时，应急管理还应深度融入“韧性治理”理念，通过全面整合资源，强化协调配合，最大程度降低潜在风险和损失。风险评估是应急管理的基石。它需要借助科学的方法和先进的技术手段，对潜在风险进行全面、系统的分析与评估，涵盖风险发生的概率、可能造成的影响程度以及持续时间等多个维度。在实际操作中，可运用“数据挖掘”“情景分析”等工具，为后续决策提供有力依据。比如，某高校通过对历史数据的深入分析，精准识别出校园内火灾、自然灾害、公共卫生事件等高发区域，为制定针对性强的应急预案筑牢了数据根基[5]。

3. 高校“一站式”社区应急管理现状分析

3.1. 高校“一站式”社区的概念

所谓“一站式”社区是指高校要依托学生生活园区，探索学生组织形式、管理模式、服务机制改革，将园区打造成为集学生思想教育、师生交流、文化活动、生活服务于一体的教育生活园地。2019年教育部开展“一站式”学生社区综合管理模式建设试点，统筹推进基于学生社区的教育培养模式、管理服务体制和协同育人体系改革，并且计划逐渐扩大试点范围，至2021年达到100所，2022年达到1000所，2023年力争实现境内高校全覆盖。可见，学生社区教育管理的改革和发展已经成为我国高等教育发展的一种战略性选择，其重要程度不言而喻[6]。

3.2. 高校“一站式”社区应急管理机制的现状评估

在剖析高校“一站式”社区应急管理机制时，构建科学合理的评估方法与指标体系是重中之重。为全面、精准地把握应急管理机制的实际状况，需综合运用多种评估技术，例如将“定量分析”与“定性研究”相结合的方法。

从具体的评估手段来看，量化指标是评估的基础，像“响应时间”和“资源配置效率”这些指标，能通过数据采集，直观且准确地展现高校在应对突发事件时的处理效率和实际能力。举例来说，对过往应急事件进行统计分析，便能清晰地看出不同高校在处理类似事件时响应时间上的差别，这些数据为后续改进应急管理机制提供了直观且有力的依据。同时，定性指标同样不容忽视，比如“应急预案的有效性”和“应急管理人员培训质量”等。借助访谈和问卷调查等方式收集反馈数据，能够深入了解管理层以及相关人员对应急管理机制的认知程度和态度倾向，进而为完善应急管理机制提出切实可行的改进建议，推动高校“一站式”社区应急管理工作不断优化[7]。

3.3. 高校“一站式”社区应急管理机制当前面临的主要问题与挑战

3.3.1. 资源配置相对短缺的问题日益凸显

在当今高等教育快速发展的背景下，高校的“一站式”社区应急管理机制显得愈加重要，而资源配置的不足无疑是制约这一机制有效运行的主要瓶颈之一。资源配置是指在应急管理过程中各种资源(包括人力、物力、财力等)的系统性分配与调动，其合理性直接关系到应急响应的及时性与有效性。首先，预

算紧张严重限制了高校在设备、设施及专业人员方面的投入。以部分高校应急管理部门为例，人员配备不足，尤其是应急救援专业人员匮乏，这无疑削弱了应急响应能力，导致在面对突发事件时反应迟缓。其次，高校内部各部门协调机制存在缺陷，资源使用存在重复和浪费，使得本就有限的资源难以实现最优配置，进一步加剧了应急管理的困境。

3.3.2. 组织与协调严重制约了应急管理的效率与效果

一方面，部门间职能划分存在模糊区域，应急事件发生时，责任界定不清，信息交流不畅，阻碍了应急资源的快速调配。如突发公共卫生事件时，卫生、校园安全和后勤保障部门之间信息共享机制不完善，致使关键信息收集与传播出现遗漏或延迟，影响应急决策的及时性和准确性。另一方面，传统自上而下的组织结构缺乏横向协调合作机制，在应对复杂多变的应急情况时显得僵化。目前，多数高校仍将校园突发事件处理归为校园安保部门职责，未设立专门应急管理机构。同时，在校外资源利用上，与社会力量合作意识淡薄，管理主体单一，空间封闭，无法形成有效的联动机制，未能充分认识到高校应急管理应是由高校主导，校内外多主体协同治理的活动，这大大降低了应急管理的效率和效果[8]。

3.4. 高校“一站式”社区：成功与失败的应急管理实例

3.4.1. 组织机构的优化与平台的高效整合

以某高校为例，该校在遇到突发公共卫生事件时，及时整合各部门资源，成立了综合指挥中心，确保了信息沟通的顺畅与决策的高效性。这种纵向与横向的结合，利用“集群应急响应系统”，实现了资源共享和快速反应，显示出有效的应急治理结构在危机管理中的关键作用。

3.4.2. 信息技术的广泛运用

成功的案例显示，高校通过智能监测系统和数据分析平台，实时收集并分析相关数据，增强了对事件发展的预测能力。这种数据驱动的决策模式，不仅提升了应对效率，还实现了科学化管理。例如，通过“大数据分析”对疫情传播路径的预测，学校能够提前做好防疫准备，降低了传播风险。

通过“失误分析法”我们可以关注到高校“一站式”社区应急管理失败案例背后的复杂性与多维因素，这些案例不仅揭示了管理体系中存在的潜在缺陷，更为未来的机制构建提供了重要的经验教训。

3.4.3. 应急响应机制存在滞后

以某高校的火灾事故为例，该校在火灾发生后未能迅速启动应急预案，导致时间的浪费。根据《中华人民共和国消防法》，校园应急管理机构应具备快速反应能力。然而，由于缺乏专业培训和演练，相关人员在面对突发情况时显得手足无措。这一现象反映出高校在应急管理体系日常运作中的不足，以及应急响应机制的缺失，最终造成了人员伤亡和财产损失的严重后果。

3.4.4. 信息沟通存在壁垒

在某次突发公共卫生事件中，因信息共享渠道不畅，导致重要的疫情动态未能及时传达到相关决策人员和广大学生，导致引发舆情危机。例如，某学校在疫情防控期间，有学生在微博上发布关于学校封校的不实言论，引发大量跟帖和负面情绪。学生工作处收到反馈时，舆情已发酵，许多学生因无法鉴别信息真假而情绪激动，有的转发朋友圈，有的找辅导员咨询，有的拨打市长热线等。这表明学校在疫情相关信息发布和与学生的沟通方面存在漏洞，没有及时通过有效渠道将准确信息传递给学生，导致不实信息传播，引发舆情危机。这种信息孤岛效应不仅降低了应急管理的效率，也加剧了校园内的恐慌情绪。

4. 韧性治理视域下高校“一站式”社区应急管理的关键要素

社区的应急响应机制是否完善直接影响了响应速度。以我所观察的一所高校为例，该校在应急管理

中设立了专门的应急指挥中心，能够在第一时间调度资源和人员，有效缩短了响应时间。然而，高峰时段(如开学初期或大型活动期间)，由于人流量大，调配资源的难度加大，导致最慢的响应时间达到了3分钟。相对而言，节假日期间，因校园内活动较少，资源调配相对容易，故而出现了1分钟的最低响应时间。这一数据的波动反映了高校在不同情况下的应急管理灵活性和应变能力，也对应急管理的制定要素提出了新要求。

4.1. 高校学生复杂、多变的特有需求

在制定高校社区应急管理机制时，需充分探讨高校“一站式”社区的特有需求与特点，针对社区特质，制定具有灵活性和应变能力的应急管理机制。制定应急管理机制时，首先需要明确高校社区相较于传统社区所具备的独特性。高校社区内的居民主体主要由学生构成，这一群体的年龄结构、心理特征及社会需求与一般社区存在显著差异，这些差异导致学生群体的需求是复杂、多变的，因此，高校应急管理机制的构建必须充分考虑这些特定需求[9]。例如，学生群体普遍面临学业压力、职业期待和个人发展等多重挑战。

4.2. 高校社区资源集中化、一体化

高校社区内的环境相对封闭，这导致校园内的生活设施和服务常常集中化与一体化。然而，这种一体化在应急管理中既可以是一种优势，也可以是潜在的风险点。在突发事件发生时，资源的集中化管理虽然有助于提高响应效率，但也可能因信息的滞后和资源的分配不均而加剧问题。因此，在制定高校社区应急管理机制时，必须从高校社区资源较集中的特性出发，充分考虑社区资源一体化可能产生的信息滞后，资源分配不均等问题，及早制定相关措施，未雨绸缪。

4.3. 高校社区独特的文化氛围

高校社区内的文化环境及集体认同感也对应急管理的实施产生重要影响。相较于传统社区，高校社区的学习氛围、青年文化和集体活动为应急机制的传播和落实提供了独特的契机，高校应急管理机制的制定可以借此契机拓展延伸。例如，通过设置应急演练和心理疏导活动，可以有效增强学生的安全感与应急意识，进而提升整个社区的韧性[10]。

5. 韧性治理视域下高校“一站式”社区应急管理机制构建策略

5.1. 提升组织结构

5.1.1. 多方协同机制的建立

在当今复杂多变的社会环境中，构建高效的多方协同机制对于提升高校“一站式”社区应急管理机制的有效性与韧性显得尤为重要[11]。从协同治理模型角度来看，多个利益相关者之间的互动与合作不可或缺，这不仅限于学校内部的管理人员、教师和学生，更涵盖了地方政府、社会组织、企业和家长等外部力量。通过共同制定应急预案、资源调配和信息共享等，能够更为有效地应对突发事件，提升应急管理的总体效率与响应速度。多方协同机制的建立可以促进信息的及时流通与共享[12]。例如，各方可以利用即时通讯工具、数据共享平台等实时更新灾情信息，从而实现及时响应与决策。

5.1.2. 信息共享平台的构建

在韧性治理的框架下，高校“一站式”社区应急管理机制的构建面临多重挑战，其中信息共享平台的建设尤为关键。信息共享平台作为信息系统的重要组成部分，不仅促进了多层次、多维度的信息传递，还显著提升了应急管理的整体反应速度和决策效率。通过构建高效的信息共享平台，各级管理人员、应

应急响应团队及社区居民能够实时获取、处理和传播重要信息，从而降低决策延误和信息不对称带来的风险。

在平台功能的实现上，需结合“大数据分析”技术与“云计算”技术，借助数据挖掘和实时分析能力，使信息共享的核心价值得以发挥。具体而言，数据来源可以涵盖高校内部的应急管理部门、当地政府、医疗机构及社会组织等多个信息源，从而形成一个多元化的信息生态系统。

5.2. 完善应急管理机制，加强信息化管理系统建设

5.2.1. 协同联动，完善预案

制定科学有效的应急预案，预案应包括预防、准备、响应、恢复等方面的措施，并与相关机构和当地卫生部门的应急预案相衔接，通过与地方疾控中心、医疗机构建立紧密联系，实现信息共享，及时获取突发事件动态，根据实际情况及时调整预案。

5.2.2. 明确职责，健全机制

清晰划分各部门在应急管理事件中的职责，梳理协作流程，构建起涵盖预防、监测、通信、报告、信息反馈以及评价的全方位有效机制。同时，关注师生心理健康，提供专业的心理支持与咨询服务。

5.2.3. 智能监测，全面覆盖

在校园重点区域，如学生宿舍、食堂、教室、图书馆、体育馆等，全方位设立公共安全监测站点，借助智能设备与物联网技术，对校园环境和师生健康状况进行实时监测。

5.2.4. 分级预警，精准应对

针对突发公共安全事件，按照事件性质、波及范围和严重程度，设立一级(特别重大事件)、二级(重大事件)、三级(较大事件)、四级(一般事件)预警等级，明确不同级别预警的触发条件和对应的处理办法。

5.2.5. 科技赋能，高效管理

大力加强信息化建设，开发或引入多功能公共安全应急管理系统，实现数据采集、分析、预警发布一体化，快速响应、高效处理公共安全事件。利用校园移动 APP、校园网站搭建疫情报告和健康打卡系统，鼓励师生主动上报健康异常情况。

5.3. 形成高校突发危机应急管理课程教育体系

一方面，各高校应增设高校突发危机应急管理课程和健康教育讲座，系统地向在校大学生进行危机处理、健康知识的传授和指导，为大学生讲解有关传染病预防和食品安全及突发危机如何处理的相关知识，增强在校大学生应急意识和逃生技能。充分利用新媒体资源，如微信、微博、校报和校园广播等途径进行健康防范的主题宣传教育，增强学生的防病意识和能力，防止病从口入。另一方面，要加强教师队伍建设和校园管理人员的培训以及食品安全从业人员培训，建立应急管理专家库，邀请相关领域的专家为校内人员提供指导和帮助，提高队伍理论素质和实践技能，不断提高应对突发公共安全事件的指挥能力和实践能力[13]。

5.4. 储备应急资源，开展应急演练

高校应储备必要的应急资源，如防护用品、消毒用品、应急药品等，确保在公共危机事件发生时，能够迅速提供足够的应急资源。针对突发公共安全事件进行应急管理培训，增强师生员工的应急意识、知识和技能，减少突发公共安全事件对师生员工的危害。定期组织应急演练，测试应急管理机制的有效性和实施情况，锻炼师生员工应急反应能力。在演练结束后，应进行评估和总结，收集参与者的反馈意

见，发现问题并及时改进[14]。

6. 结语

面对当前社会复杂多变的环境，高校作为知识与人才的聚集地，高校“一站式”社区应急管理机制的构建需要从韧性治理的视角出发，综合考虑各方要素的相互关系。通过科学的管理模式与可操作的实施措施，利用人才资源与科研能力，加强与外部环境的合作，建立高效的信息共享平台，从而实现资源的最大整合，提升应急响应效率，进而为高校在复杂社会环境中维持正常运行提供保障。此外，高校应积极探索与实践适合自身特点的韧性应急管理机制，不断提升其社会责任感与公共安全意识，充分发挥在知识传播、人才培养和社会服务中的作用。

参考文献

- [1] 肖赛玥, 王营利. 韧性理论视角下高校“一站式”学生社区韧性治理的路径探析——以 S 大学为例[J]. 现代商贸工业, 2024, 45(20): 74-76.
- [2] Holling, C. (1973) Resilience and Stability of Ecological Systems. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 4, 1-23. <https://doi.org/10.1146/annurev.es.04.110173.000245>
- [3] 徐晓峰, 潘临灵. “一站式”学生社区的“韧性治理”模式探究[J]. 学校党建思想教育, 2024(3): 89-92.
- [4] 王飞. 新时代地方高校应急管理机制构建研究——以集宁师范学院为例[J]. 集宁师范学院学报, 2022, 44(1): 91-94.
- [5] 王茜. “微时代”视域下基于多维模式的高校突发事件应急管理机制研究[J]. 品位·经典, 2021(2): 104-105.
- [6] 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.
- [7] 张志凡. 韧性视角下社会工作参与社区治理研究[D]: [硕士学位论文]. 重庆: 四川外国语大学, 2022.
- [8] 袁小轶. 经济背景下高校网络舆情管理机制构建研究[J]. 营销界, 2021(5): 159-160.
- [9] 霍庆生. 高质量发展视域下高校应急管理体系构建[J]. 国家教育行政学院学报, 2021(1): 59-65.
- [10] 李慧. 网络治理视域下韧性社区的内涵辨析与实现路径[J]. 社会福利(理论版), 2022(2): 32-37.
- [11] 王雷华, 任豪. 协同治理视域下高校“一站式”学生社区建设探究[J]. 思想政治教育研究, 2023, 39(3): 146-150.
- [12] 胡培, 马义华. 协同治理视域下高校突发事件应急管理存在的问题与对策研究[J]. 决策探索(下), 2021(8): 41-42.
- [13] 卢珊, 刘建准, 吕天宇. 高校卫生应急管理机制研究[J]. 经济研究导刊, 2021(20): 149-151.
- [14] 吕梦颖, 王辉, 戴爱国. 高校突发公共卫生事件应急管理现状及对策研究[N]. 山西科技报, 2024-05-27(B03).