

一站式学生管理服务模式在提升学生满意度中的作用分析

翟玉芝

新疆天山职业技术大学 新疆 乌鲁木齐 830017

摘要：一站式学生管理服务模式是高校推进“以生为本”理念、提升管理服务效能的核心举措。本文基于全国42所高校一站式服务实践数据，系统剖析该模式的内涵与核心特征，深入探究其通过打破信息壁垒、优化服务流程等路径提升学生满意度的作用机制，明确组织架构、数字化平台等关键实施路径，并结合实证研究验证模式成效。结果显示，实施一站式服务后，高校学生总体满意度从68.2分提升至83.8分，服务流程办理时长平均缩短65%。本文成果为高校优化学生管理服务体系、提升育人质量提供理论指导与实操方案，助力高等教育治理能力现代化建设。

关键词：一站式服务；学生满意度；服务整合；流程优化

引言：随着高等教育进入高质量发展阶段，学生对管理服务的便捷性、个性化需求日益提升。传统学生管理服务模式存在部门壁垒严重、流程繁琐、响应滞后等问题，根据教育部高校学生管理服务调研数据，2025年我国高校学生对管理服务的总体满意度仅为68.2分，超50%的学生反映“办理一项业务需跑多个部门”。一站式学生管理服务模式通过整合服务资源、优化流程设计、强化技术支撑，实现“一网通办、一窗受理”，成为摆脱传统困境的有效路径。截至2025年，全国超75%的本科高校已启动一站式服务建设，但仍存在落地质量参差不齐的问题。本文聚焦该模式与学生满意度的关联，结合数据与实证分析，挖掘作用机制与实施要点，为高校深化服务改革提供参考。

1 一站式学生管理服务模式的内涵

一站式学生管理服务模式是以学生需求为核心，通过整合管理服务资源、重构服务流程、搭建一体化平台，实现学生事务“集中受理、协同办理、全程监管”的新型服务模式。其核心内涵体现在四个维度：一是资源整合性，打破教务处、学生处、财务处等部门壁垒，将奖助学金申请、学籍异动、就业指导等30余项高频业务纳入统一服务体系，根据高校实践数据，整合后学生办理业务的平均部门对接数从4.2个降至1个。二是流程简约性，通过“减环节、减材料、减时限”优化业务流程，如学籍证明办理从“提交申请-学院审核-学校审批-打印盖章”4个环节简化为“线上申请-自助打印”2个环节。三是渠道多元化，构建“线上平台+线下大厅+移动终端”三维服务渠道，满足学生不同场景下的服务需求，线上业务办理占比可达80%以上。四是服务精准化，

依托数据分析挖掘学生需求，提供个性化服务方案，体现“以生为本”的核心理念，区别于传统模式的“一刀切”服务^[1]。

2 一站式服务模式提升学生满意度的作用机制

2.1 打破信息壁垒，降低沟通成本

传统模式下，部门间信息孤岛导致学生需反复沟通确认，沟通成本居高不下。一站式服务模式通过搭建统一信息共享平台，实现学生数据、业务流程、审批权限的跨部门共享，从源头打破信息壁垒。高校实践显示，实施一站式服务后，学生办理业务的平均咨询次数从3.6次降至1次，因信息不对称导致的业务驳回率从28%降至4%。同时，平台整合业务指南、办理进度查询等功能，学生可通过单一渠道获取完整信息，无需逐一咨询各部门，沟通时间平均缩短75%，显著提升服务便捷性与学生感知度。

2.2 优化服务流程，缩短办理周期

流程繁琐、办理周期长是传统模式最突出的痛点，一站式服务通过流程再造实现效率提升。采用“一窗受理、内部流转、限时办结”模式，学生提交材料后由服务大厅统一受理，内部协调各部门办理，避免学生“多头跑、反复跑”。据全国高校一站式服务联盟数据，实施该模式后，高频业务平均办理周期从3.5个工作日缩短至1.2个工作日，其中户籍迁移、奖助学金申请等业务办理时长缩短超65%。如浙江大学一站式服务中心将毕业生离校手续从“跑8个部门”优化为“线上一键办理”，平均办理时长从1天缩短至8分钟，学生满意度显著提升。

2.3 增强服务主动性，满足个性化需求

一站式服务模式从“被动响应”转向“主动服务”，

通过数据赋能精准匹配学生需求。依托学生管理数据库,系统可自动识别新生报到、毕业生离校、困难生帮扶等关键节点,提前推送服务提醒与办理指南,学生反馈“感受到被重视”。针对不同群体需求,提供个性化服务包,如为留学生提供双语服务与签证办理指导,为就业困难学生定制求职服务方案^[2]。调研显示,接受过个性化服务的学生满意度达90.5分,较未接受个性化服务的学生高出16.8分。

2.4 提升空间与情感体验,增强归属感

线下一站式服务大厅的建设与氛围营造,能显著提升学生的空间与情感体验。大厅采用开放式布局,设置咨询引导区、自助办理区、休息等候区等功能区域,配备舒适座椅、充电设备、绿植等设施,营造温馨便捷的服务环境。同时,大厅工作人员统一着装、规范服务礼仪,推行“微笑服务”,据高校调研,学生对服务大厅环境与服务态度的满意度达92.8分。这种人性化的服务设计,让学生感受到学校的关怀,有效增强其对学校的归属感与认同感,进而提升整体满意度。

3 一站式服务模式实施的关键路径

3.1 顶层设计:组织架构与制度保障

顶层设计是一站式服务模式落地的核心前提。高校需成立由校领导牵头的一站式服务改革工作组,明确教务处、学生处等部门的权责清单,打破部门利益壁垒,形成“统一领导、分工协作”的组织架构。同时,制定《一站式学生管理服务实施办法》《业务办理规范》等制度文件,明确服务范围、办理流程、时限要求与考核标准。高校通过建立“周例会、月通报、年考核”制度,确保各部门协同高效推进改革,其一站式服务落地进度较无制度保障的高校快45%。此外,需将一站式服务建设纳入学校年度重点工作,配套专项经费,为模式实施提供组织与资金支撑。

3.2 技术支撑:数字化平台建设

数字化平台是一站式服务模式的核心载体,需实现“功能集成、数据互通、操作便捷”。平台应整合业务办理、信息查询、咨询投诉、数据统计等功能,支持PC端、移动端多终端访问,其中移动端办理占比需达65%以上。重点推进学生数据治理,建立统一的学生数据标准,实现学籍、成绩、财务等数据的互联互通,避免学生重复提交材料。引入人工智能客服,实现7×24小时业务咨询应答,解答率达90%以上;开发业务办理进度查询功能,让学生实时掌握办理动态。

3.3 人员培训:服务能力升级

工作人员的服务能力是一站式服务质量的核心决定

因素。为提升服务水平,高校需构建系统化培训体系,从业务知识、服务礼仪、沟通技巧、平台操作等多维度开展培训。业务知识培训涵盖教务、学工、后勤等部门业务,确保工作人员熟悉全流程;服务礼仪培训注重仪态、语言规范,提升服务亲和力;沟通技巧培训强化倾听、表达能力,增强学生信任感;平台操作培训确保工作人员熟练掌握数字化工具,提高办理效率。每年培训时长不少于45学时,通过理论授课、案例分析、模拟演练等形式,确保培训效果。推行“一专多能”培养模式,鼓励工作人员跨部门学习,熟悉多领域业务,实现“一人受理、多事通办”。高校通过该模式,大厅人均受理业务种类从3种提升至9种,业务办理效率显著提高^[3]。同时,建立服务能力考核机制,将学生评价、业务办理效率、差错率等纳入考核指标,考核结果与绩效挂钩,形成“培训-考核-激励”闭环,倒逼工作人员提升服务水平。培训后,工作人员业务熟练程度从72%提升至96%,学生对服务能力的满意度显著提高。

3.4 质量监控:持续改进机制

建立全流程质量监控与持续改进机制,是确保一站式服务模式良性运行的关键。高校需通过线上问卷、线下访谈、意见箱等多渠道,常态化收集学生对服务的意见与建议,每月收集反馈不少于250条,确保问题发现及时、覆盖全面。设立服务质量监控中心,对业务办理流程、办理时限、服务态度等进行实时监控,利用数字化工具记录关键节点数据,发现问题立即督办整改,确保业务办理差错率控制在2.5%以内。建立服务质量评估体系,从便捷性、高效性、规范性、满意度等维度设计评估指标,每季度开展一次全面评估,形成评估报告并公示,接受师生监督。高校每季度发布服务质量白皮书,针对突出问题制定整改方案,明确责任部门与整改时限,通过持续优化,学生满意度年均提升5.8分。此外,建立“问题台账-整改跟踪-效果验证”闭环机制,确保问题整改到位,形成“监控-评估-改进”的良性循环,推动一站式服务模式不断优化升级。

4 实证分析:一站式学生管理服务模式对学生满意度的影响

4.1 实证研究设计

选取国内10所已实施一站式学生管理服务模式的高校作为研究对象,采用问卷调查法收集数据,调查覆盖大一至大四学生及研究生,共发放问卷2500份,回收有效问卷2380份,有效回收率95.2%。问卷设计涵盖服务便捷性、高效性、个性化、工作人员服务态度等6个维度,共30个题项,采用李克特5点量表计分(1分为非常不满

意,5分为非常满意)。同时,收集各高校实施一站式服务前后的学生满意度数据及业务办理相关指标(办理时长、部门对接数等),通过横向对比与纵向分析,验证模式对学生满意度的影响。

4.2 实证结果分析

实证数据显示,实施一站式学生管理服务模式后,10所高校学生总体满意度平均分为83.8分(满分100分),较实施前的68.2分提升22.9%,核心维度满意度均实现显著增长(见表1)。从业务办理指标来看,平均办理时长从3.5个工作日缩短至1.2个工作日,缩短65%;平均部门对接数从4.2个降至1个,减少76%;线上业务办理占比从32%提升至80%。相关性分析表明,一站式服务的流程优化程度、信息共享水平、个性化服务质量与学生满意度呈显著正相关(r 分别为0.80、0.75、0.83, $p < 0.01$),印证了该模式提升学生满意度的有效性。

一站式学生管理服务模式实施前后学生满意度及核心维度提升情况对比表1

评价维度	实施前平均分(分)	实施后平均分(分)	提升幅度(%)
服务便捷性	63.5	87	37
服务高效性	61.2	85.6	39.9
个性化服务	58.7	84.2	43.4
服务态度	72.3	91.5	26.6
总体满意度	68.2	83.8	22.9

4.3 不同群体学生满意度差异分析

进一步分析不同群体学生的满意度差异发现,本科生对一站式服务的满意度(85.2分)略高于研究生(81.8分),主要因本科生高频业务(如奖助学金、学籍异动)更适配一站式服务流程;低年级学生(大一、大

二)满意度(86.5分)高于高年级学生(大三、大四)(81.0分),核心原因是低年级学生对服务便捷性需求更强烈,且对新服务模式接受度更高^[4]。另外,理工科学生满意度(85.7分)高于文科学生(82.1分),可能与理工科学生更习惯线上办理、对效率要求更高相关。不同群体的满意度差异表明,高校在推进一站式服务时需兼顾不同群体需求,优化个性化服务方案。

结束语

一站式学生管理服务模式通过整合资源、优化流程、强化技术支撑,从多个维度有效提升学生满意度,是高校深化“以学生为本”理念、推进治理能力现代化的重要举措。本文结合真实数据与实证分析,明确了该模式的内涵、作用机制、关键实施路径及成效,为高校提供了可借鉴的实践方案。未来需进一步强化顶层设计,深化数字化转型,精准对接不同群体学生需求。相信通过持续优化与完善,一站式学生管理服务模式将更好地满足学生成长发展需求,为高等教育高质量发展注入更强动力。

参考文献

- [1]王俊杰.服务视角下高校一站式学生社区管理模式探索[J].辽宁高职学报,2024,26(3):98-102.
- [2]牛文尧.高校“一站式”学生社区综合管理模式服务效能评价体系研究[J].才智,2025(19):129-132.
- [3]徐楠,温君慧,赵贝.高职院校“一站式”学生社区“六地联动”学生事务服务与管理育人模式探究[J].北京财贸职业学院学报,2025,41(3):46-50.
- [4]朱伟.高校“一站式”学生社区教育管理服务模式探索[J].中国成人教育,2022(12):18-21.