

校门出入口更新、图书馆焕然一新、夜跑道路更明亮……

校园版 12345 热线即知即改同向同行

人人爱校园

大学生的“诉求”往往不是单一事件型的,通过学生们的建言,实则有助于推动面上的整体提升,正所谓从“办好一件事”到“解决一类事”。
“作为开放式广泛问策纳言的平台,可以让学生有机会、有兴趣、有想法地参与平安校园、美丽校园的建设,通过管理单位与同学们的‘问题共答’,助推学校事业高质量发展,激发共建共治热情,对全过程育人新模式来说也是一种探索。”

正是了解过12345的实际运作,王玥更为深切地感到,大学生的“诉求”往往不是单一事件型的,他们经常会“举一反三”,指出更多的共性问题。“一事一解决”之外,通过学生们的建言,实则有助于推动面上的整体提升,正所谓从“办好一件事”到“解决一类事”。
去年暑假前,李同学等四名交大同学在校园夜跑和骑行中发现,学校部分路段灯光较暗,这几名同学还对身边同学的出行体验进行了进一步调研,继而

在校园管理办的协调下,后保中心以点带面深化建议内容,利用2周时间对校园教学生活核心区的主要道路进行多次实地走访和拍摄,测量照度、灯具间距等,梳理形成5个方面问题,并在去年下半年实施并完成全面整改,新增路灯优化间距、检修和更换老旧路灯、庭院灯、电缆线等,提升了餐厅、图书馆、主干道、学院、景观水池等13处学生活动主要区域的照明,夜间通行安全得到有效提升和保障,同时后保中心与电院合作共建,建设了智能路灯,打造出独特的校园建筑灯光。

这样的故事还有很多。今年1月27日,上海交通大学张同学发现所在宿舍楼防火门经常有打开的情况,他通过

专家观点

把人民城市建设的理念在校园中落地,是很有现实意义的。在校园治理过程中打造一个闭环,将学生的诉求、学校的回应以及相关的执行反馈联系起来,这最终有利于师生获得感的提升,以及校园管理工作更加科学、有效、有温度。

当下,12345上海市服务热线已经成为市民咨询信息、提出建议、表达诉求的重要平台,成为解决市民“急难愁盼”的第一选择,这启迪了上海不少高校,悄然上线校园定制版12345热线,让受理意见和建议变得更加归口和便捷。上海社会科学院副研究员、团委书记薛泽林就此感受到,校园治理创新正越来越融入上海城市治理创新的格局和节拍里。

薛泽林认为,12345上海市服务热线如今有的有口皆碑,很大程度上是做到了“事事有回应”,现在学校如此建设,也很大程度改变了过去虽然有很多校园部门公开程度高但不给到投诉人、建议人信息反馈的问题。

“近年来新兴的政策信息学的就是

上就是年轻一代的教育问题。青年问题,就要发动青年、依靠青年,各大高校的校园版12345受到学生们欢迎,证明了这话永不过时。

放下资历至上的傲慢,主动低下身子,去倾听年轻一代的想法,你会发现,这个群体的智慧,足以破解绝大部分的难题。教育的焦虑,纾解乃至破解的密钥,就在他们的手上。



- ①通过“一站式”学生社区“接诉即办”综合服务平台,上海对外经贸大学北门出入口不再发生拥堵。
- ②上海交通大学校园道路夜间照明得到改善。
- ③上海工程技术大学“程园小二”服务平台其中的关键词检索。

本版均为受访者供图

小二”不断迭代升级,在后台开发出以关键词回复的功能板块区、意见反馈区、超链接功能区,从而精简学生信息问询、资源查询、业务办理等的时长。

而对上海交通大学来说,可谓成立得最早,甚至是更接近12345原貌的一条热线。上海交通大学校园管理办公室王玥告诉记者,早在2018年,学校还专门组织相关单位去12345上海市服务热线调研,了解运行逻辑和模式,之后,学校还引进12345系统建设方案和专业客服团队,最终结合校园实际,于2020年3月正式完成“54741234”热线平台搭建,以“一站式在线

时代在进步,教育方式和教育管理方式总会面临各种各样的新问题,这是规律。比如不少学校都神经。也因此,一旦有极端个案刺激,公众和教育界都会陷入焦虑——个体问题会否导致教育界的创新因噎废食,从此裹足不前,不敢创新?比如曾令无数人诟病的“孩子课间不让出教室”,根源就在于此。

解决一类事

除了学生社区、食堂等重点区域,还有高校已经复刻了12345上海市民服务热线处理方式。

早在2018年,学校还专门组织相关单位去12345上海市服务热线调研,了解运行逻辑和模式,之后,学校还引进12345系统建设方案和专业客服团队,最终结合校园实际,以“一站式在线问讯、一门式反馈受理”作为角色定位,持续深入推进“大校园、大保障、一门式”体系建设。

记者发现,“接诉即办”正在多个学校推广。上海师范大学推出了“超级宿舍”小程序,学生可以通过小程序进行线上充电、报修、提出合理化建议,提升学生的居住满意度和社区的智能化管理,后台有专业人员通过小程序内留言或者电话及时对建议进行处理反馈,多途径多渠道实现接诉即办。

今年1月起,华东政法大学在食堂原有张贴现场监督员电话的基础上,为进一步做好意见和建议的搜集,更好更快地处理师生在就餐过程中出现的问题,后勤管理处膳食科餐饮工作“接诉即办”也上线

青年报评论员 陈宏

我们的记者,这两天发现了一个独家新闻。沪上不少高校学习12345上海市民服务热线的经验,推出高校版的12345,有的叫“接诉即办”,有的叫“超级宿舍”,有的叫“程园小二”……名字不同,本质却都是



上海交通大学54741234热线综合客服工作现场。

青年发现

“上周日来校报到注册,我就发现了北门有新变化。”本周一是上海对外经贸大学春季学期开学第一天,大二学生邓嘉欣像往常一样从学生社区骑电瓶车进校园,平时常走的北门通道,如今进出口的方向左右换了个位置。小小的举措,实则带来了更多的安全,背后更是缘于热心学生在学生社区“接诉即办”平台上贡献“金点子”。

这一平台就像校园版12345热线,让学生的合理诉求件件有着落,事事有回音。而在上海,上海交通大学、上海工程技术大学、华东政法大学、上海师范大学等如今都开通了类似的平台。在学校管理者看来,这背后不仅是校园建设提升了,对学生的成长也带来了奇妙的化学反应。

青年报记者 刘昕璐

办好一件事

“以前北门的出校通道很窄,在同一条小道上人、车都行动缓慢,而另一边的同学需要等待人流通过才能进校,高峰期经常会造成堵塞。”
“真没想到,提交建议后,大概过了半小时我就收到老师反馈,在开学前一天,又被社区的老师告知建议已经落实,当时觉得特别惊喜。”

从上海对外经贸大学学生社区到校区之间有1公里的路程,很多学生会选择骑自行车、电瓶车上学通勤,而学校北门是学生步行或骑车混合人群进出学校使用率最高的大门。

邓嘉欣说:“以前北门的出校通道很窄,在同一条小道上人、车都行动缓慢,而另一边的同学需要等待人流通过才能进校,高峰期经常会造成堵塞。”在变化之前,进入北门的学生需要从左侧通行,很容易与出校的人和车发生对冲,摩擦事故也在所难免。

一个寒假过去,北门出入口已然发生变化,看似微小却为师生带来诸多安全与便利,而这一切都源于寒假前一名热心大学生在“一站式”学生社区“接诉即办”综合服务平台上的建议反馈。他就是来自金融管理学院的大三学生段驰成。

早在大一时,段驰成就察觉到这扇校门的设置总让人有点别扭,但他也一直没吱声。去年底,段驰成在线上申请寒假离校时,发现了这个新上线的“一站式”学生



▲上海交通大学图书馆全媒体阅览区焕然一新。
▼华东政法大学的“接诉即办”。



青年时评

青春版12345背后是大学治理的年轻力