

沟通与信息整合：高校办公室服务育人功能实现的路径探析

蒋云龙

广州职业技术大学学校办公室，广东 广州 510000

DOI: 10.61369/ETR.2025410022

摘要：在“三全育人”综合改革深化的背景下，高校办公室的管理服务职能被赋予了重要的育人内涵。本文基于协同治理与信息生态理论，从有效沟通与信息整合的视角，剖析高校办公室发挥枢纽作用、实现服务育人的内在机制与优化路径。研究认为，当前办公室工作面临沟通渠道不畅、信息孤岛壁垒、育人意识薄弱等现实困境，制约了其育人功能的发挥。为此，本文提出系统性对策：构建“诉求受理—分办—跟踪—反馈—评估”的闭环式沟通机制，以增强协同效率与人文关怀；打造一体化智能信息平台，破除数据壁垒，赋能精准服务与前瞻性育人；将“三全育人”理念深度融入制度文化建设，实现办公室人员从“事务员”到“育人者”的角色自觉。通过强化沟通与信息的双轮驱动，能够将日常管理服务转化为有价值的隐性育人资源，为构建高质量育人生态提供实践支持。

关键词：高校办公室；枢纽作用；服务育人；有效沟通；信息整合

Communication and Information Integration: An Exploration of Paths to Realize the Educational Function of Service in University Offices

Jiang Yunlong

School Office, Guangzhou Vocational and Technical University, Guangzhou , Guangdong 510000

Abstract : Against the background of deepening the comprehensive reform of "Three-All-Round Education", the management and service functions of university offices have been endowed with important educational connotations. Based on the theories of collaborative governance and information ecology, this paper analyzes the internal mechanism and optimization paths for university offices to play a hub role and realize the educational function of service from the perspective of effective communication and information integration. The study holds that the current office work faces practical difficulties such as poor communication channels, information silos, and weak awareness of education, which restrict the exertion of its educational function. To address these issues, this paper proposes systematic countermeasures: First, construct a closed-loop communication mechanism of "appeal acceptance – assignment – tracking – feedback – evaluation" to enhance collaborative efficiency and humanistic care. Second, build an integrated intelligent information platform to break down data barriers and empower precise services and forward-looking education. Third, deeply integrate the concept of "Three-All-Round Education" into the construction of institutional culture to realize the role awareness of office staff from "administrators" to "educators". By strengthening the dual driving forces of communication and information, daily management services can be transformed into valuable implicit educational resources, providing practical support for building a high-quality educational ecosystem.

Keywords : university offices; hub role; educational function of service; effective communication; information integration

引言

随着高等教育内涵式发展的不断深入，“三全育人”理念已成为提升高校人才培养质量的核心指引，其理论意蕴与实践路径为高校各部门育人功能的挖掘提供了根本遵循^[1]。高校办公室作为学校行政管理体系的“神经中枢”与信息枢纽，其职能早已超越传统的文秘、会务、接待等事务性范畴，正向协同治理、资源配置与育人赋能的关键角色转型^[2]。办公室与师生接触最广泛、最直接，其服务态度、工作效率、协调能力本身就是一种无声的教育，对学生的价值观、行为方式产生着潜移默化的“隐性育人”影响^[3]。然而，在实践层面，高校办公室的育人功能尚未被充分激活：一方面，部分办公室仍以“事务处理”为核向导，未将育人目标融入日常管理；另一

方面，沟通不畅、信息割裂等问题削弱了其枢纽作用，导致育人资源难以有效整合。因此，如何通过有效沟通与信息整合，将办公室的管理服务优势转化为育人效能，成为亟待探讨的现实课题。本文基于协同治理与信息生态理论，分析当前高校办公室服务育人的现实困境，提出可操作性优化路径，以期为提升高校管理育人水平提供理论参考与实践启示。

一、高校办公室服务育人的内在逻辑与理论框架

(一) 从事务处理到育人赋能的角色演进

高校办公室的枢纽地位决定了其必然是“三全育人”体系中的重要一环。其育人功能并非通过直接的课堂教学实现，而是蕴含于高效、规范、充满人文关怀的管理服务全过程。一次及时的答疑、一个顺畅的流程、一项暖心的帮扶，都在向学生传递着守时、守信、负责、协作的价值观，此即“服务育人”的本质——管理即教育，服务即育人。

(二) 分析框架：有效沟通与信息整合的双轮驱动

基于上述角色演进的认知，为更清晰地阐释办公室服务育人的实现机制，本文进一步构建以“有效沟通”与“信息整合”为双轮的分析框架，二者共同构成办公室发挥服务育人功能的核心支撑。

1. 有效沟通：育人导向的“软纽带”

从沟通理论视角来看，哈贝马斯的“沟通行动理论”指出，有效的沟通不仅是信息的单向传递，更是主体间通过语言互动达成理解、形成共识的过程^[4]。对于高校办公室而言，有效沟通的育人价值主要体现在三个维度：

一是上下沟通：通过学校决策精准传达、师生诉求及时反馈，让学生感受到需求被重视，增强对学校的归属感，例如通过“校长信箱”“诉求反馈通道”回应学生关切，传递“民主参与”理念；二是平行沟通：在跨部门协调中，通过明确职责、高效联动解决问题，向学生传递“合作共赢”意识；三是内外沟通：通过校企合作对接、校友资源联动，帮助学生拓宽视野、理解社会运行规则，例如组织“企业开放日”“校友分享会”，搭建学生与社会的桥梁。

可见，有效沟通是办公室连接师生、协调部门、传递育人温度的“软纽带”，其质量直接影响育人效果的感知度。

2. 信息整合：精准育人的“硬支撑”

从信息生态理论来看，该理论强调信息、人、技术、环境应构成一个相互依存、动态平衡的整体，碎片化的信息无法发挥其应有的价值。对于高校办公室而言，信息整合的育人价值主要体现在“精准化”与“前瞻性”两个维度^[5]：

一方面，办公室若能整合分散于教务（学业信息）、学工（心理测评）、后勤（消费数据）等系统的碎片化数据，构建统一的“学生数字画像”，便可精准识别学生在学业、心理、经济等方面的需求差异^[6]；另一方面，基于整合后的信息建立预警机制，可对学生的学业滑坡、心理危机等问题实现“早发现、早干预”，避免因信息割裂导致的育人时机错失。因此，信息整合是办公室实现精准育人、提升育人效能的“硬支撑”。

综上而言，有效沟通与信息整合二者相辅相成：具体来说，有效沟通能够为信息整合明确需求导向、提供实时反馈；而信息整合则可为有效沟通奠定数据基础、显著提升互动效率。二者共同驱动办公室从“被动服务”向“主动育人”转型^[7]。

二、当前高校办公室发挥服务育人功能的现实困境

(一) 沟通效能不足，协同机制梗阻

目前，许多高校办公室的沟通模式仍以单向传达为主，缺乏双向、闭环的互动机制。跨部门协调时，常出现信息衰减、反馈迟滞等问题。例如，在处理学生涉及多个部门的复杂诉求时，往往因职责不清、沟通链条过长，导致问题久拖不决，不仅降低了管理效率，更消磨了学生的信任感与归属感，与育人目标背道而驰。

(二) 信息整合失序，数据孤岛林立

由于各部门信息系统独立建设、标准不一，形成了严重的数据壁垒。学生的学业信息、消费数据、社团活动、心理测评等关键信息碎片化分布，办公室难以形成全局视角。案例表明，某校一名学生因家庭变故出现学业滑坡，其信息分别存在于辅导员记录、教务系统预警和宿舍管理台账中，但因信息未能整合联动，办公室和相关部门无法及时捕捉信号并启动帮扶机制，错失了最佳的育人时机。

(三) 育人意识缺位，角色认知固化

部分办公室工作人员仍将自身角色定位为“事务处理者”，而非“育人参与者”。工作重心停留在确保流程合规、任务完结上，缺乏主动挖掘服务过程中育人元素的意识^[8]。例如，在接待来访学生时，可能仅专注于解答具体事务疑问，而忽略了通过言传身教培养学生沟通能力、规则意识和解决问题的思路，使得宝贵的“育人瞬间”白白流失。

三、提升高校办公室服务育人效能的路径优化

针对上述困境，高校办公室应系统施策，实现从被动响应到主动育人的转型。

(一) 构建闭环式多元沟通机制，强化协同效率与人文关怀

为破解沟通效能不足的问题，办公室需建立“全方位、多层次、闭环化”的沟通体系，将育人温度融入每一次互动：

1. 在平台建设上，完善制度化沟通渠道：建立“跨部门联席会议制度”，每月召开一次由教务、学工、后勤等部门参与的专题会议，重点研讨学生成长中的综合性问题，明确各部门职责，避免协同梗阻；同时，设立“师生诉求意见箱”（线上线下同步），

确保诉求“有处提、有人接”。

2. 在渠道拓展上，搭建数字化沟通平台：依托企业微信、OA办公系统等工具，打造“一站式服务大厅”，实现师生诉求的“线上提交-自动分办-实时跟踪-满意度评价”全流程闭环。例如，学生提交“跨专业选课咨询”后，系统可自动将诉求分配至教务处对接人，办公室实时跟踪办理进度，办理完成后向学生推送满意度问卷，既提升效率，又让学生感受到“被重视”。

3. 在互动方式上，强化人性化沟通互动：设立“办公室主任接待日”（每月1次），由主任面对面接待学生，倾听其在学习、生活中的困惑；同时，开展“沟通能力培训”，要求工作人员在与学生互动时做到“耐心倾听、清晰解答、积极引导”，例如在学生因材料不全无法办事时，不仅要告知“缺什么”，更要引导其“如何提前准备”，培养其规划能力。

（二）打造一体化智能信息平台，赋能精准服务与前瞻性育人

为破除数据孤岛壁垒，办公室需以“数据共享、智能研判”为核心，构建支撑精准育人的信息平台：

1. 牵头推动数据治理，统一标准与协议：由办公室牵头成立“校园数据治理工作组”，联合信息化部门制定统一的数据标准与共享协议，明确各部门数据共享的范围、方式与安全责任；优先打通教务、学工、后勤等核心业务系统的数据接口，实现“一次录入、多端共享”，避免数据重复采集。

2. 构建学生成长数据分析模型，实现精准预警：构建“学生成长数据分析模型”，设置学业（如连续2门课不及格）、心理（如心理测评分数低于阈值）、经济（如月消费低于校园平均水平60%）等预警指标；当系统监测到异常信号时，自动向办公室、辅导员推送预警信息，并附带“干预建议”（如学业帮扶对接、心理咨询预约），变“被动响应”为“主动发现”。

3. 优化信息呈现方式，提升服务便捷性：在“一站式服务大厅”增设“学生个人信息查询模块”，学生可实时查看自己的学业进度、奖助申请状态、办事流程进度等信息，减少“重复问询”；同时，向辅导员、班主任开放“学生画像简版”，帮助其快速掌握学生情况，为个性化育人提供支撑。

（三）加强“三全育人”理念融入，重塑办公室组织文化

为推动工作人员从“事务员”向“育人者”转型，办公室需将“育人理念”融入制度、培训与激励全过程，构建“以育人为

核心”的组织文化^[9]：

1. 加强理念培训，提升育人认知：定期开展“服务育人专题培训”，通过理论学习、案例研讨等方式，让工作人员深刻理解“管理即教育、服务即育人”的内涵；组织工作人员走进课堂、参与学生活动，亲身体验育人过程，增强“育人认同感”。

2. 完善激励制度，强化育人导向：在绩效考核与职称评定中，增设“服务育人成效”评价维度，具体指标包括“师生满意度评分”“育人案例创新数”“预警干预贡献度”等^[10]；每年评选“服务育人标兵”，对在育人工作中表现突出的工作人员给予表彰与奖励，引导其将“育人”从“额外任务”转化为“自觉行动”。

3. 优化制度设计，嵌入育人元素：在制定办公室管理制度与办事流程时，主动融入育人内容。例如，在《办事指南》中添加“诚信提示”（如“请如实提交材料，诚信是立身之本”）、“时间管理建议”（如“建议提前3天准备材料，避免延误”）；在学生办事材料中附“感谢语”（如“感谢您的配合，祝您学业进步”），通过细节传递育人温度。

四、结论与展望

综上所述，本文以协同治理理论与信息生态理论为支撑，系统论证了有效沟通与信息整合是驱动高校办公室服务育人功能实现的两大关键维度。研究发现，当前高校办公室在服务育人实践中面临沟通效能不足、信息整合失序、育人意识缺位三大困境，这些问题制约了其枢纽作用的发挥与育人功能的释放。

针对上述困境，通过构建闭环式多元沟通机制、打造一体化智能信息平台、深化“三全育人”理念融入三项举措的协同发力，可有效激活高校办公室的育人潜能，将日常管理服务转化为隐性育人资源，为高校构建高质量育人生态提供实践支撑。

展望未来，随着人工智能、大数据等现代信息技术在高校管理中的深入应用，高校办公室的枢纽作用与育人功能将迎来更大的提升空间。下一步可重点探索两个方向：一是如何利用“智能客服”“ChatGPT类工具”提升沟通的实时性与精准性，例如通过智能客服24小时解答学生常见问题，工作人员聚焦复杂育人需求；二是如何利用“预测性分析”技术提升育人的前瞻性，例如基于学生行为数据预测其就业方向，提前提供职业规划指导。最终，推动高校办公室成为“三全育人”格局中不可或缺的积极力量，为培养全面发展的高素质人才贡献更大价值。

参考文献

- [1] 杨晓慧.高等教育“三全育人”：理论意蕴、现实难题与实践路径[J].中国高等教育,2018,(18):4-8.DOI:CNKI:SUN:ZGDJ.0.2018-18-003.
- [2] 张卿,吴钒珲.“三全育人”视域下高校办公室管理服务育人路径初探[J].公关世界,2022,(15):120-122.DOI:CNKI:SUN:GGSJ.0.2022-15-053.
- [3] 韩天炜.“三全育人”背景下高校办公室聚焦育人根本任务的创新管理研究[J].大众标准化,2020,(18):210-212.DOI:CNKI:SUN:DZBH.0.2020-18-093.
- [4] 高杨.高校办公室全员育人工作管窥[J].北京教育(德育),2017,(01):60-62.DOI:CNKI:SUN:BJDE.0.2017-01-022.
- [5] 张占武.新时期高校办公室服务职能[J].办公室业务,2014,(09):13+19.DOI:CNKI:SUN:BGYW.0.2014-09-009.
- [6] 马焱.数智化赋能民办高校二级学院办公室工作效能提升的路径研究[J].办公室业务,2025,(13):8-10.DOI:CNKI:SUN:BGYW.0.2025-13-003.
- [7] 魏征,常宁花.精细化管理理念下高等院校办公室管理服务质量效提升探讨[J].办公室业务,2025,(07):7-9.DOI:CNKI:SUN:BGYW.0.2025-07-003.
- [8] 耿卉.管理育人服务育人——浅析高校办公室工作与育人工作的结合[J].教育艺术,2011,(09):26-27.DOI:CNKI:SUN:JYYS.0.2011-09-023.
- [9] 姚丹,陈艳,王亮亮,等.“三全育人”背景下高职院校“一站式”学生社区育人模式与实现路径研究[J].现代职业教育,2025,(28):89-92.DOI:CNKI:SUN:XDZJ.0.2025-28-023.
- [10] 党沛丽.高校办公室工作人员能力素质提升路径分析[J].四川劳动保障,2025,(11):109-110.DOI:CNKI:SUN:LDBZ.0.2025-11-054.