

Discussion on the path and strategy of improving the service quality of college student apartment

Yanwei Liu Wei Qi

Shandong Vocational and Technical College of Labor, Jinan, Shandong, 250022, China

Abstract

This study systematically explores strategies and pathways for enhancing service quality in university student dormitories. Through service evaluation tools and operational practices, it investigates the essence of “dormitory service quality” and proposes actionable implementation strategies: organizational culture development, satisfaction-focused closed-loop evaluation systems, cost-effective phased implementation plans, and standardized procedural frameworks. The analysis delves into each strategy from implementation steps, quality control checkpoints, performance metrics, and risk prevention perspectives, emphasizing operational feasibility and sustainable improvement mechanisms. The research provides replicable, measurable service enhancement pathways that balance student experience with resource constraints.

Keywords

university student apartment; service quality; standardization; facility operation and maintenance; satisfaction evaluation

高校学生公寓服务质量提升的路径与策略探讨

刘彦伟 元伟

山东劳动职业技术学院，中国·山东 济南 250022

摘要

围绕“高校学生公寓服务质量提升”的具体策略与路径，本文展开系统性探讨，通过服务评价工具与运营实践对“公寓服务质量”内涵进行探究后，提出一套面向运行端的可实施性策略：包括人员能力建设与组织文化塑造；以满意度为中心的评价闭环；低成本高效能的分步推进方案以及服务标准化与流程化。旨在从实施步骤、质量控制点、考核指标以及风险防范这些角度，对每一策略展开纵深剖析，着重突出可操作性与持续改进机制，为兼顾学生体验与资源约束，提供可复制、可度量的服务提升路线。

关键词

高校学生公寓；服务质量；标准化；设施运维；满意度评价

1 引言

在新时期背景下，学生公寓承担着生活化育人、社会适应与身心支持等多重角色，对学生的心理认知、体验感知产生深刻影响。但据近期高校住宿满意度调查显示，宿舍管理与服务在整体服务体系不理想。一方面源于物理条件存在历史欠账；另一方面与服务交付的制度化程度以及执行力不足紧密相关。故而想要切实改进公寓服务，必须把研究重点放在服务流程以及人、物、制度的耦合优化方面，这样既尊重学生的实际需求又利于后勤执行的持续改进。

2 高校学生公寓服务的优化方向

不同年级以及学习阶段的学生，对高校学生公寓的服

务体验呈现出分化现象，这种结构性差异体现在：初入校园阶段的新生群体对宿舍服务的感知，大多围绕环境整洁、入住便利以及生活设施完备等方面。然而鉴于他们生活经验相对较少，期望基线较低，因此在面对服务过程中出现的延时或响应不均情况具有较高容忍度。相较之下高年级学生群体对安静学习环境、维修响应效率以及服务信息透明度更为关注，他们对制度性执行缺口以及服务反馈迟滞的敏感度显著增强^[1]。由此可见，学生的评价指标伴随住宿周期的延长呈现动态演变趋势，即从一开始关注“入住与适应”这类基础性服务向“日常维持与持续改进”的系统化体验转变。这一过程表明服务满意度并非静态指标，而是一个与学生学业阶段、生活需求以及心理预期变化相耦合的过程变量。

目前，尽管全国性与地方性评选活动为服务模式创新提供了样板，然而直接复制，常会致使资源错配或者执行难度上升，这是因为地理环境、校区布局、学生规模以及宿舍建筑年代等存在显著差异，无法适应“一刀切”。在此背景下，

【作者简介】刘彦伟（1977-），男，中国山东莒南人，本科，工程师，从事机械设计制造及其自动化研究。

高校可借助模块化策略把宿舍服务拆解成多个功能单元,涵盖应急保障模块、信息服务模块,以及环境维护模块之类,如此一来高校便能依据自身实际状况,有选择地嵌入模块并实施权重分配,实现因地制宜的方案设计。例如,新建宿舍群可聚焦智能化服务与体验优化模块;而老旧校区则可优先强化维修响应与环境改善模块。这一举措的重点是引入可调整性机制,需要在制度设计里预留弹性空间,使服务标准能够依照学生结构变动、经费投入以及政策导向作出动态修订,以此保障服务体系长期处于可持续运行状态。由此看出经验推广的有效性并非取决于范式的完整移植,而是在于核心逻辑能不能被重组适配并融入到高校治理结构中,确保宿舍服务体系在维持规范化框架的情况下拥有灵活响应与持续演化的能力^[2]。

3 提升高校学生公寓服务策略

3.1 强化服务队伍的人文素养与情境应对能力

在提升学生公寓服务质量进程中,高校可凭借聚焦教师的情境应对能力与人文素养,促使其在实际服务中呈现出高质量的情绪关怀以及互动行为。

可行路径是采用情景演练培训作为关键核心,针对公寓服务里的典型情境(如入住冲突、心理困扰、跨文化矛盾等)进行分级案例剧本的开发工作。教师通过参与角色互换以及情绪觉察训练,能够精准识别学生需求、反应信号,进而逐步构建起“情绪识别—应对策略—反思修正”服务循环体系。此体系框架有助于推动原本仅停留在应付性操作层面的服务过程,朝着更具情感性的回应模式转变,进一步强化复杂情境里服务的稳定性以及柔性表达。其次,建立公寓服务导师制度是增强服务队伍的重要一环,安排经验丰富的教师充当导师角色,借助服务陪伴、示范交流以及现场反思等方式,有助于引领新入职教师熟练掌握情境判断和人际调适的相关技巧^[3]。或者辅以定期案例复盘、服务日记以及同行观摩,加快个体经验转变为共享知识,推动教师之间服务理念和方法的协同更新。再次,在公寓服务质量评估中,把情感劳动纳入教师服务实践考评体系,以区分表层应对和深度情感投入。具体而言,借助学生体验反馈和教师自评相融合的办法,衡量情绪投入的真实性与稳定性,再配合心理支持机制帮助教师保持积极情绪状态,预防情感耗竭。

此外,情境档案的建立必须以服务经验为基础,用以记录教师于不同服务事件里的应对办法、学生感受、后续调整成效,使其形成可检索、能反思的服务知识库,为情境化教学和后续培训给予具体支撑。在完善学生参与式反馈环节,可发起问卷、共评、会议以及情境共创活动,促使学生参与到服务改进工作中,这样有助于教师在剖析学生反馈时,正视自身沟通策略以及行为模式并调整,进而让服务回应更紧密地贴合学生个体体验和集体需求。总体而言,高校通过把情感训练、导师引领、经验积累以及学生共评有机结

合,实现公寓服务场域教师服务行为专业化、情境响应精细化,强化学生对公寓服务质量的真切感知^[4]。

3.2 构建高触点的个性化服务体验机制

构建贯穿全居住周期的个性化服务体验机制,是实现高校学生公寓服务从“标准响应”向“体验导向”转型的关键,其核心在于服务触点的深度互动以及情境共感。

首先,迎新阶段建议采用“关怀触发”取代“流程对接”,借助发放迎新关怀包以及定向引导服务让新生在入住的最初阶段就能得到身份确认与情感认同。其中,常用物资、心理适应卡片以及宿舍生活手册被配置在关怀包内,同时安排现场志愿者陪同入舍并解答生活问题,以此构建出情境陪伴式的服务体验。其次,动态服务应基于学生画像构建,着重于“精准触达—情感回应—差异识别”的闭环设计,对学生的作息节律、专业属性以及特殊诉求进行记录,随后转译为服务清单。例如,针对备考考生设置静音楼层,开展定制时段的安静巡查;对于留校生在节假日提供生活支持,并举办文化交流活动;对国际生实施语言友好型服务以及文化咨询陪伴。值得一提的是,到了学生居住的中后期阶段,服务团队对于关键节点的“高情感时刻”要主动介入,如积极推进毕业离舍前的纪念仪式、困难生阶段性的心理陪谈和回访,以此形成身份维系以及持续性的情绪共鸣。

当然,整个服务机制的运作不应过度依赖制度执行或者数字化平台,与之相反应当基于“服务者即陪伴者”这一理念来展开,借助由宿管员、学生助理以及心理导师共同构成的复合型服务网络,着重强化面对面沟通、即时响应以及情境判断能力。例如,通过温度化语言、仪式化动作与个案记录,有利于形成可积累的服务记忆,使得每一次服务触达都被当作一次“高触点事件”,以此反哺服务菜单的动态调整。为保证服务体验连贯、获取真实反馈,要在各触点嵌入体验回收机制,可引入深度访谈、即时满意度问询、情绪反馈卡等,以此构建围绕学生感知的迭代式优化路径。总而言之,公寓服务想要摆脱“机械式交付”,实现以高触点体验为核心的个性化服务生态,需在不同服务情境里融入人文关怀、微干预以及伴随式响应。

3.3 完善学生参与式服务共建机制

构建“完善学生参与式服务共建机制”的路径是让学生从被动接受者朝着主动共建者转变,且在服务流程的关键环节形成持续改进的动力结构,使师生互动以共治、共创与共评形式呈现。实践脉络是依据共创行为理论与服务主导逻辑,借助微型制度、动机激发以及能力赋能这三重路径对服务参与格局予以重新构建^[5]。

首先,应把参与当作服务体验的延伸,而不是让动机激发停留在问卷或者奖励层面。也就是说,将个人住宿体验和集体服务质量相联结,通过真实任务场景(如寝室环境共管、楼层活动共策、服务反馈优化)来提高学生在服务行为里的自我效能与归属感。除此之外,通过体验回溯与可视化

成果展示,有利于提升学生贡献感知,进而形成服务改进的正反馈机制。

其次,能力建设可通过建立“学生服务作坊”、“体验协作区”赋能,需着重突出服务实践的过程性以及可操作性,让学生在具体事务中掌握沟通协调以及问题解决等技能。通常以小组制研究,借助嵌入式指导和案例复盘促使学生理解服务逻辑与标准,进而在后续反馈与共评中拥有判断与分析能力。再次,“服务议题共创卡”“问题主人制”等微型制度应被引入,以防参与形式化,确保每项参与活动都有明确责任边界、可追踪任务以及可量化成果。

3.4 优化服务沟通与信息透明

在服务反馈环节,构建学生与服务人员之间的对等沟通界面至关重要。此过程可通过优化服务沟通与信息透明机制,实现对服务过程问题的即时捕捉以及改进追踪。构建路径应将沟通机制嵌入服务过程的各关键触点,并以服务关系的动态互动结合感知体验综合调整,使“请求受理—结果回馈”形成连续性服务链。

其次,构建统一信息门户要着重服务接触点明晰、责任界面可辨别,防止学生在咨询、报修、投诉等流程出现多头对接或反馈延迟等状况。借助信息门户的“一口受理+全程追踪”结构化服务链条,学生能够自主发起请求并清楚知晓服务进度、责任人以及预期的响应时间,这种可视化的进程反馈,大大降低了学生心理上的不确定性和重复沟通所产生的成本。另外,服务关怀提醒模块应被看作是服务补偿与关系修复的拓展机制,其价值不仅是担负结果告知职能,更体现在主动的情绪关怀和体验追踪功能上,例如,在任务节点推送嵌入带有情境语义的柔性语言模板,通过问候、致歉、感谢等多种语气策略,构建起情感信任链,推动学生从“事务沟通”向“服务关系”的感知深化。

最后,按照受众特征以及事件紧急程度来划分信息层

级,尤其在突发事件里达成优先触达,有利于在日常维护中维持信息节奏,突出可预期性,确保不同学生群体接收到契合自身需求的服务信息,防止因信息泛滥致使认知负担加重或体验稀释。总之,整体上高校学生公寓服务质量的提升路径依靠的是以服务体验为导向的沟通逻辑,以此促成三者有效融合:借助服务话术库与情境响应模板达成互动一致性,通过服务流程节点植入多维感知反馈机制形成“可知情—被关怀”的完整沟通闭环,使透明度不再停留在信息公开层面而是转向可感知、可信赖的服务体验。

4 结语

综上所述,高校学生公寓服务质量的提升通过人员能力建设、信息透明协同、服务流程优化以及学生参与这四个维度展开,借助学生共创、共评机制,搭配高触点个性化服务以及情境化培训与导师制度,能够推动公寓服务标准化执行朝着体验导向转型。更进一步,优化沟通并确保信息透明是保障服务具备可追踪性与可感知性的前提,使学生收获持续的满意感。未来,高校应聚焦因地制宜策略开展服务改进工作,确保整体路径具备模块化、动态适应特征。

参考文献

[1] 黄境.新时期高校大学生公寓管理模式探讨[C]//“2024职业教育活动周——钢铁行业大工匠进校园”活动.三亚理工职业学院, 2024.

[2] 杨敏.网格化视域下高校公寓协同育人管理路径研究[J].高校后勤研究, 2025(4).

[3] 张潇.关于建设高校“一站式”学生社区协同育人模式的探究[J].漫科学(科学教育), 2024(2).

[4] 裴盼,黄国华.新形势下高校公寓党建网格化建设创新性研究[J].区域治理, 2024(18).

[5] 游炎君,罗易,缪思思.“一站式”学生社区视域下的高校学生公寓管理服务研究[J].中文信息, 2025(4).