设立投诉平台更是一种机制上的敦促，提醒高校防疫要多主动听听学生的心声。

▲2022年9月6日，北京电影学院怀柔校区，新生在迎新背景板前合影。新京报记者 李木易 摄

文 | 吴振

据教育部官网消息，为推动各地各高校科学精准做好校园疫情防控工作，解决校园疫情防控工作中师生急难愁盼问题，教育部设立高校疫情防控投诉平台，接受在线提交和电话反映问题线索。受理事项包括校园封控、转运隔离、核酸检测、流调排查、教育教学、管理服务、生活保障、离校返乡、开学返校等方面。各地也设立了高校疫情防控投诉平台。

常态化防疫以来，校园一直是疫情防控的重中之重，其一端连着师生安全，一端也关系到正常教育秩序的保障。尤其是高校，不仅平时校园管理、外防输入方面的压力较大，在出现疫情后，隔离转运、生活保障等环节的困难也相对更多。这样的背景下，教育部以及各地均设立高校疫情防控投诉平台，无疑是立足防疫现实的必要之举。

应该看到，防疫之下，高校确实具有一定的特殊性。高校人员聚集度高，同时又属于相对独立的管理单元，在防疫机制、防疫资源等的安排以及人员活动规律上，都与一般的社会单元有所不同，其有较强的“自成一体”的特征。

其好处是，可能更方便进行“封闭”管理，但与此同时，也更容易出现诸如“一封了之”等过度防控行为。而作为相对的弱势群体，学生们反映问题的能力又存在不足。因此，确有必要给予防疫背景下的高校师生更多关怀。为其开辟专门的防疫投诉平台，就是一种具体而“实用”的做法。

比如，一些学校在封控期间，校园管理服务是否跟上了？学生的生活是否有基本保障？其离校返乡是否存在困难？以及是不是存在简单的“一封了之”等情况？向学生开放权威的投诉渠道，就有利于这类问题的解答和解决，并及时纠偏一些与科学、精准防疫原则相违背的做法。

就在11月5日，国务院联防联控机制新闻发布会也指出，教育部近日召开的全国教育系统疫情防控视频调度会议，明确了当前科学精准防控校园疫情的总体要求：既要防止防控不力、放松懈怠，导致校园疫情输入；更要防止防疫过度、“层层加码”，影响师生的生活、学习和工作。高校疫情防控投诉平台的设立，必然有助于这些要求真正落到实处。

着眼现实，在近三年来的防疫大背景下，高校学生返校、返乡，以及日常的学习、生活，甚至包括实习、就业等，确实都克服了诸多困难，面临着较大的压力。高校在防疫上，也理当更加注重因时因势动态调整优化防疫措施，更有针对性地统筹疫情防控和对学生正常学习、生活的保障，尽最大努力降低疫情的不利影响。

因此也可以说，从教育部到各地都设立高校疫情防控投诉平台，是给师生反映急难愁盼问题提供一个有效的渠道。这实际上也是一种机制上的敦促，提醒所有高校要更自觉地把相关工作做得更人性化，避免简单、粗暴，多主动听听学生的心声，真正用心用情帮助他们解决困难、排解压力。

值得注意的是，国务院联防联控机制新闻发布会还提出，要精准安排教育教学工作，动态合理做好线下教学和线上教学动态有序转换。比如，在没有疫情时，要尽可能保障线下教学。

这种对“线下活动”的强调，在高校防疫中尤其需要坚持。毕竟，大学生属于即将走向社会的群体，同时面临学业和就业上的压力，只有让他们有更多“线下活动”机会，尽可能触摸真实世界，才能真正获得“成长”，拥有更多直面人生挑战的勇气与能力。这也当是相关方面督促、落实的重要内容。

撰稿 / 吴振（媒体人）

编辑 / 刘昀昀

校对 / 卢茜