ICS

JYHQ

团体标准

T/JYHQ xxxx-xxxx

|  |
| --- |
|  |

高等学校学生公寓星级管理服务评价规范

Specifications of star rating for campus student apartments

|  |
| --- |
|  |
|  |

xxxx - XX - XX发布

xxxx - XX - XX实施

 中国教育后勤协会 发布

目 次

[前 言 III](#_Toc88060633)

[引 言 IV](#_Toc88060634)

[1 范围 1](#_Toc88060635)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc88060636)

[3 术语和定义 1](#_Toc88060637)

[4 基础设施和配套保障 2](#_Toc88060638)

[4.1 基础设施保障条件 2](#_Toc88060639)

[4.2 配套设施保障条件 2](#_Toc88060640)

[4.3 工作配套保障条件 3](#_Toc88060641)

[4.4 经费保障条件 3](#_Toc88060642)

[5 制度建设 3](#_Toc88060644)

[5.1 制度策划通则 4](#_Toc88060645)

[5.2 学工方面的制度 4](#_Toc88060646)

[5.3 房屋及设施方面的制度 4](#_Toc88060647)

[5.4 服务提供方面的制度 4](#_Toc88060648)

[5.5 安全管理制度 5](#_Toc88060649)

[5.6 综合类管理制度 5](#_Toc88060650)

[6 队伍建设 5](#_Toc88060651)

[6.1 组织机构 5](#_Toc88060652)

[6.2管理服务队伍 6](#_Toc88060654)

[7 管理和服务提供 6](#_Toc88060655)

[7.1 住宿管理 6](#_Toc88060656)

[7.2 值班室（值班台）管理和服务 6](#_Toc88060657)

[7.3 公共场所管理 7](#_Toc88060658)

[7.4 保洁服务 7](#_Toc88060659)

[7.5 鼠虫和致病微生物消杀 8](#_Toc88060660)

[7.6 房屋及设施设备管理 8](#_Toc88060661)

[7.7 学生意见管理 9](#_Toc88060662)

[7.8 检查 9](#_Toc88060663)

[7.9 假期管理 9](#_Toc88060664)

[8 安全管理 9](#_Toc88060665)

[8.1 申报限制条件 9](#_Toc88060666)

[8.2 安全管理职责 9](#_Toc88060667)

[8.3 消控系统和电梯管理的特殊要求 10](#_Toc88060668)

[8.4 消防安全 10](#_Toc88060669)

[8.5 电气安全的特殊要求 10](#_Toc88060670)

[8.6 其他应急预案 10](#_Toc88060672)

[8.7 学生安全教育 11](#_Toc88060673)

[8.8 安全管理资料 11](#_Toc88060674)

[9 育人能力 11](#_Toc88060675)

[9.1 文化育人 11](#_Toc88060676)

[9.2 劳动育人 11](#_Toc88060677)

[9.3 管理育人 11](#_Toc88060678)

[10 资料管理 12](#_Toc88060679)

[10.1 资料种类 12](#_Toc88060680)

[10.2 资料存档 12](#_Toc88060681)

[11 信息技术的应用和节能措施 12](#_Toc88060682)

[11.1 技防措施 12](#_Toc88060683)

[11.2 网络技术的应用 12](#_Toc88060684)

[11.3 节能环保 12](#_Toc88060685)

[12 工作创新 12](#_Toc88060686)

[12.1 特色 13](#_Toc88060687)

[12.2 创新 13](#_Toc88060688)

[13 评价规则及程序 13](#_Toc88060689)

[13.1 评价等级划分 13](#_Toc88060690)

[13.2 赋分规则 13](#_Toc88060691)

[13.3 评价单元 13](#_Toc88060692)

[13.4 评价资料时间阶段 13](#_Toc88060693)

[13.5 评价等级与得分 13](#_Toc88060694)

[13.6 评价程序与授牌 14](#_Toc88060695)

[附录A（规范性附录） 赋分规则 15](#_Toc88060696)

[参考文献 39](#_Toc88060705)

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国教育后勤协会提出并归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件为首次发布。

引 言

高等学校学生公寓涵盖着在校大学生“生活、交流、学习、成长”的多重功能，也是学生在校园内的第二课堂，学生思想政治工作和素质养成教育的重要阵地。

多年以来，为提升高等学校学生管理服务效果，教育后勤行业不断加大学生公寓行业标准化推进力度，先后颁布了《全国高校标准化学生公寓创建指导标准（试行）》、团体标准《高等学校学生公寓管理服务规范》，各地教育主管部门和教育后勤协会分会也推出了各具特色的高等学校学生公寓管理的相关标准，为高等学校学生管理服务逐步实现“专业化、规范化、标准化”提供了有力的支撑。

本文件侧重于测评高校学生公寓的服务保障和育人能力，坚持以人为本和“管理育人、服务育人、环境育人”的原则，通过优质高效的管理与服务，把学生公寓建设成管理规范、安全有序、整洁舒适、文明和谐的宜居场所，满足学生生活和学习的需求。

提升学生公寓管理服务质量、完善安全措施、实现育人功能是本文件的编制目的。

本文件强调“领导的作用”，即在校级形成学生公寓管理协调机制，建立与推动与学生公寓管理服务有关的各个部门形成“齐抓共管”的格局。

引进社会企业从事学生公寓服务的学校，社会企业设立的项目部的工作，在本文件中视同学校的公寓管理和服务工作。

高等学校学生公寓星级管理服务评价规范

1 范围

本文件规定了高等学校学生公寓星级管理服务的管理要求、服务要求和评价方法。

本文件适用于高等学校学生公寓星级管理服务的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性应用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本使用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB2894 安全标志及其使用导则

GB5749 生活饮用水卫生标准

GB15630 消防安全标志设置要求

GB18584 室内装饰装修材料、木家具中有害物质限量

GB25201 建筑消防设施的维护管理

GB31177 学生宿舍卫生要求及管理规范

GA654 人员密集场所消防安全管理

QB⁄T2741 学生公寓多功能家具

TSG T5002 电梯维护保养规则

T⁄JYHQ 0003 高等学校学生公寓管理服务规范

3 术语和定义

 下列术语和定义适用本文件。

3.1

学生 student

在学校接受高等教育且在学校教务系统按学期注册、缴纳学费和住宿费，由学校提供公寓住宿的人员。包括：专科生、本科生、研究生。本文件不包括留学人员。

3.2

一线工作人员 **front line staff**

为学生公寓配置的楼长、值班员、保洁员、维修员等工作人员的统称。

注：在不同的学校，这些岗位的称谓可能不同。

4 基础设施和配套保障

4.1 基础设施保障条件

4.1.1 寝室生均使用面积，本（专）科生不少于3平方米，每室不多于6人；硕士生不少于4平方米，每室不多于4人；博士生不少于6平方米，每室不多于3人。

4.1.2 学生公寓不得兼作为学生生活、服务、管理用途之外的其他用途；不得安排学生在地下室或半地下室居住。

4.1.3 学生居住区域封闭管理，男女生分楼或分区居住。公寓楼若需设隔断分区管理的，所设隔断须符合消防应急疏散要求。

4.1.4 寝室通风良好；配备床、桌、椅、衣柜、书架等室内家具，室内家具符合国家质量和安全标准；配置盥洗用品放置设施；配有纱窗、蚊帐悬挂等装置；每生至少一个电源插座，一个网络终端接口或公寓楼实现无线网络覆盖，信号畅通。

4.1.5 无独立卫生、盥洗设施的寝室，公寓楼每层应设有公共卫生间和盥洗室；无独立热水淋浴设施的寝室，应在公寓楼内或在公寓楼区附近设有公共热水淋浴场所，公寓区有方便的饮用开水装置。

4.1.6 寝室或公寓内设置足够的储物空间，基本满足学生存放大件行李等物品。

4.1.7 学生公寓区域应规划设置：

a）无障碍寝室，满足伤、病、残疾学生生活需要，配备所需的单人床、拐杖、轮椅等必须用品；

b）为特殊体型学生提供加长（加固）床位。

4.1.8 北方冬季供热区域的公寓设施应保证室内达到规定的温度。确因所在地夏季无防暑需求外，其他地区应为寝室配备必要的防暑降温设备或设施。

寝室配置空调可采取学校统一配备或者学生自愿租赁等方式。若采用租赁方式的，应建立空调租赁管理制度，审核空调租赁企业与学生之间的合同，负责协调空调租赁企业与学生之间的租赁相关事宜。

4.2 配套设施保障条件

4.2.1 公寓楼或公寓楼区内配置会客区等活动场所，应配备所需的家具及设施。

注：本文件中，公寓楼指一个封闭管理区内的一幢或若干幢学生公寓；公寓楼区指相邻的几幢公寓楼；公寓区域由若干相邻公寓楼区组成。

4.2.2 学生公寓楼内或公寓楼区配备洗衣机，为学生提供日常洗衣方便。

4.2.3 公寓楼或公寓楼区有晾晒衣被的场所或设施；有阳台的寝室配置晾衣架杆。

4.2.4 新生寝室内配备垃圾篓、扫帚、畚箕，带独立卫生间的寝室配备马桶刷。

4.2.5 公寓楼或公寓楼区内设有垃圾集中投放处。若所在地要求开展垃圾分类投放的，具备垃圾分类投放条件。

4.2.6 公寓楼内设有辅导员室，方便入住辅导员开展工作及住宿。

4.2.7 公寓楼或公寓楼区内向学生提供不少于5项的便民项目；条件允许时，可设置生活服务室。在安全措施到位条件下，在公共场所提供专用电源或配备电吹风机。

注1：便民项目可以是针线、打气筒、体温计、五金工具、医药包、煎药服务、微波炉、手机充电柜、公共拖把、微波炉等。

注2：生活服务室指的是文体活动室、自助服务超市、自助厨房之类的丰富课余生活的场所。

4.2.8 在学生公寓区域配置适当的商业网点。可依托社会服务，采取选择安装：自助售卖机、直饮水机、自助咖啡机、自助复印和打印设备等特约服务设备设施。

宜在值班室配置常用的医卫用品，在公寓楼区配置微型消防站。

4.3 工作配套保障条件

4.3.1 在学生公寓主要出入口设有公寓值班室，配有必要的家具、设有办公电话，并进行标识。

4.3.2 管理服务所需用房（办公用房、维修用房、材料库房）。

4.3.3 学生公寓应设置公共宣传橱窗和通知、寻物张贴板，以方便相关部门、学生团体和住宿学生开展宣传活动及张贴通知、公告、启事所需之用。

4.3.4 配备学生公寓管理服务办公、保洁、安全（包括应急）、维修所需的设备、工具。

4.4 经费保障条件

学校对学生公寓管理服务的经费投入应能够保证学生公寓管理服务工作正常运行，并随着住宿人数规模、服务内容、物价指数、所在地政府最低工资标准的调整以及其他政策性变化因素，进行适当调整。

依法用工，及时支付学生公寓管理服务产生的相关费用。宜为退休返聘员工提供商业保险。

5 制度建设

5.1 制度策划通则

5.1.1 颁布学生公寓管理办法作为学生公寓管理和服务的纲领性文件，通常包括：与公寓管理有关的各职能部门工作职责、齐抓共管机制、学生公寓管理服务、住宿学生行为考评奖罚等方面的要求，并予公示。

5.1.2 各个与学生公寓管理有关的部门，根据学校的内部分工制定相关的制度。对跨部门的工作，需要在一定层级协调。

5.1.3 各项制度应涵盖本文件所要求的各项日常管理和服务，并设计相应的工作记录表式。

5.2 学工方面的制度

与学生公寓管理工作的学工类制度包括但不限于：

1. 与学生公寓有关的学工部门工作职责；
2. 关于辅导员入住学生公寓管理与工作制度；
3. 学生日常行为管理和寝室内务卫生及安全检查工作制度和考评办法，并与个人和集体评优挂钩；
4. 学生参与日常性公寓劳动、学校服务性劳动、学校组织的公益性劳动等“劳动育人”激励评价机制；
5. 学生自律组织的引导；
6. 对住宿学生开展绿色节能、安全、健康生活方面日常宣传和引导；
7. 公寓文化建设和公寓文化活动的开展。

5.3 房屋及设施方面的制度

 与公寓服务直接相关的房屋及设施方面的制度包括但不限于：

1. 公寓房屋及设施的维护、运行、检查、维修（含大、专修）方面的制度，有些事务可能涉及第三方（如网络、电梯维保等）；
2. 对于进入学生公寓进行施工作业或安装设备设施进行监管控制的工作制度。

5.4 服务提供方面的制度

 与公寓服务相关的服务提供方面的制度包括但不限于：

1. 建立迎新、住宿安排、住宿调整、毕业生离校、住宿资源管理、学生住宿信息等方面工作的制度；
2. 建立值班和公共区域管理方面的制度，包括人员物品进出管理，门厅及其他公共场所的管理，各类活动室和无障碍寝室的管理，会客、借钥匙等事项；
3. 门前三包、非机动车摆放、楼区内方便生活场所（如洗衣房、开水器、公共浴室、晾衣被场所等）管理规则；
4. 宣传（告示）栏管理等方面的制度；
5. 公共场所巡视制度；
6. 小修的报修、维修工作流程及服务承诺；
7. 保洁标准和工作规范。

5.5 安全管理制度

与公寓服务相关的安全方面的制度包括但不限于：

a） 明确与学生公寓管理服务各相关部门（包括引进物业服务企业）的安全管理、实施和监督职责；

b）消防设施设备、器材以及学生公寓内其他安全设施和设施安全的管理、检查（包含法定的检查鉴定）制度；

1. 住宿学生行为安全管理引导方面的制度；
2. “不适宜在学生公寓用使用的电器”的界定制度；

e）有关工作人员的安全培训和作业安全制度；

f）各类安全应急预案。

5.6 综合类管理制度

 综合类管理制度包括但不限于：

1. 楼长、值班员、保洁员、维修人员等一线工作人员以及公寓管理服务部门管理人员的招聘、培训、考核、服务礼仪规范等制度；
2. 公寓管理服务工作检查制度；
3. 环保、节能方面的制度；
4. 学生意见、建议、投诉处理以及学生座谈会、学生满意度测评等方面的制度；
5. 有关公寓收费方面的制度；
6. 档案、台账、记录管理方面的制度；
7. 公寓区域引进方便生活商铺（包括自助设施）的管理制度。

注：综合类管理制度指的是除5.2至5.5条外，学生公寓管理服务所需的其他管理制度。

6 队伍建设

6.1 组织机构

6.1.1 学校应建立校级学生公寓管理委员会或者由后勤、学工、保卫、财务等部门及院系代表、学生代表共同组成学生公寓管理协调机构，负责本校学生公寓的组织领导工作，研究决策学生公寓建设管理的重大事项及问题；指导、监督与学生公寓管理服务有关部门开展工作，形成以各相关部门职责为纽带、多部门共同参与的“齐抓共管”工作格局。

6.1.2 学校应根据本校的管理模式和公寓工作实际，设立与日常管理和服务提供相适应的学生公寓管理服务部门。或在合同条件下，将一些与学生公寓管理服务事项委托给社会企业时，学生公寓安全管理和学生日常行为管理，不应简单地交由社会企业负责。

6.1.3 校、处级领导，经常深入学生公寓了解情况，及时协调、处置学生公寓管理服务过程中碰到的疑难问题：

a） 校级领导应深入学生公寓查看学生公寓工作开展情况，关注学生思想动态，了解学生辅导员在公寓内开展工作的情况；

b） 涉及学生公寓管理的职能处级主要领导，应定期指导学生公寓部门解决迎新季、毕业季以及日常管理工作中遇到的疑难问题，及时消除学生公寓存在的不安定（不安全）因素和管理难题。

6.2管理服务队伍

6.2.1 学生公寓一线工作人员按岗位着装、佩戴工牌、规范服务用语和入室行为。

6.2.2 工作人员约束条件：

1. 年龄条件：女≦57岁；男≦62岁；
2. 文化程度：保洁岗位小学及以上；值班员、维修人员初中及以上；楼长高中及以上；
3. 公寓管理服务部门管理人员大专及以上文化程度，熟练掌握计算机办公软件；能够起草公文和编制公寓规章制度。

6.2.3根据学生公寓建筑格局和管理模式的特点，应按照住宿学生人数不低于0.8%的比例配备管理服务人员；本、专科生楼按照住宿学生人数0.2%的比例配备辅导员。

7 管理和服务提供

7.1 住宿管理

7.1.1 在新生入校、批量搬迁、毕业生离校期间，应包括但不限于：

1. 在新生入校（或批量搬迁）之前，学生公寓管理服务部门应有渠道获取相关信息，包括安排住宿明细；
2. 批量搬迁、毕业生离校前应按学校总体安排制定工作计划，并向学生告知相关信息；
3. 在学生入住前，应对场地、设施进行保洁、检查和维护。

7.1.2 寝室调整、校外住宿，以及退宿等事项，相关手续流程应公示，并按制度办理。

7.1.3 建立学生住宿信息数据库，掌握学生住宿情况。在学生住宿发生变化时，应及时调整信息，并传递给需要的部门和楼区工作人员。

7.1.4 对寒暑假期学生的住宿做出安排并告知。

7.2 值班室（值班台）管理和服务

7.2.1 学生公寓实行24小时值班。

7.2.2 工作人员衣着、举止得当，规范服务。

7.2.3 工作人员应熟悉相关的工作制度规范。

7.2.4 会客制度、钥匙借用制度应公示。

7.2.5 各类规定的值班记录（如会客登记、钥匙借用、防疫期间的特殊记录等等）填写规范。

7.2.6及时向住宿学生发布各类安全提醒或通知；免费工具应确保完好；为新生入校提供生活便利指引，使之尽快适应大学生活。

7.3 公共场所管理

7.3.1保持布告栏、公示板、板报、报刊架、绿化美化等陈列物、装饰物的整齐、清洁。

7.3.2 公共区域没有乱贴张贴物，没有明显过期的宣传、公示内容。

7.3.3 公共场所没有乱拉电线的现象。

7.3.4 停车区内，自行车停放整齐。

7.3.5 消防疏散通道通畅，无堆积物。

7.3.6 公寓门的开启和关闭时间，以及允许学生在一定时间进入的场所，应公布开放的时间。关闭场所时，应检查场所状况，防止有人受困、窗灯未关和设施空运行。

7.3.7 制度公示和标识张贴规范、类别齐全。制度包括会客、借钥匙、公共浴室、开水机、各类活动室等；标识包括：安全标识、行为引导标识、服务提示标识、设备设施标识、节能标识等五类标识，悬挂或张贴易识别。

7.3.8 开展公共场所的巡视，及时制止不文明行为，发现设施损坏现象及时报修。巡视应有工作记录。

7.4 保洁服务

7.4.1 依据保洁质量要求（保洁服务标准），按照一定的时间（如年度或学年、学期，季度或双月，月度，半月或双周，周，日）确定保洁工作计划。合理安排保洁工作和垃圾清运工作；在毕业、迎新期间的保洁需要，合理编制保洁工作计划。

7.4.2 按保洁工作计划开展保洁工作，并根据情况进行某些作业的调整。在实施保洁操作时，符合以下基本要求：

1. 在学生进出的高峰期，应尽可能避免进行妨碍学生进出的操作；
2. 合理使用工具，杜绝一楼以上的探身室外操作；
3. 掌握使用消杀以及具有强腐蚀性（如去诟剂）溶液时的注意事项，按规定操作和做好自我防护；
4. 防滑倒提示牌使用情况正确；
5. 不得用湿手、湿布触摸或擦洗照明开关和灯具；
6. 清洁电梯轿箱门时，要防止因电梯门闭合而造成意外伤害事故；
7. 注意节约能源，没有长流水现象；
8. 及时清除垃圾箱垃圾；
9. 若所在地要求开展垃圾分类投放的，按所在地的分类要求开展分类投放工作；
10. 保洁工具摆放整齐，卫生间用保洁工具专用，并有明显的标识或外观区别；
11. 发现公共场所设施故障（如灯不亮、管道跑冒滴漏堵等），立即报修；
12. 特殊场所，如在公寓楼内的配电间、弱电间、水泵房、电梯机房、管线井道间等场所的保洁工作由负责该项工作的专业人员打扫（或在专业人员配合下，共同完成保洁工作）。

7.4.3公共场所门、窗、玻璃应保持洁净明亮，门厅、楼道、楼梯道整洁；公共卫生间、盥洗室、浴室应保持清洁、无污迹、异味、积水，卫生洁具无尿碱，镜面、台面、水龙头、洗手池、拖布池等保持洁净；无积垢、积尘、蜘蛛网。

7.5 鼠虫和致病微生物消杀

7.5.1在公寓楼安排开展鼠害虫害和致病微生物（尤其是公共卫生间、盥洗室、浴室）的消杀工作。若需要楼区工作人员具体实施的，应编制相关作业指导书。配备必要的专用消杀工具。有关人员需经岗前培训，应熟悉药品配比和使用要求、使用区域、使用频次、危害防护等事项。

7.5.2 疫情情况下的消杀按所在地防疫部门和学校的部署的要求开展。

7.5.3 严禁使用国家明令淘汰的鼠害虫害的药剂。使用化学方法灭鼠的，应在投放点有明显标识（或专用投放盒），并公示提醒学生注意；灭鼠周期结束后，药物应及时回收。

7.5.4有毒有害药剂应存入专用库房或专柜，专人管理且应悬挂标识，发放和领用记录完整。鼠虫害和致病微生物消杀应填写作业记录，其中灭鼠需有鼠药回收作业记录和效果检验报告。

7.6 房屋及设施设备管理

7.6.1 编制学生公寓房屋以及各类设施设备的大、中修计划和日常维护和保养计划，经过规定的审批程序后实施，保存相关资料（包括可能的合同，测量、验收记录）。

7.6.2 房屋没有显著的破损，各类设施设备运行（或使用状态）正常。

7.6.3 应建立学生公寓设施设备小修的快捷报修渠道，响应迅速，台账齐全；水电急修15分钟到达现场；门窗、家具零修不过天；其他非急修，在承诺时间内完成。

7.6.4 除小修外的维修，应根据学校各相关部门的职责落实维修工作，并保存相关记录。

7.6.5 冬季供暖地区应定期监测室内温度是否达标，并填写监测记录。

7.6.6 通过水箱供应生活用水的，应定期清洗消毒水箱，并提供水质检测报告。

7.6.7 按规定开展设备设施的定期巡视、检查并记录，发现问题及时修复。对重大安全隐患或疑难问题有报告、整改、恢复的记录。

7.6.8 计划内的停水、停电、停暖或设施检修停用等，应事先告知学生。在学生公寓开展的维修、安装作业时，应对施工现场的噪声产生进行限制，对用电、用火情况进行检查，并保留相关记录。

7.6.9 第三方安放在公寓内的设备设施应明确管理责任并与责任单位签订管理协议，悬挂或张贴责任单位、责任人管理标识。

7.7 学生意见管理

7.7.1 应建立常设渠道（如服务台、意见箱、网络信箱、信访专用网络模块等）受理并统计、分析学生的意见、建议、投诉事宜。保留记录。做到：

1. 回复响应及时率100%；
2. 投诉处理率100%。

7.7.2 定期召开学生座谈会，征询对公寓管理服务的意见，每学期不少于一次；每年至少开展一次学生对公寓管理服务的满意度调查。保留记录。

7.8 检查

7.8.1 各相关部门根据分工，开展每月不少于一次对7.1至7.7条的事项进行检查（假期可酌情安排），并填写检查记录，对不合格项进行纪实记录。

7.8.2 对发现（发生）的普遍性问题、具有风险性的问题，责任部门应采取相应的措施，消除隐患。保留记录。

7.9 假期管理

假期应对留校学生的住宿、管理人员值班、楼区值班、巡视、空房间管理、施工现场管理、设施维修等方面做出安排，有计划地开展工作。保留相关管理资料。

8 安全管理

8.1 申报限制条件

申报评价的学生公寓应：

* 1. 一年内学生公寓未发生消防事件和严重的治安事件；
	2. 2000年（含）后投入使用的学生公寓通过消防验收；
	3. 通向楼外的安全出口采用电控门装置或其他有效措施。

 注：广义的理解，在本文件中附录A中“必备项”也属于申报的限制条件。

8.2 安全管理职责

将学生公寓安全工作纳入学校的整体安全工作中，有关各部门职责明确，分工负责，协同流程合理。

8.3 消控系统和电梯管理的特殊要求

公寓若配置了消控系统和电梯，应按国家相关规定进行定期保养、检查、检测、年检，消防设施操作员和电梯安全管理员、电梯司机应持证上岗。

8.4 消防安全

8.4.1 由学校保卫部门牵头，根据各相关部门的职责分工，定期（季度、月、日、夜间）开展消防安全检查，并保持记录。检查内容包括但不限于：

1. 消防设施、器材没有缺失，没有移位，保持正常运行或正常状态；
2. 无违章用火、用电情况；
3. 消防安全标志完好、有效；
4. 常闭式防火门处于关闭状态，消防疏散通道、安全出口通畅，防火卷帘下无堆放物品影响使用；
5. 消防（控制室）值班情况和设施、设备运行、记录情况；
6. 应急照明灯、疏散指示灯完好有效，疏散指示准确，定期检测供电持续时间是否达到规定的要求；
7. 相关工作人员熟悉消防应急预案；
8. 消防车通道通畅，定期检测消防水源正常情况；
9. 消防工作档案健全。

8.4.2 应根据校区、公寓楼的情况，以及各相关部门（岗位）的分工，分析从发现火情到火灾后处置的各个流程细节，制定可行的消防应急预案。消防应急预案应满足夜间可能发生的消防事件的应对。定期开展消防应急演练，每半年不少于1次。消防应急预案应通过演练验证可行性，并改进由演练中发现的不足。

8.4.3 与消防安全有关的人员应了解发生火灾的危害后果，熟悉相关的消防应急预案流程细节。楼长、值班员熟悉初期火灾的扑救措施、疏散方法、报告（报警）手段。

8.4.4 大型高层学生公寓应在公共区域配备高空逃生器材，每半年在专业部门指导下组织对住宿学生开展一次器材使用方法培训和逃生演练，并保存策划方案和培训演练记录。

注1：大型高层学生公寓指单体住宿超过3000人且层数在7层以上的学生公寓。

注2：高空逃生设备包括但不限于：逃生舱、逃生滑道、逃生绳等。

8.5 电气安全的特殊要求

定期开展学生公寓电气设备安全检查，检查内容应至少包括电气火灾和触电的预防。

8.6 其他应急预案

除消防应急预案外，至少还应包括治安事件、恶劣天气、突发急病（伤）、防疫、群体事件等方面的应急预案。配置电梯的公寓应有电梯困人应急预案。工作人员应熟悉相关的应急预案。

8.7 学生安全教育

开展学生安全知识教育，使学生掌握学生公寓安全的有关知识，特别是安全用电知识、基本的消防常识、防诈骗知识，熟悉报警、报案电话。熟练使用楼内灭火器具，熟悉逃生方法和路线，具备扑救初起火灾和自救逃生能力。

8.8 安全管理资料

保存与学生公寓安全有关的制度、培训、宣传引导、检查、检测、验收、应急预案演练等资料（记录、台账）。

9 育人能力

9.1 文化育人

9.1.1 年度预算中明确列支公寓文化氛围建设和文化活动专项经费。

9.1.2 公寓文化活动载体形式多样、内涵丰富（如宣传橱窗、线上平台、报刊杂志等），充分展现学生文化、艺术、体育及实践活动。定期举办校级“公寓文化节”，开展经常性的公寓文化活动。

9.1.3 公共区域公寓文化氛围能够体现学校特有校园文化和育人功能。在节日、迎新、毕业生离校期间，开展专项的文化氛围布置。

9.2 劳动育人

9.2.1 进行学生在公寓管理服务中从事劳动的安排，设置勤工助学岗位。

9.2.2 组织参与寒暑假或节假日期间和日常的公寓管理和服务活动，包括但不限于：

1. 协助开展寝室检查工作；
2. 公寓楼值班和楼区巡视工作；
3. 突发事件预案演练活动；
4. 参与公寓举办的“节能减排”宣传、安全宣传、文化氛围布置、疫情防控等活动；
5. 垃圾分类指导、监督工作；
6. 伤、病、残疾同学的生活照顾；
7. 其他适宜学生从事的工作。

9.3 管理育人

9.3.1 建立学生公寓自律组织，有效参与、监督学生公寓管理服务工作，收集住宿学生意见和建议；指导学生自律组织开展公寓文化氛围建设、文化活动和宣传引导，结合公寓安全、寝室内务、日常行为管理等事项，倡导自我管理、自我教育、自我服务。

9.3.2 发挥党（团）员示范作用，引领寝室氛围健康有序。

9.3.3 开展对学生公寓内违规违纪行为的检查和寝室内务卫生及安全检查，对严重违规者按学校的规章制度予以相应的处分，并保留相关记录。

9.3.4 将检查评比结果以一定形式公开，纳入集体、个人成长考核事项。

9.3.5 入住公寓辅导员按相关策划（制度）开展工作，履行学生公寓内学生的思想教育和日常行为管理，并和学生公寓管理服务人员密切配合，及时解决学生在公寓里出现的问题。保留相关记录。

10 资料管理

10.1 资料种类

资料的作用是为过程或结果的体现提供客观证据。包括但不限于：

1. 各项制度，各类策划（计划）、总结，与第三方的合同；
2. 房屋和设施设备的验收、年检、保养等资料；
3. 本文件要求的台账、记录等。

资料可以是纸质和电子文档的形式。

10.2 资料存档

资料存档应做到：保存规范，资料齐全，分类成册（电子媒体可以是分类的文件夹，或分类的网页链接），查阅方便。

11 信息技术的应用和节能措施

11.1 技防措施

宜采用技防措施。包括但不限于:门禁和视频监控、寝室用电的限电装置、电子侵入报警、消防控制系统等技术手段的应用。

11.2 网络技术的应用

宜利用网络技术实现管理服务的快捷和有效性。包括但不限于：公寓费用（如住宿费、水电费）的收取、寝室用电限电系统、住宿调整的审批、报修、学生意见收集及反馈、楼区巡视，寝室内务检查，安全检查，管理和服务质量检查等事项。

11.3 节能环保

宜采用节能技术和措施 （太阳能或空气能热水洗浴设施、地热利用、节能灯具等），经常性开展节能环保宣传。

12 工作创新

12.1 特色

公寓管理服务特色突出、效果明显，在本地区发挥了示范作用。

12.2 创新

管理体制、机制创新，公寓管理效果明显，具有在本省级区域或全国推广的意义。

13 评价规则及程序

13.1 评价等级划分

学生公寓管理服务星级评价设定为三个等级——“达标”、“示范”和“星级”。其中：“星级”等级为优秀级，“示范”等级为良好级，“达标”等级为合格级。

13.2 赋分规则

13.2.1 附录A给出了学生公寓星级管理服务评价赋分规则。赋分由“基础分”和“加分”组成。基础分中的“必备项”为一票否决项，必须在现场评价时达到。加分项是在一些可进行“差异化”的指标上、较高水平情况下予以“加分”，主要体现在对齐抓共管、公寓安全、育人能力、信息化应用水平等方面的关注。

13.2.2 若学生公寓因地理位置或设施设备原因造成的条件不一致，评价时不进行扣分。

注1：条件不一致指的是公寓没有配置电梯、消控系统，南方的学生公寓没有配置供暖等现象，而不是本文件要求应该配置的设施（条件）欠缺。

注2：条件不一致会导致评价满分的差异。为了方便评价，采用“不进行扣分”（即送分）的方式进行。

13.2.3 附录A中每条的“基础分”和“加分”，评价时的赋分不应突破分值。

13.3 评价单元

学生公寓星级管理服务评价单元为具有不同楼号的建筑楼宇。

注：如学生公寓为3联体建筑，有3个不同的楼号，但同属一个封闭管理单元，按3个评价单元申报；又如某封闭管理单元有3幢学生公寓建筑，也按3个评价单元申报。

13.4 评价资料时间阶段

评价时需提供的资料，一般为现场评价前1年内所产生的。

注：有些资料可以不一定是在1年内产生的，如制度类文件、任命和职责分工文件、消防验收、与第三方签订的合同、人员资质方面的资料、以及12.1条的资料；也有些活动可能因某些原因（如疫情）无法开展，可以提供最近一年的资料。

13.5 评价等级与得分

根据评价得分，分别赋予相对应的评价等级：

a）评价基础分得分在110至102分区间，加分得分不低于12分的，学生公寓楼可授牌为“星级”等级；

b）评价基础分得分低于102至95分区间的，加分得分不低于8分的，学生公寓楼可授牌为“示范”等级；

c）评价基础分得分低于95至85分区间的，学生公寓楼可授牌为“达标等级”。

评价基础分得分在85分以下的，不予以授牌。

13.6 评价程序与授牌

每年上半年由省（直辖市、自治区）教育后勤协会发布开展高等学校学生公寓星级管理服务评价的通知，拟申报学校或学校学生公寓主管部门向本省（直辖市、自治区）的学生公寓管理专业委员会提出书面申请，并由本省（直辖市、自治区）的学生公寓管理专业委员会组织专家进行评审，评审通过后报送本省（直辖市、自治区）教育后勤协会备案并发文公示以本省（直辖市、自治区）教育后勤协会名义授牌。

拟申报“星级”等级的学生公寓楼宇，由申请学校或学校学生公寓主管部门向本省（直辖市、自治区）的学生公寓管理专业委员会提出书面申请，属地学生公寓专业委员会先行组织省内专家进行预评估，提出整改意见或建议，确认基本符合“示范”等级条件后，再进行正式评价。评价通过并进行汇总后报全国教育后勤协会学生公寓管理专业委员会和本省（直辖市、自治区）教育后勤协会备案，全国学生公寓管理专业委员会汇总后报全国教育后勤协会，经全国教育后勤协会发文公示，以全国高校后勤协会名义授牌。

附 录 A

（规范性附录）

赋分规则

 表A.1给出了高等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则。

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 4 基础设施和配套 | 27 | 8 |  |
| 4.1 基础设施保障条件 | 13 | 4 | 　 |
| 4.1.1 寝室生均使用面积，本（专）科生不少于3平方米，每室不多于6人；硕士生不少于4平方米，每室不多于4人；博士生不少于6平方米，每室不多于3人。 | 必备项 | 2 | 本条为限制条款，不符合时不能申报。现场测量。室内生均使用面积按内墙尺寸进行测量、计算。参评单位需提供统计资料，公寓平面图，对重要数据进行标注说明，数据应与实测数据相符。生均使用面积每增加0.5平方米，加0.1分。 |
| 4.1.2 学生公寓不得兼作为学生生活、服务、管理用途之外的其他用途；不得安排学生在地下室或半地下室居住。 | 必备项 |  | 本条为限制条款，不符合时不能申报。 |
| 4.1.3 学生居住区域封闭管理，男女生按分楼或分区居住。公寓楼若需设隔断分区管理的，所设隔断须符合消防应急疏散要求。 | 必备项 |  | 本条为限制条款，不符合时不能申报。 |
| 4.1.4 寝室通风良好；配备床、桌、椅、衣柜、书架等室内家具，室内家具符合国家质量和安全标准；配置盥洗用品放置设施；配有纱窗、蚊帐悬挂等装置；每生至少每个电源插座，一个网络终端接口或公寓楼实现无线网络覆盖，信号畅通。 | 8 | 1.5 | 床板、床架、扶梯的挠度和强度，床防护栏的强度，包括安装强度，现场以经验的方式检查，高度进行实测，有问题一处扣0.5分。抽查5个寝室。床、桌、椅少一项不得分，其他家具少一项扣1.5分；盥洗用品放置设施少一项扣0.5分；电源插座和网络配置不达标扣0.5分。能够提供寝室家具符合国家质量和有害物质项链标准检测报告的加1.5分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 4.1.5 无独立卫生、盥洗设施的寝室，公寓楼每层应设有公共卫生间和盥洗室；无独立热水淋浴设施的寝室，应在公寓楼内或在公寓楼区附近设有公共热水淋浴场所，公寓区有方便的饮用开水装置。 | 必备项 |  | 本条为限制条款，不符合时不能申报。 |
| 4.1.6 寝室或公寓内设置足够的储物空间，基本满足学生存放大件行李等物品。 | 1 | 0.5 | 现场查验。抽查3个寝室，寝室内学生行李箱无序摆放扣1分；设立公寓楼内公共储藏室的为加分项（加0.5分）。 |
| 4.1.7 学生公寓区域应规划设置：a）无障碍寝室，满足伤、病、残疾学生生活需要，配备所需的单人床、拐杖、轮椅等必须用品；b）为特殊体型学生提供加长（加固）床位。 | 1 |  | 现场查验。公寓楼或公寓区未设置无障碍寝室扣1分；未按男、女生分设无障碍寝室的要求扣0.5分。未为特殊体型学生提供加长（加固）床位扣1分。 |
| 4.1.8 北方冬季供热区域的公寓设施应保证室内达到规定的温度。确因所在地夏季无防暑需求外，其他地区应为寝室配备必要的防暑降温设备或设施。寝室配置空调可采取学校统一配备或者学生自愿租赁等方式。若采用租赁方式的，应建立空调租赁管理制度，审核空调租赁企业与学生之间的合同，负责协调空调租赁企业与学生之间的租赁相关事宜。 | 3 |  | 现场实测或查验记录。评价时处于供暖季实测5个寝室，处于非供暖季查看实测记录。低于当地供暖标准每1℃每处扣0.2分。现场问询和查阅文件。未有效解决夏季高温天气学生住宿降温措施（空调、吊扇）扣1分。由学校牵头协调，采取学生自愿租赁方式，但未建立空调租赁管理制度的，扣1分；未能维护学生合法权益的（包括空调租赁企业与学生签订的合同有损害学生利益条款的），扣1.5分。 |
| 4.2 配套设施保障条件 | 7.5 | 3.2 | 　 |
| 4.2.1 公寓楼或公寓楼区内配置会客区等活动场所，应配备所需的家具及设施。 | 1 | 1 | 现场查验。未设置会客室或会客区的，扣0.5分。设置自习室、活动室等作供学生开展课余活动的场所的，一项加0.5分。未配备家具扣0.1分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 4.2.2 学生公寓楼内或公寓楼区配备洗衣机，为学生提供日常洗衣方便。 | 1 |  | 现场查验。未提供洗衣机设备扣1分，明显配置不足0.5分。 |
| 4.2.3 公寓楼或公寓楼区有晾晒衣被的场所或设施；有阳台的寝室配置晾衣架杆。 | 1 |  | 现场查验。单体公寓楼或公寓区未设立晾衣场所或设施扣0.5分（楼内如提供烘干设备不扣分）。 |
| 4.2.4 新生寝室内配备垃圾篓、扫帚、畚箕，带独立卫生间的寝室配备马桶刷。 | 0.5 |  | 查验采购记录。配备物品缺失一项扣0.2分。 |
| 4.2.5 公寓楼或公寓楼区内设有垃圾集中投放处。若所在地要求开展垃圾分类投放的，具备垃圾分类投放条件。 | 1 | 0.5 | 现场查验。公寓区未设置垃圾投放点扣1分；采取逐层设置垃圾集中投放扣0.2分。有垃圾分类要求的，投放设施不满足扣0.5分，有乱投放现象一处扣0.1分。垃圾投放处与环境和对学生生活影响协调比较好的为加分项（+0.5分）。 |
| 4.2.6 公寓楼内设有辅导员室，方便入住辅导员开展工作及住宿。 | 1 |  | 现场查验。每室辅导员室住宿人数不得超过2人，每超过1人扣0.1分；未配备工作谈话所用办公桌、椅扣0.1分。 |
| 4.2.7 公寓楼或公寓楼区内向学生提供不少于5项的便民项目；条件允许时，可设置生活服务室。在安全措施到位条件下，在公共场所提供专用电源或配备电吹风机。 | 1 | 0.7 | 现场查验。免费服务总项目不应少于5项，每少一项扣0.1分。在公寓楼内设置“生活服务室”为加分项（+0.5分）。未能兼顾安全与合理需求（疏堵结合），未能提供方便学生使用电吹风扣0.1分；未张贴电吹风使用安全提醒标识的0.1分；未设置专供电源插座或安全措施缺失扣0.2分。配备电吹风机为加分项（+0.2分）。 |
| 4.2.8 在学生公寓区域配置适当的商业网点。可依托社会服务，采取选择安装：自助售卖机、直饮水机、自助咖啡机、自助复印和打印设备等特约服务设备设施。 宜在值班室配置常用的医卫物品、在公寓楼区配置微型消防站。 | 1 | 1 | 查验资料和观察现场。没有制订对第三方服务的监管制度扣1分；供应商没有公示服务投诉电话的一项扣0.5分；没有与供应商签订合同扣1分；合同中没有设施安全管理责任方面内容扣1分。配置常用医药、防疫用品加0.3分，配置微型消防站加0.7分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 4.3 工作配套保障条件 | 3.5 | 0.5 |  |
| 4.3.1 在学生公寓主要出入口设有公寓值班室，配有必要的家具、设有办公电话，并进行标识。 | 1 |  | 现场查验。仅提供服务台而未提供学生公寓专用值班室扣1分；未悬挂值班室标识扣0.1分。 |
| 4.3.2 管理服务所需用房（办公用房、维修用房、材料库房）。 | 1 |  | 现场查验。缺失办公、维修、库房的，缺失一项扣0.5分；办公用房未悬挂标识扣0.1分。  |
| 4.3.3 学生公寓区内应设置公共宣传橱窗和通知、寻物张贴板，以方便相关部门、学生团体和住宿学生开展宣传活动及张贴通知、公告、启事所需之用。  | 0.5 | 0.2 | 现场查验。学生公寓区未设置橱窗扣0.5分；橱窗资源未开辟公寓部门专用其余的扣0.2分，橱窗位置设置不合理扣0.2分。提供大屏幕电子显示装置的为加分项（+0.2分）。 |
| 4.3.4 配备学生公寓管理服务办公、保洁、安全（包括应急）、维修所需的设备、工具。 | 1 |  | 现场查验。学生公寓管理服务办公及服务设备、工具，缺失一类扣0.2分。 |
| 4.4 经费保障条件学校对学生公寓管理的经费投入应能够保证学生公寓管理服务工作正常运作，并随着住宿人数规模、服务内容，物价指数、所在地政府公布的最低工资标准调整以及其他政策性因素变化，进行适当调整。依法用工，及时支付学生公寓管理服务产生的相关费用。宜为部分高风险作业岗位和退休返聘员工提供商业保险。 | 3 | 0.3 | 查阅年度预算表、政府公布的最低工资标准或托管合同书，未能保证经费及时到位的扣2分；年度预算表或托管合同内未约定员工缴纳社会保险事项扣1分；未提供用工劳动保护条件一处扣0.2分；未及时按委托合同支付管理服务相关费用扣1分。为所有维修人员和不能交工伤险的（如退休返聘）人员购买商业保险的为加分项（+0.3分）。 |
| 5 制度建设 | 13 |  |  |
| 5.1制度的基本策划 | 3 |  |  |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 5.1.1 颁布学生公寓管理办法作为学生公寓管理和服务的纲领性文件，通常包括：与公寓管理有关的各职能部门工作职责、齐抓共管机制、学生公寓管理服务、住宿学生行为考评奖罚等方面的宏观要求，并予公示。 | 1 | 　 | 查阅学校文件或制度条款。未从制度层面明确学生公寓管理各部门职责并形成校级文件扣1分；有关部门制度缺失学生公寓管理职责的事项一项扣0.2分。 |
| 5.1.2 各个与学生公寓管理有关的部门，根据学校的内部分工制定相关的制度。对跨部门的工作，需要在一定层级协调。 | 1 | 　 | 本条是原则性规定。在现场评价时发现需协调的事项而在制度中没有明确的，缺失一项扣0.2分。 |
| 5.1.3 各项制度应涵盖本文件所要求的各项日常管理和服务，并设计相应的工作记录表式。 | 1 | 　 | 查验学校学生公寓制度汇编。制度可以是纸质版，也可以是电子版；纸质版应装订成册，电子版应见学校或部处官网，无法提供一项扣0.1分。 |
| 5.2 学工方面的制度与学生公寓管理工作的学工类制度包括但不限于：a) 与学生公寓有关的学工部门工作职责；b) 关于辅导员入住学生公寓管理与工作制度；c) 学生日常行为管理和寝室内务卫生及安全检查工作制度和考评办法，并与个人和集体评优挂钩；d) 学生参与日常性公寓劳动、学校服务性劳动、学校组织的公益性劳动等“劳动育人”激励评价机制；e) 学生自律组织的引导；f) 对住宿学生开展绿色节能、安全、健康生活方面日常宣传和引导；g) 公寓文化建设和公寓文化活动的开展。 | 2 | 　 | 查阅制度。没有学工方面制度扣2分；相关制度方面如有缺项一项扣0.5分；制度内容不全面或可操作性不强扣0.5分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 5.3 房屋及设施方面的制度与公寓服务直接相关的房屋及设施方面的制度包括但不限于：a) 公寓房屋及设施的维护、运行、检查、维修（含大、专修）方面的制度，有些事务 可能涉及第三方（如网络、电梯维保等）；b) 对于进入学生公寓进行施工作业或安装设备设施进行监管控制的工作制度。 | 1.5 |  | 根据参评公寓的现场房屋及设施情况，评价制度的完整性。相关制度方面如有缺项一项扣0.5分；有关部门职能不清的一项扣0.5分。 |
| 5.4 服务提供方面的制度 与公寓服务相关的服务提供方面的制度包括但不限于：a) 建立迎新、住宿安排、住宿调整、毕业生离校、住宿资源管理、学生住宿信息等方面工作的制度；b) 建立值班和公共区域管理方面的制度，包括人员物品进出管理，门厅及其他公共场所的管理，各类活动室和无障碍寝室的管理，会客、借钥匙等事项；c) 门前三包、非机动车摆放、楼区内方便生活场所（如洗衣房、开水器、公共浴室、晾衣被场所等）管理规则；d) 宣传（告示）栏管理等方面的制度；e) 公共场所巡视制度；f) 报修、小修工作流程及服务承诺；g) 保洁标准和工作规范。 | 2.5 |  | 查阅制度与服务质量规范。缺失服务提供方面制度扣2.5分；相关制度方面如有缺项一项扣0.5分；服务制度事项存在缺项的，缺失一项扣0.3分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 5.5 安全管理制度与公寓服务相关的安全方面的制度包括但不限于：a）明确与学生公寓管理服务各相关部门（包括引进物业服务企业）的安全管理、实施和监督职责；b）消防设施设备、器材以及学生公寓内其他安全设施和设施安全的管理、检查（包含法定的检查鉴定）制度；c）住宿学生行为安全管理引导方面的制度；d）“不适宜在学生公寓用使用的电器”的界定制度；e）有关工作人员的安全培训和安全作业制度；f）各类安全应急预案。 | 2 | 　 | 查阅制度和预案文本。学生公寓没有相关安全管理制度或在其他管理制度中未包含的扣2分；职责不明一项扣0.5分；其他缺失一项扣0.5分。 |
| 5.6 综合类管理制度综合类管理制度包括但不限于：a) 楼长、值班员、保洁员、维修人员等一线工作人员以及公寓管理服务部门管理人员的招聘、培训、考核、服务礼仪规范等制度；b) 公寓管理服务工作检查制度；c) 环保、节能方面的制度；d) 学生意见、建议、投诉处理以及学生座谈会、学生满意度测评等方面的制度；e) 有关公寓收费方面的制度；f) 档案、台账（记录）管理方面的制度；g) 公寓区域引进方便生活商铺（包括自助设施）的管理制度。 | 2 | 　 | 查阅制度。相关制度方面如有缺项一项扣0.5分；综合管理制度内容缺项的，缺失一项扣0.2分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 6 队伍建设 | 7 | 4 |  |
| 6.1 组织机构 | 5 | 4 | 　 |
| 6.1.1 学校应建立校级学生公寓管理委员会或者由后勤、学工、保卫、财务等部门及院系代表、学生代表共同组成学生公寓管理协调机构，负责本校学生公寓的组织领导工作，研究决策学生公寓建设管理的重大事项及问题；指导、监督与学生公寓管理服务有关部门开展工作，形成以各相关部门职责为纽带、多部门共同参与的“齐抓共管”工作格局。 | 2 | 4 | 查阅学校文件。缺失每学期对学校学生公寓工作进行协调、沟通会议且无法提供会议纪要扣1分；会议讨论主要事项与学生公寓事务不相关扣1分；校级主管领导缺席会议一次扣0.5分；每次参会成员未达到2⁄3扣0.5分。成立校级学生公寓管理委员会组织机构，协调学生公寓管理服务，指导学生公寓完善管理服务，协调各职能部门协同工作的，为加分项（+2分）。综合评价各相关部门的协调机制的建立和完善；各相关部门有关职责分配的明确；相关事务的工作接口流畅。加2分。 |
| 6.1.2 学校应根据本校的管理模式和公寓工作实际，设立与日常管理和服务提供相适应的学生公寓管理服务部门。或在合同条件下，将一些与学生公寓管理服务事项委托给社会企业时，学生公寓安全管理和学生日常行为管理，不应简单地交由社会企业负责。 | 2 |  | 查阅任命文件（或组织机构图及部门职责），不能提供的扣1.5分。引进社会企业的查阅合同，通过合同约定和问询判断学生公寓安全管理和学生日常行为管理方面简单地交由社会企业负责的，扣1分。 |
| 6.1.3 校、处级领导，经常深入学生公寓了解情况，及时协调、处置学生公寓管理服务过程中碰到的疑难问题：a）校级领导应深入学生公寓查看学生公寓工作开展情况，关注学生思想动态，了解学生辅导员在公寓内开展工作的情况；b）涉及学生公寓管理的职能处级主要领导，应定期指导学生公寓部门解决迎新季、毕业季以及日常管理工作中遇到的疑难问题，及时消除学生公寓存在的不安定（不安全）因素和管理难题。 | 1 |  | 查验记录。校级主管领导至少每学期探访一次学生公寓楼指导工作，未做到扣0.3分；处级主管领导和与学生公寓有关的处领导每学期少于2次深入学生公寓了解学生思想动态、公寓开展服务情况、设施保障情况和安全管理情况的，扣0.2分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 6.2 管理服务队伍 | 2 |  | 　 |
| 6.2.1 学生公寓一线工作人员按岗位着装、佩戴工牌、规范服务用语和入室行为。 | 0.5 |  | 观察现场。学生公寓管理队伍未统一着装扣0.5分；工作场所发现员工未按要求佩戴工牌扣0.1分；未使用规范用语扣0.1分；入室检查或开展工作时未按规范敲门入室0.1分；缺失学生公寓员工服务规范扣0.1分。 |
| 6.2.2 工作人员约束条件：a) 年龄条件：女≦57岁；男≦62岁；b) 文化程度：保洁岗位小学及以上；值班员、维修工初中及以上；楼长高中及以上；c) 公寓管理服务部门管理人员大专及以上文化程度，熟练掌握计算机办公软件；能够起草公文和编制公寓规章制度。 | 0.5 |  | 现场抽查。人员与岗位录用条件不符合扣0.1分；一线人员岗位编制人数与应到岗人数差异超过10%扣0.1分。 |
| 6.2.3 根据学生公寓建筑格局和管理模式的特点，应按照住宿学生人数不低于0.8%的比例配备管理服务人员；本、专科生楼按照住宿学生人数0.2%的比例配备辅导员。 | 1 |  | 现场查验。管理服务人员与住宿学生之比未达到要求扣0.5分；配备人数每低于比例的10%扣0.1分。住楼辅导员未按照教育部文件派驻扣0.5分；虽派驻但未达到派驻比例扣0.1分。 |
| 7 管理和服务提供 | 34 |  |  |
| 7.1 住宿管理 | 3 |  |  |
| 7.1.1 在新生入校、批量搬迁、毕业生离校期间，应包括但不限于：a)  在新生入校（或批量搬迁）之前，学生公寓管理服务部门应有渠道获取相关信息，包括安排住宿明细；b)  批量搬迁、毕业生离校前应按学校总体安排制定工作计划，并向学生告知相关信息；c)  在学生入住前，应对场地、设施进行保洁、检查和维护。 | 1 |  | 查阅资料。无法提供新生入校、毕业生离校、转校区搬迁工作策划书或工作方案扣0.5分；部署重要工作缺失《会议纪要》或工作计划安排、公告通知扣0.2分；学生入住前的场地未开展检查的扣0.5分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.1.2 寝室调整、校外住宿，以及退宿等事项，相关手续流程应公示，并按制度办理。 | 0.5 |  | 查阅制度和记录。未公示住宿调整、退宿、申请校外住宿审批等制度（含办理工作流程） 一项扣0.2分；未按制度办理的，一项扣0.1分。 |
| 7.1.3 建立学生住宿信息数据库，掌握学生住宿情况。在学生住宿发生变化时，应及时调整信息，并传递给需要的部门和楼区工作人员。 | 1 |  | 查阅资料。未建立学生住宿数据查询方式扣0.1分；数据库未按照内部制度要求及时更新扣0.5分；未建立个体学生特别关注台账扣0.1分。 |
| 7.1.4 对寒暑假期学生的住宿做出安排并告知。 | 0.5 |  | 查阅资料。寒暑假期学生住宿未告知且无法提供资料扣0.5分。 |
| 7.2 值班室（值班台）管理和服务 | 4 |  | 　 |
| 7.2.1 学生公寓居住区域实行24小时值班。 | 1.5 |  | 现场问询和查验。学生公寓无法保障24小时有人值守扣1.5分。。 |
| 7.2.2 工作人员衣着、举止得当，规范服务。 | 0.5 |  | 观察现场。工作人员衣着不当一人扣0.1分；未能够按照工作礼仪开展服务工作一次扣0.1分。 |
| 7.2.3 工作人员应熟悉相关的工作制度规范。 | 1.2 |  | 现场查验。现场问询楼长、值班员3至5名，抽查制度知悉情况，按人项计。岗位职责知晓度差扣0.1分；业务制度不熟悉扣0.1分。 |
| 7.2.4 会客制度、钥匙借用制度应公示。 | 0.1 |  | 现场查验。会客制度及钥匙借用制度未公示告知住宿学生扣0.1分；值班员对会客、钥匙借用基本注意事项未掌握扣0.1分。 |
| 7.2.5 各类规定的值班记录（如会客登记、钥匙借用、防疫期间的特殊记录等等）填写规范。 | 0.5 |  | 现场查阅值班室各项工作记录。各类值班记录登记项目填写不全或经常出现乱涂乱画情形的扣0.1分；所使用的工作记录本与规范要求不符合扣0.1分；钥匙借出而未及时催还扣0.1分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.2.6 及时向住宿学生发布各类安全提醒或通知；免费工具应确保完好；为新生入校提供生活便利指引，使之尽快适应大学生活。 | 0.2 |  | 现场查验。未实施向住宿学生发布各类安全提醒或通知扣0.2分；提供的免费服务工具损坏未修复扣0.1分；未向入校新生发放编印或网络推送有关公寓生活服务手册或服务指南扣0.2分。 |
| 7.3 公共场所管理 | 4 |  | 　 |
| 7.3.1 保持布告栏、公示板、板报、报刊架、绿化美化等陈列物、装饰物的整齐、清洁。 | 0.7 |  | 现场查验。公寓大厅、值班室、公共区域内绿化美化等物品摆放缺乏有效管理扣0.1分；物品表面未明确清洁要求或擦拭频次，存在浮尘扣0.1分。 |
| 7.3.2 公共区域没有乱贴张贴物，没有明显过期的宣传、公示内容。 | 0.3 |  | 现场查验。公寓楼内或公寓区墙面上有乱张贴物扣0.1分；学校各部门张贴的通知或宣传品已过期而未及时清理扣0.1分。 |
| 7.3.3 公共场所没有乱拉电线的现象。 | 0.4 |  | 现场查验。电源布线存在较大安全隐患风险且经检查未完成整改扣0.5分；电器设备未采取有效安全保护措施扣0.5分；电源布线未使用线路槽板或线管扣0.5分。 |
| 7.3.4 停车区内，自行车停放整齐。 | 0.2 |  | 现场查验。自行车停放区域未施划停放标线扣0.1分；自行车停放阻碍消防疏散救援通道或疏散通道扣0.1分。 |
| 7.3.5 消防疏散通道通畅，无堆积物。 | 0.5 |  | 现场查验。安全通道被物品堵塞，严重影响疏散使用扣0.5分；未保持消防疏散通道畅通扣0.1分；安全疏散通道未张贴禁止堵塞标识扣0.1分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.3.6 公寓门的开启和关闭时间，以及允许学生在一定时间进入的场所，应公布开放的时间。关闭场所时，应检查场所状况，防止有人受困、窗灯未关和设施空运行。 | 0.1 |  | 现场查验。公寓楼内定时开放场所未公告开关门时间扣0.1分；未建立巡检机制扣0.1分。 |
| 7.3.7 制度公示和标识张贴规范、类别齐全。制度包括会客、借钥匙、公共浴室、开水机、各类活动室等；标识包括：安全标识、行为引导标识、服务提示标识、设备设施标识、节能标识等五类标识，悬挂或张贴易识别。 | 0.8 |  | 现场查验。需公示的制度和安全（消防）警示标识齐全。其他标识包括本楼（区）管理服务人员、辅导员的照片、姓名（或工号），学生公寓管理部门、保卫部门和其他相关部门的联系方式，应急和投诉电话号码，行为引导（禁烟、秩序）标识，疏散示意图，服务提示标识，功能用房和值班室标志、节能（节水、节电）标识。制度公示和标识张贴齐全，缺失一项扣0.1分；视觉效果不统一或欠规范扣0.1分。 |
| 7.3.8 开展公共场所的巡视，及时制止不文明行为，发现设施损坏现象及时报修。巡视应有工作记录。 | 1 |  | 查验记录。对公寓内存在的不文明行为缺乏引导扣0.1分；缺乏检查巡视制度扣0.1分；缺乏检查记录扣0.1分；设备设施人为损坏情况严重扣0.1分。 |
| 7.4 保洁服务 | 4 |  | 　 |
| 7.4.1 依据保洁质量要求（保洁服务标准），按照一定的时间（如年度或学年、学期，季度或双月，月度，半月或双周，周，日）确定保洁工作计划。合理安排保洁工作和垃圾清运工作；在毕业、迎新期间的保洁需要，合理编制保洁工作计划。 | 1 |  | 现场查验。未制定保洁服务工作计划扣0.1分；缺失保洁工作服务标准及保洁频次扣0.5分；缺失分级检查或定期考核工作机制扣0.5分；工作记录填写欠规范扣0.1分；缺失住宿学生监督机制扣0.1分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.4.2 按保洁工作计划开展保洁工作，并根据情况进行某些作业的调整。在实施保洁操作时，符合以下基本要求：a)   在学生进出的高峰期，应尽可能避免进行妨碍学生进出的操作；b)   合理使用工具，杜绝一楼以上的探身室外操作；c)  掌握使用消杀以及具有强腐蚀性（如去诟剂）溶液时的注意事项，按规定操作和做好自我防护；d)   防滑倒提示牌使用情况正确；e)   不得用湿手、湿布触摸或擦洗照明开关和灯具；f)   清洁电梯轿箱门时，要防止因电梯门闭合而造成意外伤害事故；g)   注意节约能源，没有长流水现象；h) 及时清除垃圾箱垃圾；i) 若所在地要求开展垃圾分类投放的，按所在地的分类要求开展分类投放工作；j) 清卫工具摆放整齐，卫生间用清卫工具专用，并有明显的标识或外观区别；k)   发现公共场所设施故障（如灯不亮、管道跑冒滴漏堵等），立即报修；l)   特殊场所，如在公寓楼内的配电间、弱电间、水泵房、电梯机房、管线井道间等场所的保洁工作由负责该项工作的专业人员打扫（或在专业人员配合下，共同完成保洁工作）。 | 1.5 |  | 现场查验。未按要求制定保洁计划扣0.1分；未认真落实保洁工作计划扣0.1分；保洁现场工具乱放置扣0.1分；未配备必要安全作业工具存在高坠风险扣0.1分；卫生间发生长流水或设备设施损坏报修不及时扣0.5分；垃圾未及时处理造成堆积扣0.5分；未按所在地的分类要求，分类投放有差错的扣0.1分；特殊场所或楼内设备因缺乏沟通机制或协调不畅，产生积尘未除现象扣0.5分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.4.3 公共场所门、窗、玻璃应保持洁净明亮，门厅、楼道、楼梯道整洁；公共卫生间、盥洗室、浴室应保持清洁、无污迹、异味、积水，卫生洁具无尿碱，镜面、台面、水龙头、洗手池、拖布池等保持洁净；无积垢、积尘、蜘蛛网。 | 1.5 |  | 现场查验。公共区域保洁服务质量存在明显质量问题扣1分；其他一项扣0.1分。 |
| 7.5 鼠虫和致病微生物消杀 | 2 |  | 　 |
| 7.5.1 在公寓楼安排开展鼠害虫害和致病微生物（尤其是公共卫生间、盥洗室、浴室）的消杀工作。若需要楼区工作人员具体实施的，应编制相关作业指导书。配备必要的专用消杀工具。有关人员需经岗前培训，应熟悉药品配比和使用要求、使用区域、使用频次、危害防护等事项。 | 0.5 |  | 查阅相关资料和问询。未编制年度消杀工作计划扣0.2分；有计划未全部实施扣0.1分；若需要楼区工作人员具体实施的，未能提供相关作业指导书的扣0.5分，楼区工作人员对使用要求不熟悉的扣0.2份；若需委托第三方的，无合同扣0.5分。  |
| 7.5.2 疫情情况下的消杀按所在地防疫部门和学校的部署的要求开展。 | 1 |  | 查阅资料。无法提供疫情防控工作处置机制的扣1分；无法提供疫情工作相关记录的扣0.5分。 |
| 7.5.3 严禁使用国家明令淘汰的鼠害虫害的药剂。使用化学方法灭鼠的，应在投放点有明显标识（或专用投放盒），并公示提醒学生注意；灭鼠周期结束后，药物应及时回收。 | 0.2 |  | 现场查验和查阅记录。使用国家明令淘汰的鼠害虫害的药剂的扣0.2分；现场无灭鼠器具或投药标识扣0.1分；投药未进行公告或进行标识扣0.1分。 |
| 7.5.4 有毒有害药剂应存入专用库房或专柜，专人管理且应悬挂标识，发放和领用记录完整。鼠虫害和致病微生物消杀应填写作业记录，其中灭鼠需有鼠药回收作业记录和效果检验报告。 | 0.3 |  | 现场查验和查阅资料。消杀药品保管不慎的扣0.3分；未建立消杀药品台账扣0.3分；无法提供消杀效果评估检查报告扣0.1分。 |
| 7.6 房屋及设施设备管理 | 9 |  | 　 |
| 7.6.1 编制学生公寓房屋以及各类设施设备的大、中修计划和日常维护和保养计划，经过规定的审批程序后实施，保存相关资料（包括可能的合同，测量、验收记录）。 | 2 |  | 检查计划和实施台账。无法提供所编制的公寓大中修年度维保计划的扣1分，日常维护和保养计划缺一项扣0.3分；台账以及相关记录的，每项次扣0.3分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.6.2 房屋没有显著的破损，各类设施设备运行（或使用状态）正常。 | 3 |  | 现场查验。学生公寓楼存在较大范围破损未修复的，一处扣0.5分；公寓楼内设备损坏未恢复正常一处扣0.2分。 |
| 7.6.3 应建立学生公寓设施设备小修的快捷报修渠道，响应迅速，台账齐全；水电急修15分钟到达现场；门窗、家具零修不过天；其他非急修，在承诺时间内完成。  | 1.5 |  | 现场问询和查看记录。公寓报修多渠道（电话、网络、值班台、微信等多种形式）单一扣0.1分；手续繁琐扣0.1分。以下情况发现一处：无法确认维修服务质量和维修及时性扣0.1分；维修记录单维修不及时或损坏后反复维修同一事项仍未能恢复正常功能扣0.1分；一般维修响应超时限扣0.1分；特殊急修未做到快速响应扣0.1分；维修单填写不规范存在漏项扣0.1分。 |
| 7.6.4 除小修外的维修，应根据学校各相关部门的职责落实维修工作，并保存相关记录。 | 0.5 |  | 现场查验和询问。出现部门扯皮现象的扣0.5分；不能提供维修（从报修到完成验收）记录的，每项次扣0.2分。 |
| 7.6.5 冬季供暖地区应定期监测室内温度是否达标，并填写监测记录。 | 0.2 |  | 实地检测或查阅记录。缺失供暖季室内温度测量记录扣0.1分；温度不达标而未实施现场测温扣0.1分。 |
| 7.6.6 通过水箱供应生活用水的，应定期清洗消毒水箱，并提供水质检测报告。 | 0.1 |  | 查阅记录。未定期清洗水箱和不能提供水质检测报告扣0.1分。 |
| 7.6.7按规定开展设备设施的定期巡视、检查并记录，发现问题及时修复。对重大安全隐患或疑难问题有报告、整改、恢复的记录。 | 1.5 |  | 现场查验和巡视记录：未建立巡查工作记录扣1分；巡视发现或安全检查发现的问题未得到及时整改扣0.3分；疑难或管理边界之外的问题未逐级书面上报扣0.3分。 |
| 7.6.8 计划内的停水、停电、停暖或设施检修停用等，应事先告知学生。在学生公寓开展的维修、安装作业时，应对施工现场的噪声产生进行限制，对用电、用火情况进行检查，并保留相关记录。 | 0.1 |  | 查验相关记录。评审时若有施工现场，现场核验。停水、停电、停暖未通知的扣0.1分；未与施工方签订施工安全承诺书扣0.1分；施工动火未取得动火审批扣0.1分；施工现场未开展检查扣0.2分；施工结束无验收记录扣0.2分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.6.9 第三方安放在公寓内的设备设施应明确管理责任并与责任单位签订管理协议，悬挂或张贴责任单位、责任人管理标识。 | 0.1 |  | 查验现场和相关资料。未公示责任单位和责任人扣0.1分；未与第三方服务商签订安全责任书（或协议中无安全责任的约定）扣0.1分。 |
| 7.7 学生意见管理 | 1.5 | 0.5 | 　 |
| 7.7.1 应建立常设渠道（如服务台、意见箱、网络信箱、信访专用网络模块等）受理并统计、分析学生的意见、建议、投诉事宜。保留记录。做到：a) 回复响应及时率100%；b) 投诉处理率100%。 | 1 |  | 查验记录或收集渠道。未开展年度意见征询扣0.5分；对投诉未及时处理反馈扣0.5分；意见征询渠道不畅通且方法单一扣0.1分；未建立意见台账且对收集意见或建议未进行梳理分析扣0.1分。 |
| 7.7.2 定期召开学生座谈会，征询对公寓管理服务的意见，每学期不少于一次；每年至少开展一次学生对公寓管理服务的满意度调查。保留记录。 | 0.5 |  | 查验记录。未定期召开年度意见征询会议扣0.5分；满意度调查未开展扣0.1分；满意度调查虽开展但资料保存不完整扣0.1分； |
| 7.8 检查（5.5分） | 5.5 |  | 　 |
| 7.8.1 各相关部门根据分工，开展每月不少于一次对7.1至7.7条的事项进行检查（假期可酌情安排），并填写检查记录，对不合格项进行纪实记录。 | 3.5 |  | 查验监督检查记录。未实施分级监督检查且无法提供分级监督检查记录扣2分；监督检查频次未达到规定要求（每月1次）每次扣1分；监督检查记录不完整扣每次0.5分；未建立不合格事项台账且没有实施整改扣1.5分。 |
| 7.8.2 对发现（发生）的普遍性问题、具有风险性的问题，责任部门应采取相应的措施，消除隐患。保留记录。 | 2 |  | 现场查验和问询：对于共性和普遍性工作瑕疵未定期进行研究分析扣0.5分；对于具有安全风险问题未采取有效防范措施扣0.5分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 7.9 假期管理假期应对留校学生的住宿、管理人员值班、楼区值班、巡视、空房间管理、施工现场管理、设施维修等方面做出安排，有计划地开展工作。保留相关管理资料。 | 1 |  | 查验资料。 缺失假期工作安排会议记录扣0.2分；无法提供寒暑假及节假日管理人员值班记录或联络方式扣0.2分；缺失假期工作计划扣0.5分。 |
| 8 安全管理 | 15 | 1 |  |
| 8.1 申报限制条件申报评价的学生公寓应：* 1. 一年内学生公寓未发生消防事件和严重的治安事件；
	2. 2000年（含）后投入使用的学生公寓通过消防验收；
	3. 通向楼外的安全出口采用电控门装置或其他有效措施。
 | 必备项 |  | 本条为限制条款，不符合时不能申报。 |
| 8.2 安全管理职责将学生公寓安全工作纳入学校的整体安全工作中，有关各部门职责明确，分工负责，协同流程合理。 | 必备项 |  | 本条为限制条款，不符合时不能申报。查验学校安全管理文件或组织架构。未对学生公寓安全管理边界、部门职责、责任分工进行明文制度规定或工作边界责任模糊的，均为不符合。 |
| 8.3 消控系统和电梯管理的特殊要求公寓若配置了消控系统和电梯应按国家相关规定进行定期保养、检查、检测，消防设施操作员和电梯安全管理员、电梯司机应持证上岗。 | 2 |  | 现场查验。消防设备年度未按规范进行全面定期测试一项扣1分，设备带故障运行一次扣0.5分，消控值班员未持证上岗扣1分，制度未上墙公示扣0.1分，工作记录缺失一处扣0.2分，消控值班员上岗证书未张贴公示扣0.2分。电梯未定期检验扣1分，电梯维修保养未按照电梯维保规范实施扣0.5分，电梯安全管理员、电梯司机未持证上岗扣1分，制度未上墙公示扣0.1分，未悬挂电梯检测合格证标识扣0.1分，未建立电梯日常巡查制度扣0.5分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 8.4 消防安全 | 8 |  |  |
| 8.4.1 由学校保卫部门牵头，根据各相关部门的职责分工，定期（季度、月、日、夜间）开展消防安全检查，并保持记录。检查内容包括但不限于：a)   消防设施、器材没有缺失，没有移位，保持正常运行或正常状态；b)   无违章用火、用电情况；c)   消防安全标志完好、有效；d)   常闭式防火门处于关闭状态，消防疏散通道、安全出口通畅，防火卷帘下无堆放物品影响使用；e)   消防（控制室）值班情况和设施、设备运行、记录情况；f)   应急照明灯、疏散指示灯完好有效，疏散指示准确，定期检测供电持续时间是否达到规定的要求；g)   相关工作人员熟悉消防应急预案；h)   消防车通道通畅，定期检测消防水源正常情况；i)   消防工作档案健全。 | 2 |  | 现场查验和检查记录。日常消防巡查记录缺失扣1.5分；消防器材维护保养记录缺失扣1分；缺乏消防器材操作标识每处扣0.2分；未开展学生公寓夜巡查扣1分；未建立消防设备设施台账扣1分；消防标识损坏每处扣0.1分；其他不合格项一项扣0.2分。 |
| 8.4.2 应根据校区、公寓楼的情况，以及各相关部门（岗位）的分工，分析从发现火情到火灾后处置的各个流程细节，制定可行的消防应急预案。消防应急预案应满足夜间可能发生的消防事件的应对。定期开展消防应急演练，每半年不少于1次。消防应急预案应通过演练验证可行性，并改进由演练中发现的不足。 | 2 |  | 查验资料。预案有缺项的扣1分；未按照消防应急预案开展演练扣0.5分；低于半年开展1次的扣1分。 |
| 8.4.3与消防安全有关的人员应了解发生火灾的危害后果，熟悉相关的消防应急预案流程细节。楼长、值班员熟悉初期火灾的扑救措施、疏散方法、报告（报警）手段。 | 2 |  | 现场问询。与消防应急预案有关的工作人员（不仅仅是楼长、值班员）不熟悉发生火灾可能出现的严重危害性扣0.5分；不熟悉预案基本流程扣1分。楼长、值班员不熟悉初期火灾处置应对方法扣1分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 8.4.4 大型高层学生公寓应在公共区域配备高空逃生器材，每半年在专业部门指导下组织对住宿学生开展一次器材使用方法培训和逃生演练，并保存策划方案和培训演练记录。 | 2 |  | 现场查验和检查记录。大型高层学生公寓指单体住宿超过3000人且层高在7层以上的学生公寓。未配备高层公寓有效逃生疏散设备设施扣2分；学生对逃生设备设施不会使用扣1分；不熟悉逃生路线扣0.5分；每年未针对高层火灾逃生或施救进行专门培训扣0.5分；未结合专项预案定期开展高层逃生实战演练扣0.5分。 |
| 8.5 电气安全的特殊要求定期开展学生公寓电气设备安全检查，检查内容应至少包括电气火灾和触电的预防。 | 1 |  | 现场查验和检查记录。学生公寓电器设备或电线线路未定期开展检查且缺失工作记录扣1分；现场电气设备发现问题的一处扣0.2分。 |
| 8.6 其他应急预案除消防应急预案外，至少还应包括治安事件、恶劣天气、突发急病（伤）、防疫、群体事件等方面的应急预案。配置电梯的公寓应有电梯困人应急预案。工作人员应熟悉相关的应急预案。 | 1 |  | 查验预案文本。学生公寓突发事件预案每缺失一项扣0.2分；相关工作人员对应急预案不熟悉每人每项扣0.1分。 |
| 8.7 学生安全教育开展学生安全知识教育，使学生掌握学生公寓安全的有关知识，特别是安全用电知识、基本的消防常识、防诈骗知识，熟悉报警、报案电话。熟练使用楼内灭火器具，熟悉逃生方法和路线，具备扑救初起火灾和自救逃生能力。 | 2 | 1 | 对学生（尤其是新生）开展安全教育且缺失教育记录扣1分。现场问询，住宿学生掌不知悉安全用电、消防、治安报警电话号码扣0.5分；不了解灭火器操作方法和逃生技能的扣0.5分；不了解防诈骗知识扣0.5分。学生安全教育或安全管理具有特色的加1分。 |
| 8.8 安全管理资料保存与学生公寓安全有关的制度、培训、宣传引导、检查、检测、验收、应急预案演练等资料（记录、台账）。 | 1 |  | 问询和查验记录。记录缺失或未按规定整理的一项扣0.1分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 9 育人能力 | 12 | 4 |  |
| 9.1 文化育人 | 4 | 2 |  |
| 9.1.1 年度预算中明确列支公寓文化氛围建设和文化活动专项经费。 | 1 |  | 查阅年度预算。预算中未明示用于公寓文化活动扣1分；预算该执行而未执行扣0.5分。 |
| 9.1.2 公寓文化活动载体形式多样、内涵丰富（如宣传橱窗、线上平台、报刊杂志等），充分展现学生文化、艺术、体育及实践活动。定期举办校级“公寓文化节”，开展经常性的公寓文化活动。 | 1.5 | 1 | 查阅活动计划和实施记录。文化载体缺失一项扣0.3分；公寓文化活动未纳入管理部门（年度或学年或学期）工作计划扣0.2分。公寓文化活动形式单一扣0.2分。未举办校级公寓文化节扣0.5分；其他公寓文化活动每年少于2次扣0.5分。 公寓文化活动开展有特色的为加分项（+1分）。 |
| 9.1.3 公共区域公寓文化氛围能够体现学校特有校园文化和育人功能。在节日、迎新、毕业生离校期间，开展专项的文化氛围布置。 | 1.5 | 1 | 现场查验和检查相关资料。公寓或公寓区缺失公寓文化布置的酌情扣0.5至1分；迎新或毕业生离校未能营造氛围扣0.3分。公寓文化氛围布置有特色的为加分项（+1分）。 |
| 9.2 劳动育人 | 3 | 1 | 　 |
| 9.2.1 进行学生在公寓管理服务中从事劳动的安排，设置勤工助学岗位。 | 1 |  | 查验资料。未设立勤工助学岗位扣1分。或缺失劳动育人工作机制的，本项不得分。 |
| 9.2.2 组织参与寒暑假或节假日期间和日常的公寓管理和服务活动，包括但不限于：a) 协助开展寝室检查工作；b) 公寓楼值班和楼区巡视工作；c) 突发事件预案演练活动；d) 参与公寓举办的“节能减排”宣传、安全宣传、公寓文化氛围建设和文化活动、疫情防控等活动；e) 垃圾分类指导、监督工作；f) 伤、病、残疾同学的生活照顾；g）其他适宜学生从事的工作。 | 2 | 1 | 问询学生和查验相关记录。岗位设置单一扣0.5分；公益岗位设置未超过3种扣0.1分；未能实施住宿学生垃圾自带下楼扣0.1分。未能发挥劳动育人功能且缺失组织学生进行工作总结资料扣0.1分；缺失对参与劳动学生考评记录扣0.1分。劳动育人工作开展有特色的为加分项（+1分）。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 9.3 管理育人 | 5 | 1 | 　 |
| 9.3.1 建立学生公寓自律组织，有效参与、监督学生公寓管理服务工作，收集住宿学生意见和建议；指导学生自律组织开展公寓文化氛围建设、文化活动和宣传引导，结合公寓安全、寝室内务、日常行为管理等事项，倡导自我管理、自我教育、自我服务。 | 1 |  | 查验资料。未建立学生自律会组织扣1分；学生自律组织活动缺失记录扣0.5分；未发挥学生自律组织作用（未能实现三自要求）扣0.1分。 |
| 9.3.2 发挥党（团）员示范作用，引领寝室氛围健康有序。 | 1 |  | 查验资料。寝室党（团）员未能发挥党员示范引领作用扣0.5分；学生公寓未开展党（团）员示范寝室活动扣0.5分。 |
| 9.3.3 开展对学生公寓内违规违纪行为的检查和寝室内务卫生及安全检查，对严重违规者按学校的规章制度予以相应的处分，并保留相关记录。 | 1 |  | 查验资料。缺失定期检查记录扣0.1分；对内务卫生检查结果未及时公示扣0.2分。现场查验。按照每栋迎检学生公寓隔层抽检10%房间。发现使用大功率电器和酒精炉、煤气炉、蜡烛、卧床吸烟、使用劣质电器、未“人走断电、人走锁门”、留宿外人等现象的，每处每项扣0.2分。卫生情况较差的视情况每2处扣0.1分。学生在公寓内严重违纪未被及时处理一次扣0.2分；一般违规行为上报后未能够及时处理一次扣0.1分；未设立违规行为台账扣0.1分。 |
| 9.3.4 将检查评比结果以一定形式公开，纳入集体、个人成长考核事项。 | 1 |  | 查验资料。未建立公寓表现与评优挂钩机制扣1分。 |
| 9.3.5 入住公寓辅导员按相关策划（制度）开展工作，履行学生公寓内学生的思想教育和日常行为管理，并和学生公寓管理服务人员密切配合，及时解决学生在公寓里出现的问题。保留相关记录。 | 1 | 1 | 查验记录和现场查验。入住公寓辅导员未留存开展深入辅导工作记录扣0.5分；未掌握特殊学生信息扣0.5分。入住公寓辅导员工作与学生公寓管理工作紧密结合的为加分项（+1分）。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 10 资料管理 | 2 |  |  |
| 10.1 资料种类资料的作用是为过程或结果的体现提供客观证据。包括但不限于：a) 各项制度，各类策划（计划）、总结，与第三方的合同；b) 房屋和设施设备的验收、年检、保养等资料；c) 本文件要求的台账、记录等。资料可以是纸质和电子媒体的形式。 | 　 | 　 | 本条为叙述项，不赋分。 |
| 10.2 资料存档资料存档应做到：保存规范，资料齐全，分类成册（电子媒体可以是分类的文件夹，或分类的网页链接），查阅方便。 | 2 | 　 | 现场查验。未建资料管理台账目录清单扣0.3分；归档不及时一处扣0.1分；年度资料未装订（装盒）、或电子文档未分类保管一处扣0.1分；文档盒（电子文档文件夹）中资料管理混乱不规范扣1分；该归档的资料未归档的一处扣0.1分。 |
| 11 信息技术的应用和节能措施 |  | 4 |  |
| 11.1 技防措施宜采用技防措施。包括但不限于:门禁和视频监控、寝室的用电限电装置、电子侵入报警、消防控制系统等技术手段的应用。 | 　 | 2 | 现场查验。列为加分项。科技创安设备操控人员不能够熟练掌握设备技能不得分；科技创安设备长期带故障运行或不能保证正常运行的项目不得分。 |
| 11.2 网络技术的应用宜利用网络技术实现管理服务的快捷和有效性。包括但不限于：公寓费用（如住宿费、水电费）的收取、寝室用电限电系统、住宿调整的审批、报修、学生意见收集及反馈、楼区巡视，寝室内务检查，安全检查，管理和服务质量检查等事项。 | 　 | 1 | 现场查验。一项得0.2分。 |
| 11.3 节能环保宜采用节能技术和措施 （太阳能或空气能热水洗浴设施、地热利用、节能灯具等），经常性开展节能环保宣传。 | 　 | 1 | 现场查验和检查相关资料。节能手段单一的，得0.2分；定期在学生公寓开展环保宣传教育且记录保存完整的，得0.2分。节能标识清晰完好的，得0.2分；节能设备或节能措施有效发挥作用的，得0.5分。 |

表A.1 等学校学生公寓星级管理服务评价赋分规则（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 正文章节 | 基础分 | 加分 | 评价方式及赋分办法 |
| 12 工作创新 |  | 4 |  |
| 12.1 特色公寓管理服务特色突出、效果明显，在本地区发挥了示范作用。 | 　 | 2 | 需向评价组提供2年内的专题资料：获得校级学生公寓集体荣誉的得1分，个人荣誉的每人得0.2分；获得全国教育后勤协会或学生公寓专业委员会学生公寓集体荣誉的得1分，个人荣誉的每人得0.2分。在地区协作具有推广作用的，视情况得0.5至1分。 |
| 12.2 创新管理体制、机制创新，公寓管理效果明显，具有在本省级区域或全国推广的意义。 | 　 | 2 | 需向评价组提供专题工作报告。综合评价机制体制创新效果，视情况的0.5至1分；在省级范围内具有推广作用的，得0.5分，在全国范围内具有推广作用或影响力的，得1分。 |

参考文献

[1] 《高等学校消防安全管理规定》

[2] 中后协〔2016〕7号 《中国教育后勤协会关于印发<全国高校标准化学生公寓创建指导标准（试行）>的通知》