

ICS 03.100
A 60

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T 2593—2016

高等学校学生公寓社会化服务

2016 - 05 - 09 发布

2016 - 07 - 09 实施

辽宁省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 基本要求	1
住宿	2
5 卫生与环境	3
6 安全	
7 资产与维修	5
8 节能环保	5
9 立德树人	5
10 评价与改进	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由辽宁龙源教育产业投资管理集团有限公司和辽宁省标准化研究院提出。

本标准由辽宁省教育厅归口。

本标准由辽宁省质量技术监督局发布。

本标准起草单位：辽宁龙源教育产业投资管理集团有限公司、辽宁省标准化研究院、东北大学、沈阳农业大学、沈阳航空航天大学、辽宁石油化工大学、营口理工学院。

本标准主要起草人员：刘效凯、徐晓东、韩先一、薛必春、邱学思、范守君、王庆利、李印福、马莹、杨松竹、李异军、冯文光、张凤、何晓晶、安宝成。

高等学校学生公寓社会化服务

1 范围

本标准规定了高等学校学生公寓的住宿、卫生与环境、安全、资产与维修、节能环保、立德树人和评价与改进等社会化服务方面的要求。

本标准适用于社会化服务组织开展高等学校学生公寓管理和服务活动,其他非社会化服务组织可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB 289 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 13 95 消防安全标志

JGJ 36 宿舍建设设计规范

3 基本要求

3.1 机构设置

3.1.1 校方应成立由校级主管领导牵头,学工、后勤、保卫、资产、财务等相关管理部门和院系代表,社会化服务组织代表,学生代表共同组成学生公寓管理协调机构。

3.1.2 从事高等学校学生公寓社会化服务的组织应具有二级及以上的物业服务企业资质。

3.1.3 社会化服务组织应依据委托合同要求,组建项目服务机构,建立管理服务体系。

3.2 人员要求

3.2.1 根据学生公寓建筑格局、规模及管理服务内容和标准,项目服务机构人员应按照不低于入住学生总数 1%的比例配备。

3.2.2 项目服务机构负责人应具有大专及以上学历,三年以上学校服务经历,较高的思想素质、组织管理能力和一定的专业知识。

3.2.3 特殊岗位人员应具有相应专业技术或职业资格证书,经岗前培训后上岗。

3.2.4 项目服务机构从业人员按岗位统一着装,佩戴工牌,微笑服务。

3.3 设施场所条件

3.3.1 学生公寓设施的建设设计应符合 JGJ 36 的要求。

3.3.2 学生公寓配套设施和场所应设置室内家具、饮用开水装置、洗衣机及会客室或会客区域、晾晒衣物场所等,满足学生的基本生活需要。

3.3.3 学生公寓安全设施应建有电子门禁、视频监控、智能限电、消防报警等系统,完好有效。

3.3.4 公共标志、安全标志和消防安全标志醒目完整，应分别符合 GB/T 10001.1、GB 289 和 GB 13 95 的规定。

3.3.5 学生公寓社会化服务宜采用应用软件、服务网站、微信公众号等信息化方式，简便快捷。

3.4 管理制度

3.4.1 校方校级和相关管理部门制度主要包括：

- 学生公寓管理制度；
- 安全管理制度；
- 学生管理制度；
- 辅导员管理制度；
- 社会化服务品质监管考评制度；
- 各类突发事件应急管理制度。

3.4.2 社会化服务组织项目服务机构制度主要包括：

- 组织管理制度；
- 住宿管理服务制度；
- 卫生与环境管理服务制度；
- 安全管理服务制度；
- 资产管理与维修维护制度；
- 节能环保管理服务制度；
- 立德树人服务管理制度；
- 服务承诺制度；
- 学校迎新生、送毕业生、大型活动等特殊时间节点服务保障制度。

3.4.3 项目服务机构每学期开展一次员工岗位知识及服务技能培训，使员工熟知岗位职责及相关制度。

3.4.4 各项制度在醒目位置公示，执行记录和资料，规范完整。

4 住宿

4.1 新生入住

4.1.1 新生入住前 1 周应掌握新生入住信息，制定接待新生住宿方案。

4.1.2 新生办理入住手续时，查验证件，复核名单，准确发放钥匙。

4.1.3 新生入住 1 周内，更新入住学生信息，核准无误，报送校方。

4.2 调宿

4.2.1 调宿前后应对寝室设施进行普查和查验，按校方调宿管理流程和工作要求执行。

4.2.2 学生办理入住手续时，查验证件，复核名单，准确发放钥匙。

4.2.3 调宿结束 1 周内，更新入住学生信息，核准无误，报送校方。

4.3 毕业生退宿

4.3.1 退宿前 1 个月应掌握毕业生离校信息，制定毕业生退宿方案。

4.3.2 办理退宿手续时，按校方退宿流程和工作要求执行，收回钥匙。

4.3.3 退宿结束 1 周内，更新入住学生信息，核准无误，报送校方。

4.4 假期住宿

- 4.4.1 编制假期住宿学生花名册，根据校方委托与学生签订留校住宿承诺书。
- 4.4.2 在春节期间，为留校学生举办适宜形式的送温暖活动。

4.5 门禁值班

- 4.5.1 实行2小时值班制度，遵照校方学生作息规定，按时开关出入门和切合电源。
- 4.5.2 在每天早、中、晚学生进出高峰时段，立岗服务，每次不少于20分钟，保障学生进出安全。
- 4.5.3 值班人员辨识居住本楼入住学生比例不低于90%。
- 4.5.4 对外来会客、大件物品出入、钥匙借用等执行验证登记手续，记录齐全完整。
- 4.5.5 对晚归学生进行登记、核对、询问，定期汇总统计，报送校方。
- 4.5.6 接待学生维修或投诉，实行首问负责制，及时登记、处理和反馈。
- 4.5.7 建立住宿学生电子资料信息库，对空寝室、空床位加强管理，每月汇总信息，报送校方。

5 卫生与环境

5.1 卫生防疫

- 5.1.1 做好日消毒、周重点消毒工作，预防传染性疾病。
- 5.1.2 在学生公寓内，每年至少消杀两次，无可见老鼠、蟑螂、臭虫等。
- 5.1.3 春秋两季节，对入住学生重点开展卫生防疫知识宣传工作。

5.2 公共环境

- 5.2.1 门、窗、玻璃洁净明亮。
- 5.2.2 门厅、楼道、楼梯地面整洁，物品摆放整齐，无乱堆乱放现象；墙面无严重污迹印痕。
- 5.2.3 公共卫生间、盥洗室清洁，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；墙面无乱刻乱画现象。
- 5.2.4 门厅、值班室内各类上墙制度统一尺寸、统一外框，美观、耐久，无积灰；宣传橱窗内粘贴物有序，清理及时，内容积极向上。
- 5.2.5 公寓区整洁无杂物，墙面无贴画现象，各类车辆在规划区域内按位停放。
- 5.2.6 垃圾桶套装垃圾袋，内外壁无污渍，桶周围无遗洒，摆放整齐，桶内垃圾不应超过桶容积的2/3，无严重异味。
- 5.2.7 清洁工具、用品实行定置管理。
- 5.2.8 清洁频次指标主要包括：
 - 地面每日清洁不少于2次；
 - 公共卫生间、盥洗室每日重点清洁2次；
 - 楼梯扶手每日清洁1次；
 - 门窗、玻璃、消防设施器材、暖气片每周擦拭1次；
 - 墙面、天花板每月清扫1次；
 - 垃圾每天至少清运2次。

5.3 寝室卫生

- 5.3.1 按委托合同对学生寝室进行卫生检查，并配合校方开展寝室文化建设。
- 5.3.2 对腾空待入住的寝室及时清扫，保持整洁。

5.3.3 协助校方督促学生床铺整洁、被褥摆放整齐，寝室门、窗、桌椅等干净无灰尘，室内通风良好无异味。

5.3.4 引导学生将垃圾自主带到楼下垃圾投放点，养成良好习惯。

6 安全

6.1 消防安全

6.1.1 项目服务机构建立消防安全岗位责任制，培训员工熟知报警和处置程序，熟练使用消防器材，具备扑救初级火灾能力，并正确引导在场人员疏散逃生。

6.1.2 消防设施、设备、器材配置齐全完好有效，无埋压、圈占、遮挡消火栓或占有防火间距现象。

6.1.3 安全出口、疏散通道畅通，无占用、堵塞、封闭现象；应急灯和安全指示灯齐全完好。

6.1.4 常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品。

6.1.5 在醒目位置设置禁烟标识和校方禁烟监督电话，协助校方开展禁烟工作。

6.1.6 定期对学生进行消防安全宣传教育，发现违规使用大功率电器、焚烧物品、私接电线、存放易燃易爆危险品等及时劝阻。

6.2 设施设备安全

6.2.1 做好日常巡视，楼宇内外墙和顶棚装饰层无脱落、坠物等安全隐患。

6.2.2 配电系统、装置及公共电器安装规范，线路无裸露、断口、老化、松动等现象，安全警示清晰。

6.2.3 寝室内门窗完好，卧具和椅子等牢固无损坏。

6.2.4 紧急状态下，安全出入口能够及时正常开启。

6.3 公共秩序维护

6.3.1 每日进行安全隐患检查和巡查，夜间频次不少于2次，节假日和特殊时间节点频次不少于1次。

6.3.2 视频监控系統处于有效使用状态，执行相关管理规定，记录完整。

6.3.3 配合校方或公安机关处理学生公寓内各类治安及其它案件。

6.4 突发事件与应急预案

6.4.1 突发事件主要包括：

- 自然灾害；
- 治安事件；
- 消防安全事件；
- 公共卫生事件；
- 群体性事件。

6.4.2 应急预案主要包括：

- 总则；
- 组织机构与职责；
- 预测、预警；
- 应急响应；
- 后期处置；
- 信息管理；
- 保障措施；

——宣传教育、培训和演习。

6.4.3 每学年至少进行2次应急预案培训，1次消防及安全演练，并结合实际，不断完善预案。

6.4.4 在发生突发事件情况下，舒缓现场人员紧张情绪，及时引导安抚。

7 资产与维修

7.1 资产管理

7.1.1 编制资产管理档案，对校方资产每学期进行1次盘点，及时报送校方。

7.1.2 资产标识齐全规范，责任人明确。

7.2 维修维护

7.2.1 编制大中修计划和日常维修维护计划，提报校方制定年度工作计划和接受校方日常指导监督。

7.2.2 设立2小时服务电话，保证电话畅通。

7.2.3 水电暖、门锁等急修15分钟到位，其他维修在承诺时间内解决。

7.2.4 接报修、维修、验收和回访记录准确、齐全。

7.2.5 所有维修涉及的材料、配件等均应符合相关标准。

7.2.6 冬季做好出入口处防寒保暖工作。

8 节能环保

8.1 定期对项目服务机构人员和学生进行节能知识宣传教育，培养节能意识。

8.2 严格现场管理，在明显位置张贴节能环保标识，划分责任区域，无跑、冒、滴、漏现象。

8.3 积极采用或推荐校方采用新技术、新产品，应用技术革新节能。

8.4 做好能源使用的统计、分析工作，实现能源定额管理。

8.5 设立爱心书屋、衣物捐赠等公益场所，实施低碳环保措施。

8.6 组织学生开展节能环保知识竞赛和丰富多彩的主题活动。

9 立德树人

9.1 建立多层次沟通渠道，发现并满足师生核心需求。

9.2 结合校园文化和学生成长特点，利用门厅、楼道、走廊等空间，赋予文化公寓和育人服务功能。

9.3 定期发布各类安全提示、天气预报、健康知识、生活常识、励志故事、就业信息等，体现人文关怀。

9.4 组织开展诸如文体竞技、志愿者、生活常识等类活动，为学生搭建成长发展平台。

9.5 为特殊群体学生提供关爱服务，让学生感受到亲人的呵护。

10 评价与改进

10.1 评价内容和指标主要包括：

——重大安全责任事故为零；

——保洁满意率98%以上；

——维修满意率90%以上；

- 有效投诉处理率 100%;
- 综合服务满意率 85%以上。

- 10.2 校方应定期对提供社会化服务组织进行师生或第三方满意度评价。
 - 10.3 社会化服务组织应开展季度和年度自我评价。
 - 10.4 针对评价结果，制定完善措施，提升社会化服务水平。
-