|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上海高校学生公寓“六T”实务现场管理达标检查评估评分表（2023版）  **学 校： 楼宇名称：** | | | | | |
| **检查项目** | **检查内容** | | **标准分** | **检查标准及检查重点** | **评估分** |
| **制度完善**10分 | 各项管理制度情况 | | 3 | 宿舍管理规定，宿舍安全（含消防安全、治安安全等）管理和检查制度，以及日常管理与服务制度并公示 |  |
| 员工守则、文明用语、作业规范。 | | 1 | 查看资料 |  |
| 岗位责任制、值班和访客制度 | | 1 | 查看资料及执行台账 |  |
| 应急处置预案、消控室值班制度 | | 2 | 查看资料及执行台账 |  |
| 工作人员培训制度、考核制度。 | | 1 | 查看资料及执行台账 |  |
| 检查评估反馈制度 | | 2 | 查看资料及执行台账 |  |
| **安全保障**20分 | 消防设施完好情况 | | 2 | 检查应急照明灯、消防门、消防器材及相关维保记录。 |  |
| 通道及应急疏散情况 | | 2 | 查看标识指示灯，安全指示标识是否完好，有无消防疏散示意图，可现场抽查员工打开应急通道门（记录所用时间） |  |
| 应急演练情况 | | 3 | 查看记录（消防宣传与演练每年不少于1次） |  |
| 技防设施情况 | | 2 | 烟感监控等技防设施是否完好、底楼有无防盗设施、楼内有无不安全用电情况，有无维保记录（电子围栏和周界报警要看保卫处是否安装，没有不扣分） |  |
| 员工安全意识和基本技能 | | 2 | 可现场随机抽查询问工作人员，消防应急应对处置措施。 |  |
| 其他公共安全设施完好 | | 2 | 相关设施（电梯、避雷、强弱电等）完好，安全操作标识清晰、美观，维保规范 |  |
| 员工持证上岗、规范操作情况 | | 2 | 查看资料。 |  |
| 住宿信息情况 | | 1 | 查看台账核对住宿信息是否完整准确、有无违规使用床位， |  |
| 门禁（身份识别系统）情况（钥匙管理） | | 2 | 门禁系统查看现场（钥匙管理查看台账记录）。 |  |
| 异常情形处置情况 | | 2 | 异常情形（推销、不明粘贴、突发事件等）及时报告，并有记录。查看台账。 |  |
| **规范管理**20分 | 新员工上岗培训和老员工岗位轮训 | | 1 | 含消防安全、治安安全、水电气安全、操作安全等，有培训记录 |  |
| 应知应会（六T知识） | | 1 | （天天安全保障，天天人性服务，天天规范管理，天天行为育人，天天检查评估，天天反馈提高）可现场抽查询问员工（如讲出3个可得1分） |  |
| 应知应会（业务流程、技巧和方法） | | 2 | 可现场抽查各项规章制度、岗位职责、操作流程和应急预案 |  |
| 对住楼学生的识别率 | | 2 | 楼宇值班员在本楼工作三个月后，对住楼学生的识别率不低于60%。进行现场识别率考核（以学生出入宿舍时段为宜），园区式管理可按比例放宽标准，具体还要看1栋楼 |  |
| 入住、退宿和调整手续齐全 | | 1 | 查看有无住宿协议和调宿流程 |  |
| 巡视宿舍情况 | | 1 | 查看卫生安全检查记录台账，巡视记录每天不少于1次 |  |
| 公共区域管理情况 | | 1 | 主要查看公共区域标识指示和非机动停放有序等 |  |
| 报修受理及维修响应情况 | | 2 | 报修当天受理，维修24小时内响应，无跑冒滴漏现象。 |  |
| 通道管理情况 | | 1 | 通道无杂物堆放、底楼防盗设施疏散便捷 |  |
| 晨会及交接班情况 | | 1 | 晨会及交接班正常开展，可通过台账查看记录 |  |
| 生活垃圾分类减量情况 | | 3 | 有垃圾分类减量宣传，垃圾分类容器齐全，标识清晰。 |  |
| 投诉处理情况 | | 1 | 投诉事由的调查说明和处理结果，查记录。 |  |
| 视觉管理（有名有家）情况 | | 1 | 各类工器具区分用途，有名有家、合理有序、摆放规范，清洁用具有防滴水措施。 |  |
| 视觉管理（图案标识）情况 | | 1 | 图案标识清晰，无脱落、翘起、受潮、损坏，张贴整齐美观。有脱落、损坏可相应扣分. |  |
| 员工工作规范情况 | | 1 | 员工是否养成良好工作习惯，各类工器具是否定点摆放 |  |
| **人性服务**15分 | 生活设施情况 | | 2 | 设施设备完好（含爱心设施），品种齐全，数量匹配，维护、更新、卫生消毒等运行措施落实。 |  |
| 信息告知公示情况 | | 2 | 在公寓楼幢进出口处或区域内的明显位置，提供各类实时信息，信息公开，并有专人负责。查看有无信息栏或电子屏提供实时信息，信息时效不超过2周。 |  |
| 空间营造情况 | | 3 | 公寓生活、锻炼、学习、交流等空间环境整洁，文化布置温馨舒适。 |  |
| 空间功能使用情况 | | 2 | 提供相应活动室，并保证房间的借用便捷，整洁舒适。查看有无活动室及使用制度， |  |
| 专项服务情况 | | 2 | 做好新生入住、毕业离校、军训、考试、考研、献血等特殊时间段的专项服务。为需要特别帮助和遭遇突发事故的学生提供有针对性的服务。 |  |
| 公寓环境整洁情况 | | 2 | 大厅、走廊、洗衣、开水等公共区域地面干燥不滑，雨天有防滑措施，物品摆放到位，定时整理打扫，墙面无明显脱落和霉斑；盥洗室、浴室和卫生间内无刺鼻异味，地面无明显水渍 |  |
| 工作人员精神面貌情况 | | 2 | 现场询问工作人员，查看员工工作态度和服务礼仪。服装统一，佩戴工作牌上岗，仪表端正，语言文明，热情亲和。每天学生进出高峰时间段，工作人员在出口处立岗服务。工作环境整洁明亮、物品整齐。 |  |
| **行为育人**15分 | 党建引领情况 | | 3 | 强化思想武装，开展思想政治教育工作，发挥党（团）组织政治核心作用，学校从制度、政策、措施等多方面予以重视。 |  |
| 组织保障情况 | | 2 | 院系、学工、导师等多点进驻社区公寓，，学生公寓（社区）建立常态化的党建活动机制； |  |
| 党团员发挥作用情况 | | 2 | 建立楼宇党（团）员信息学生党（团）员亮身份、做表率，在公寓发挥积极作用。 |  |
| 多元参与育人情况 | | 2 | 后勤、保卫、学工、服务企业、学生自我管理等多元参与共同。服务示范，架构健全，服务公示，工作有记录。 |  |
| 服务劳动开展情况  （服务性劳动） | | 2 | 提供劳动岗位，组织引导学生参与劳动，学生团结互助，志愿参与楼宇公共服务管理， |  |
| 学生参与宿舍内务卫生值日(生活性劳动) | | 2 | 抽查3间学生寝室，寝室干净、整洁、无明显异味，生活用品、床上用品、衣服、鞋子以及书籍摆放整齐，查看值日安排记录。 |  |
| 环境育人情况 | | 2 | 学生关心爱惜公寓环境，主动参与公寓建设，献言献计情况；定期开展寝室文化活动，并能对所开展的文化活动提供相应的活动方案、活动照片等相关资料 |  |
| 成效评估  20分 | 检查记录完整情况 | | 2 | 各项检查记录台账完整性，工作日志记录、投诉处理意见、工作整改、应急处理等记录完整 |  |
| 综合检查评估开展情况 | | 3 | 开展学生公寓综合满意度自我测评、师生测评和第三方测评。其中自我测评和师生测评每年常规开展，第三方测评定期开展。 |  |
| 专项检查评估开展情况 | | 2 | 定期开展专项检查评估，评估内容不少于2类（如饮水、洗衣、洗浴、空调等），每年不少于2次。 |  |
| 沟通反馈工作情况 | | 3 | 建立网格化管理，检查评估处理工作信息及时反馈；开展学生交流沟通，每年不少于2次集中收集整理学生需求，改进提高。 |  |
| 改进提高情况 | | 3 | 根据记录检查，针对检查、投诉、沟通中的问题及时改进措施及成效情况 |  |
| 学生安全意识和基本技能情况 | | 2 | 现场随机抽查询问学生，了解违章电器种类、处理办法、被诈骗案例情况，了解消防逃生知识和防诈意识。 |  |
| 生态文明意识和垃圾分类情况 | | 3 | 查看垃圾源头减量措施、学生主动配合、学生垃圾投放情况、垃圾分类质量。 |  |
| 劳动意识和素养提升情况 | | 2 | 学生自主参与公寓社区志愿服务，常态化参与公寓周边环境劳动。 |  |
| 五星公寓准入指标 | 1 | **制度完善（10分）**无扣分项。 | | | |
| 2 | **安全保障（20分）**得分不低于18分，**且**各类消防、应急疏散通道及公用设施设备完好无扣分项，应急演练无扣分项。 | | | |
| 3 | **规范管理（20分）**得分不低于18分，**且**视觉管理无扣分项，服务人员训练有素，应知应会无扣分项，生活垃圾分类容器和标识无扣分项。 | | | |
| 4 | **人性服务（15分）**得分不低于13分。 | | | |
| 5 | **行为育人（15分）**得分不低于13分，**且**建立楼宇党（团）员信息，党（团）员亮身份做表率，在公寓管理发挥一定作用，党建引领及党（团）员活动情况无扣分项；环境育人氛围浓郁。 | | | |
| 6 | **成效评估（20分）**得分不低于16分，**且**综合测评服务满意度85%以上，检查改进措施有力；参与公寓社区劳动已成为学生自觉行为，学生主动配合做好垃圾分类，无扣分项。 | | | |
| 四星公寓准入指标 | 1 | **制度完善（10分）**无扣分项。 | | | |
| 2 | **安全保障（20分）**得分不低于18分，**且**各类消防、应急疏散通道及公用设施设备完好无扣分项，应急演练无扣分项。 | | | |
| 3 | **规范管理（20分）**得分不低于15分，**且**服务人员训练有素，应知应会无扣分项 | | | |
| 4 | **人性服务（15分）**得分不低于12分。 | | | |
| 5 | **行为育人（15分）**得分不低于12分，**且**建立楼宇党（团）员信息，党（团）员亮身份做表率，在公寓管理发挥一定作用，党建引领及党（团）员活动情况无扣分项。 | | | |
| 6 | **成效评估（20分）**得分不低于14分。 | | | |
| 特色创建指标 |  | **特色鲜明。由检查评估小组对照指标要求，进行现场初审推荐后，由专委会进一步审定。** | | | |

**总得分： 检查人员签字:**