|  |
| --- |
| **上海高校学生公寓“六T”实务现场管理实施标准****（2023版）** |
| **天天安全保障** |
| 目标：学生公寓现场管理安全保障工作包括三个方面：消防安全、治安安全、风险控制。消防安全是学生公寓安全保障工作的重中之重，应确保消防通道畅通、消防设备设施完好，防灾减灾控制措施行之有效；住宿秩序的管理和控制是保障学生公寓人员安全、财物安全的基础，应保证技防设施正常运转、住宿人员有序入住、访客管理及物品进出有效管控；各公寓楼应结合实际制定可操作性强的安全防范措施，各级工作人员做到职责明确、各司其职、安全作业，实现对学生公寓各类风险的有效控制，确保各类应急事件在第一时间得到正确处置。 |
| **序号** | **类别** | **项目** | **具体要求** |
| 1 | 消防安全 | 消防管理 | 楼道畅通、标识完好、指示灯完好、消防门正常启闭，规范设立消防疏散示意图。建立消控室值班制度，积极开展消防安全宣传教育活动，制定消防应急预案并正常演练（每年一次以上）。 |
| 2 | 消防设施 | 消防器材完好，消防设备正常工作，维保记录完整；工作人员掌握必备消防知识，知晓火情发生后的处置程序，正确使用灭火器等消防器材。 |
| 3 | 消防隐患 | 建立室内安全检查制度，节假日、假期前开展专项安全检查，楼内无违规用电、私拉乱接现象，底楼防盗设施符合消防规范。各工作间规范管理，按规定配置消防器材，无堆放杂物现象。 |
| 4 | 治安安全 | 值班管理 | 建立二十四小时值班，巡逻制度，访客规范管理，证件规范登记，物品进出规范管理，台帐齐全。 |
| 5 | 技防设施 | 电子门禁、监控系统、电子围栏、周界报警等技防设施正常工作，维保记录完整。 |
| 6 | 住宿秩序 | 定期核对住宿人员信息（本、专科生每学期1次以上，研究生每学期2次以上），无私自租、借、换床位或用空床位情况。 |
| 7 | 防诈宣教 | 开展防诈骗安全知识宣传和提醒，提高学生防诈意识，保障学生财产安全，楼内不发生被诈骗案例。 |
| 8 | 风险控制 | 警示标识 | 危险处规范张贴警示标识，临时作业规范设置警示标牌，特殊气候提醒通告，节假日、假期安全提醒，针对其它特殊时段、特殊部位建立安全提示标识。 |
| 9 | 应急预案 | 结合公寓楼安全管理实际，制定且有效实施水电气故障、治安事件、群体性事件、公共卫生、心理干预、灾害性天气等应急事件的处置预案。 |
| 10 | 安全作业 | 特殊岗位持证上岗，劳动防护、现场作业符合安全规程要求，相关工作人员熟悉并背出岗位安全操作规程。 |

|  |
| --- |
| **天天人性服务** |
| 目标：学生公寓的人性服务是指管理服务部门对房屋和配套的设施设备及相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和生活秩序，并对入住在学生公寓内的学生进行服务活动的总和。强调“天天人性服务”的目的是提升服务意识，明确服务内容，规范服务要求，寓管理于服务，以人性、周到、细致的服务提升管理的有效性。 |
| **序号** | **类别** | **项目** | **具体要求** |
| 1 | 服务设施 | 共享空间 | 门厅布置文化氛围浓，服务项目及设施明显，为学生在住宿区域提供相应活动室，并保证房间的借用便捷，整洁舒适。 |
| 2 | 设施设备 | 确保洗衣机、烘干机、开水箱、微波炉等生活设施每天正常供学生使用。 |
| 3 | 爱心设施 | 在生活园区配备一定数量的爱心寝室、爱心用具及爱心通道。 |
| 4 | 生活服务 | 信息服务 | 每天早晚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，并有专人负责。 |
| 5 | 便利服务 | 每天为学生提供方便生活的针对性服务，如针线包、吹风机、衣冠镜、体重秤、非处方类常用药品、钥匙借用等，物品有名有家。 |
| 6 | 立岗服务 | 每天早中晚三次学生进出高峰时间段，工作人员在出口处立岗服务，每次不少于30分钟，随时解决学生需求，保障进出安全。 |
| 7 | 关爱服务 | 节点服务 | 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。 |
| 8 | 针对服务 | 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。学生公寓内引入的其他社会服务企业有彰显社会责任的承诺或宣传。 |
| 9 | 需求服务 | 有较完善的学生服务需求申请和投诉渠道，对学生的意见及时进行反馈。 |

|  |
| --- |
| **天天规范管理** |
| 目标：天天规范管理是指公寓管理部门根据确立的管理服务理念和完备的规章制度，在每天的日常管理工作中引导和规范工作人员的工作行为。通过不断规范、不断改进、不断提高，使工作人员明确各自工作应达到的标准，从而将组织的要求转化为工作人员的自觉追求，达到提高管理水平和服务质量的目的。 |
| **序号** | **类 别** | **管理项目** | **具体要求** |
| 1 | 制度建设 | 规章制度 | 宿舍管理条例、宿舍安全管理规定、日常管理与服务制度、员工守则等齐全。 |
| 2 | 岗位职责 | 办公室人员职责、管理员职责、值班员职责、保洁员职责、维修员职责等主要岗位职责齐全并上墙公布。 |
| 3 | 操作流程 | 办理入住和退宿手续流程、接待服务标准、保洁服务流程与标准、夜间巡查流程、登高作业、湿性作业等有专门的操作流程文本。相关岗位人员熟记流程。 |
| 4 | 岗位管理 | 岗位培训 | 做好新员工上岗培训和老员工岗位轮训。要求熟记各项规章制度、岗位职责、操作流程和应急预案，牢记工作重点，掌握工作方法和技巧。对消防安全、治安安全、水电气安全、操作安全要重点培训。 |
| 5 | 岗位要求 | 楼宇值班员基本设别楼内学生，准确率不低于60%（每栋楼以500名学生为计算单位）。每天在进出高峰时段立岗服务次数不少于3次，每次立岗时间不少于30分钟。按照规定检查宿舍卫生和安全状况，制止学生使用违规电器。特殊岗位按要求持证上岗。 |
| 6 | 工作记录 | 管理员、值班员、维修员做好工作日志或交接班记录。入住和退宿登记，各项检查记录以及访客、维修、晚间出入、钥匙借用登记记录齐全。 |
| 7 | 住宿管理 | 住宿管理 | 按要求与新生签订住宿协议，在校期间有效。管理员除检查卫生和安全外，每天巡视宿舍不少于1次。按规定办理入住、退宿和调整手续，无外来人员留宿，维护住宿秩序。 |
| 8 | 环境管理 | 寝室卫生 | 寝室干净、整洁，无明显异味，有值日生制度。生活用品、床上用品、衣服、鞋子以及书籍摆放整齐。 |
| 9 | 公共区域 | 共享空间、公共区域和盥洗室、浴室、洗衣房、开水房等功能用房管理有序，管理责任落实到人，照片名单上墙。物品摆放到位，定时整理打扫，保持整洁美观。保洁工具区分用途，明确标识，摆放规范，操作器材有名有家。进出通道畅通，引导标识清晰，非机动车停放有序，无乱张贴。落实常态化消毒。垃圾分类容器设置合理，标识清晰。 |
| 10 | 设施管理 | 设备维保 | 每天一次检查楼内各类通用设备以及公用部位的门窗、照明、开关、龙头、阀门等使用状况，有检查记录。发现问题及时报修，保证学生使用。监督专业维保单位做好电梯、门禁、供电等设施的维修保养。 |
| 11 | 日常维修 | 零星维修24小时内完成，影响学生生活和公寓安全的报修应30分钟内到场并及时处置。 |

|  |
| --- |
| **天天行为育人** |
| 目标：高校学生公寓服务工作不仅承担了学生生活、学习方面基础保障的功能，更重要的是承载着“育人”重任，学生公寓也是党建的阵地,推进党团组织进公寓,充分发挥党团组织作用有利于公寓建设和学生成长，强化党组织在学生公寓中的政治核心作用，确保为国育才为党育人，保持正确方向。后勤工作人员被称为不上讲台的老师，学生公寓尤其如此，工作人员的一言一行，一举一动，对于学生的培养、成长同样起着引导、示范的作用。因此，工作人员要适应新时代要求，加强对学生劳动观念的培养，组织引导学生参加日常生活性和开展服务性劳动，创新服务手段，优化育人环境，丰富学生宿舍文化生活，努力营造一个整洁、健康、向上的生活与学习环境，充分发挥公寓育人的重要功能。 |
| **序号** | **类别** | **项目** | **具体要求** |
| 1 | 党建引领 | 思想武装 | 强化党（团）组织在学生公寓中的政治核心作用，确保学生工作保持正确方向。分层次、有重点地开展思想政治教育工作, “因事而化、因时而进、因势而新” 促进学生全面发展和健康成长。 |
| 2 | 组织保障 | 社区党（团）组织覆盖，建立学生公寓（社区）常态化的党（团）建活动机制。 |
| 3 | 发挥作用 | 社区学生党（团）员宿舍挂牌，党（团）员在公寓发挥积极引领作用。 |
| 4 | 管理育人 | 管理理念 | 各高校需明确公寓管理理念、管理思路，全体工作人员需须知管理理念并能落实管理思路。 |
| 5 | 管理模式 | 建立健全后勤保障、学生工作和学生自我管理相结合的公寓管理模式。组织架构健全，管理人员、值班人员、楼管会名单上墙，工作有记录。 |
| 6 | 服务育人 | 工作人员 | 工作人员着装统一、训练有素，佩戴工作牌上岗，仪表规范，语言文明；服务培训、考核，并有相应记录。 |
| 7 | 服务礼仪 | 制定学生公寓文明用语和工作人员行为规范，工作人员熟练掌握并使用。学生满意率80%以上。 |
| 8 | 劳动教育 | 提供劳动岗位，创新劳动教育方式，组织引导学生自主参与劳动，培养劳动情感，建立学生日常生活劳动和服务性劳动评价激励机制。 |
| 9 | 环境育人 | 环境创设 | 公寓环境整洁美化，公共空间温馨舒适，门厅、楼道、活动室等公共区域进行装饰布置，文化氛围浓厚，效果明显。 |
| 10 | 文化活动 | 每学期至少开展3次文化活动，并能对所开展的文化活动(含文明寝室和专项活动创建)提供相应的活动方案、活动照片等相关资料。 |
| 11 | 垃圾分类 | 落实垃圾源头减量措施，学生主动配合做好垃圾分类。 |

|  |
| --- |
| **天天检查评估** |
| 目标：天天检查评估是针对每天学生公寓管理服务的重要环节和重点工作，检查学生公寓基层服务岗位工作人员及基层管理人员的工作质量、员工履职、突发事件处理、工作不足等，评估信访投诉处理率、维修满意率、服务满意率，确保公寓管理服务工作有序、优质、高效推进，提高学生公寓管理服务的质量和水平，提升学生公寓管理部门的服务形象，提高服务满意度。 |
| **序号** | **类别** | **项目** | **具体要求** |
| 1 | 检查项目 | 工作质量 | 检查各项记录或台账是否规范；学生对员工服务质量的投诉，要及时记录，并在日间下班前上传至相关管理部门。 |
| 2 | 问题处理 | 对师生的投诉和意见，需抓紧时间处理，并做好记录。学生投诉、意见建议的处理率100%。 |
| 3 | 岗位履职 | 对员工未能履行岗位职责或违纪违规的，及时做出相应的处理，并由员工对处理结果签字确认；分析当天出现问题的原因、责任人，制定整改方案，并做好记录。 |
| 4 | 应急处理 | 对突发事件按照规定流程处置，并有记录。 |
| 5 | 服务评估 | 岗位讲评 | 建立现场管理人员晨会制度，讲评前日服务质量及工作表现，布置当日工作。 |
| 6 | 零星维修 | 向学生告知设施设备报修的修复情况，一般维修2小时到场，急修需在半小时内到场，维修人员要填妥到场时间和维修内容等，管理人员要做好回访记录。学生对维修服务满意率达90%及以上。 |
| 7 | 设施设备 | 对学生公寓内设施设备的维修保养，要做好监管并做好记录。  |
| 8 | 服务满意率 | 通过自我测评、师生测评和第三方测评，对住宿学生进行满意率测评，提供测评数据。 |
| 9 | 成效评价 | 整体情况 | 发挥党团作用，学生主动参与公寓提供的岗位劳动和锻炼；队伍和资源下沉社区，释疑解惑，助力学生成长；学生安全意识提高，积极参与隐患排查，无恶性案例发生；公寓服务综合测评满意度85%以上、有效投诉及意见≦5次/年，及时处理率100%；学生言行举止文明得体，相互熏陶感染。  |

|  |
| --- |
| **天天反馈提高** |
| 目标：将六T实施的成果日常化、制度化、规范化、自然化和真实化，建立经常性的检查、反馈制度，改善责任不清、制度不实、执行力低的问题，采用一目了然的现场管理方式，使各项现场管理要求目标清晰，实现规范化、持续化，提高工作效率。 |
| **序号** | **类别** | **项目** | **要求** |
| 1 | 评估反馈 | 检查反馈 | 每周将工作检查的情况与工作人员进行沟通反馈，并做好相关记录，工作人员对检查情况认可并持续改进。 |
| 2 | 院系反馈 | 每周将学生情况反馈相关院系，督促院系开展学生管理和教育工作，并落实对学院反馈情况的跟踪。反馈材料齐全。 |
| 3 | 改进提高 | 安全保障 | 协同配合构建群防群治网格化管理模式，全年无安全责任事故。做好安全保障的预案。 |
| 4 | 人性服务 | 每月通过座谈会、学生访谈、意见箱、网络邮箱、论坛交流等方式与学生交流，每学期了解学生需求及现有服务对学生需求的满足程度。 |
| 5 | 规范管理 | 持续性地对六T实施过程中的人员进行培训、测评和激励，工作人员熟知六T的基本内容，并对其中与本人相关的工作内容认可和接受，物的管理和人的管理规范，物品有名有家。 |
| 6 | 行为育人 | 公寓行为育人的效果良好，园区秩序稳定和谐，学生团结互助，自管工作活泼有效，自觉参与日常生活劳动和志愿或公益服务。 |
| 7 | 特色创建 | 学生党建前沿阵地 | 在学生社区设立党组织，通过结对共建，开展政治理论学习、党员教育发展、社区建设协调等工作，深入实施“时代新人铸魂工程”  |
| 8 | 三全育人实践园地 | 以学生为中心，工作队伍和资源整体下沉到学生社区，建立工作机制，对学生进行全过程陪伴和全方位指导，解决思想之惑、学业之困、就业之难；与学生“同吃、同住、同生活”，24小时为学生“护航”，工作有亲和力、感召力。 |
| 9 | 智慧服务创新基地 | 充分利用数字信息、智能平台、现代设施，科学研判学生成长规律和发展需求，全时空开展智慧社区创新基地建设，信息赋能，创新突破，以精准化服务更好满足学生成长需求 |
| 10 | 平安校园样板高地 | 加强网格化日常管理，整合联动多方资源，构建群防群治网络，树立“学生社区学生管理”的理念，全员参与筑牢学生社区安全防线 |