

ICS 03.180
A16

JYHQ

团 体 标 准

T/JYHQ 0003—2019

高等学校学生公寓管理服务规范

Specification for management and service of campus student apartment

2019 - 03 - 31 发布

2019 - 05 - 01 实施

中国教育后勤协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 人员要求	4
6 日常管理	5
7 服务育人	7
8 安全管理	8
9 监督与改进	9
参考文献	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国教育后勤协会提出并归口。

本标准起草单位：辽宁龙源教育产业投资管理集团物业管理有限公司、浙江浙大新宇物业集团有限公司、清华大学、北京航空航天大学、对外经济贸易大学、中央音乐学院、中国民航大学、辽宁科技大学、首都经贸大学、广西师范大学、济南大学、东华大学、大连理工大学、苏州大学、四川农业大学、中国标准化研究院

本标准主要起草人：吉俊民、李异军、黎玖高、郗蕴超、李昕、刘效凯、冯文光、张凤、鲁萍、王华、冯玉莲、陈澄、田树学、孟德洋、郑铎、黄崇波、王清埃、程越、孙兆洋

引 言

为进一步推动各地区高等学校开展标准化学生公寓管理服务创建工作,使各地高校现有公寓管理服务创建工作更加规范、水平更加均衡,指导和推动全国高等学校学生公寓管理服务总体水平规范提升,中国教育后勤协会学生公寓管理专业委员会积极发挥行业组织作用,组织专业力量制定了本标准。

高等学校学生公寓管理服务规范

1 范围

本标准规定了高等学校学生公寓管理与服务的术语和定义、基本要求、人员要求、日常管理、服务育人、安全管理、监督与改进等内容。

本标准适用于高等学校学生公寓在管理与服务方面的规范化。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18205 学校卫生综合评价
GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量
GB/T 29117 节约型学校评价导则
GB 31177 学生宿舍卫生要求及管理规范
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
GB/T 51161 民用建筑能耗标准
JGJ 36 宿舍建筑设计规范
GA 654 人员密集场所消防安全管理
QB/T 2741 学生公寓多功能家具

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

高等学校学生公寓 campus student apartment

高等学校学生住宿专用的房屋以及附属设施、设备和场所。

3.2

学生公寓管理委员会 student apartment management committee

由学校分管领导担任主要负责人，由学生工作、后勤管理、保卫、财务等部门领导以及院系领导代表、学生代表等人员组成的协调管理本校学生公寓事务的委员会。

注：主要职责包括：制定本校学生公寓管理相关制度，明确各职能部门对学生公寓齐抓共管的职责，对学生公寓建设和管理的重大事项、措施及问题进行决策，监督检查学生公寓管理、服务和收费工作，协调解决学生公寓相关部门的矛盾和纠纷，维护各方合法权益。

3.3

学生公寓管理服务人员 management and service person of student apartment

在高等学校中从事提供学生公寓住宿管理、设施设备运维、门禁值班、卫生保洁、秩序维护、生活助理等方面管理服务工作的人员。

3.4

辅导员 instructor

在学生公寓内从事学生的思想政治教育、学生日常管理、就业指导、心理健康以及学生党团建设等方面工作的教师。

3.5

楼长 housemaster

在学生公寓区域内负责一栋或多栋学生公寓对内组织协调以及对师生沟通交流等管理服务工作的人员。

3.6

值班员 watch keeper

在学生公寓值班室（或值班岗位）轮班当值，从事日常管理与服务工作的人员。

4 基本要求

4.1 机构设置

4.1.1 成立由学校领导牵头、相关职能部门负责人、院系代表以及学生代表组成的校级管理协调机构。

注：可称为“学生公寓管理委员会”。

4.1.2 学校根据本单位管理模式设立相适应的学生公寓管理服务部门，学校应在其组织构架下，对学生公寓管理服务的各项工作职责作出规定。

4.2 服务设施设备

4.2.1 基础设施

4.2.1.1 新建、改建、扩建的学生公寓设施的建设设计应符合 JGJ 36 的要求。

4.2.1.2 每间寝室宜设独立卫生间和盥洗盆，或每层设公共卫生间和公共盥洗室。

4.2.1.3 学生公寓楼或周边有公共热水淋浴场所或寝室内有热水淋浴设备。

4.2.1.4 寝室或学生公寓内宜设置足够的储物空间，基本满足学生存放大件物品的需求。

4.2.1.5 学生公寓区域应规划设置无障碍通道和无障碍房间。

4.2.1.6 生均建筑面积应不低于 8m^2 ，每间寝室定员本专科生不超过 6 人，研究生不超过 4 人。

4.2.2 配套设施

4.2.2.1 学生公寓区域内或周边应配置食堂、饮用开水装置、自行车存放处、商店等生活服务设施，有条件的可配置自习室、学生文化娱乐活动室、公共体育场所和电瓶车充电设施。

4.2.2.2 学生公寓区域内提供的饮水和盥洗用水水质应符合 GB 5749 的要求，宜公示饮用水水质检测报告。

4.2.2.3 每栋公寓楼或封闭管理的公寓区的主要入口处设置能监视人员出入情况的值班室，值班室具备通讯必要的手段，保管存放各房间钥匙、疏散门钥匙（或控制开关）。

注：宜配备小五金工具、清洁用具、针线包和应急药箱等物品免费供学生使用。

4.2.2.4 每间寝室宜配备带防护罩的电扇，有条件的可安装空调。

4.2.2.5 每生配备一个网络终端接口（或公寓楼实现无线网络覆盖，信号畅通），应为每位学生配备一个电源插座，宜选用 7 孔插座。

4.2.2.6 学生公寓楼内或公寓区宜配备洗衣机，为学生提供日常洗衣服务。

4.2.2.7 寝室内宜配备垃圾篓、扫帚，有阳台的寝室宜配置晾衣架杆、纱窗、蚊帐悬挂等装置。

4.2.2.8 公寓楼的底层或室外适当场所设置垃圾集中投放处，对垃圾分类投放、运输、资源化利用和终端处置等环节的衔接进行安排。

4.2.2.9 学生公寓楼宜配备与实行智能化、信息化管理服务相适应的设施和设备，为学生提供信息查询服务。

4.2.3 室内家具

4.2.3.1 为学生配备床、桌、椅、衣柜、书架等室内家具，并保证家具使用状况良好。

4.2.3.2 室内家具功能尺寸和结构应符合 QB/T 2741 的要求，环保性能应符合 GB 18584 的要求。

4.2.3.3 室内床铺宜采用双层床或高架床。

4.3 管理制度

4.3.1 学校和相关职能部门制度宜包括以下主要事项：

- a) 学生公寓管理；
- b) 安全管理；
- c) 学生管理；
- d) 服务质量检查考核；
- e) 各类突发事件应急管理；
- f) 各相关部门的职责。

4.3.2 涉及学生公寓管理服务及相关事务的部门制度宜包括以下主要事项：

- a) 组织管理;
- b) 住宿管理服务;
- c) 卫生与环境管理服务;
- d) 值班、秩序维护和公共场所管理;
- e) 设施维护、维修服务;
- f) 节能环保管理;
- g) 服务承诺;
- h) 学校迎新生、送毕业生、大型活动等特殊时间节点服务保障。

4.3.3 学生公寓管理服务人员应熟知本岗位职责及相关制度，并认真执行。

4.3.4 各项制度的执行记录和资料应齐全完整，主要制度装订成册。

4.3.5 需要学生遵守或列入学生考评的公寓管理事项及相关制度，应通过合适的途径公示告知。

4.3.6 学校或学校授权学生公寓管理服务部门与入住学生签署住宿协议，明确双方的权利与义务。

4.4 经费保障

4.4.1 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、服务内容的变化，物价、用工费用以及其他政策性因素变化，进行适当调整。

4.4.2 学生公寓管理与服务运行经费宜应用于以下项目：

- a) 基础设施及室内家具购置、更新、改造费用;
- b) 日常维护、维修、水、电、暖、保洁、安防、消防等物业服务费用;
- c) 学生公寓文化建设费用;
- d) 从业员工资、保险及相关待遇费用;
- e) 预防和应对突发事件所需费用;
- f) 管理、办公经费;
- g) 其他应当由学校（或产权单位）承担的费用。

5 人员要求

5.1 人员配置

5.1.1 配备比例

学生公寓管理服务人员配备比例宜不低于住宿学生人数的1%。

5.1.2 辅导员

建立专职辅导员入驻公寓管理制度，入驻数量不少于住宿学生人数的2%，辅导员应具有本科以上学历，履行学生公寓内学生的思想教育和日常行为管理职责，并和学生公寓管理服务人员配合紧密，及时解决学生在公寓里出现的问题。

5.1.3 学生公寓管理服务部门负责人

学生公寓管理服务部门负责人应具有大专及以上学历，有较强事业心和责任感，熟悉业务，管理经验丰富。

5.1.4 楼长

学生公寓应配备专（兼）职楼长，人选应具有高中及以上学历或初级及以上职称，熟悉业务，工作认真负责，有较好的组织协调和处理问题的能力。

5.1.5 值班员

每栋学生公寓按值班室数量足额配备值班员，人选应具有初中及以上学历，身体健康、责任心强、掌握消防设施和器材使用方法，熟悉报案、报警、医疗救护等紧急电话号码，应变能力强。

5.1.6 保洁员

按保洁需要配备专职保洁员。

5.1.7 维修员

按实际需要配备维修员，维修员应具备较好的技术能力。

5.2 职业素质与礼仪

5.2.1 无不良记录，身心健康，无不适合岗位要求的传染性疾病。

5.2.2 基于适当的教育、培训、技能和经验，工作人员应能够胜任其工作。

5.2.3 专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

5.2.4 按岗位统一着装，佩戴工牌，精神面貌良好，服务用语规范。

6 日常管理

6.1 住宿

6.1.1 住宿方案

6.1.1.1 在新生入住或学校大规模住宿调整前，应编制住宿安排方案。

6.1.1.2 住宿安排方案应符合教育行政主管部门的要求、学校有关住宿安排的原则和住宿标准，并考虑个别学生的特殊需求。

6.1.1.3 在入住前，学生公寓管理服务部门应能提前获取住宿学生相关信息。

6.1.2 入住

6.1.2.1 在新生入住或学校大规模住宿调整前，应对相应的学生公寓设施设备进行检查和维修。

6.1.2.2 办理入住手续时，工作人员应查验入住学生的证件，复核名单或批准手续，准确发放钥匙。

6.1.2.3 宜采用入住学生对寝室的设施进行确认的流程，并保留相关的记录。

6.1.3 退宿

6.1.3.1 在毕业生离校或学校大规模住宿调整前，学生公寓管理服务部门应能获取相关信息，进行退宿工作安排。

6.1.3.2 办理退宿手续时，工作人员应复核名单或批准手续，按规定的流程办理。

6.1.3.3 宜采用退宿时对寝室的设施进行确认的流程，并保留相关的记录。

6.1.4 其他

6.1.4.1 入住、退宿完成后，应核实、更新住宿学生信息，并向相关部门传递。

6.1.4.2 建立住宿学生、空寝室、空床位电子资料信息库，并持续更新。

6.1.4.3 对假期留校学生住宿的管理服务工作进行适当的安排。

6.2 值班和公共区域管理

6.2.1 对值班的地点、方式和时间段，学生公寓管理服务部门应作出安排。

6.2.2 值班员按规定开展学生公寓人员进出管理和公共区域管理工作。

6.2.3 值班员对外来会客、钥匙借用等事项执行验证登记手续，记录齐全完整。

6.2.4 保持公共场所文明、整齐、有序，及时制止乱涂写乱张贴、乱拉乱挂、私拉电线或网线等行为，以及未经批准的商业行为。

6.2.5 学生公寓管理服务人员在接受学生投诉或需帮助解决问题时，应进行登记，及时处理或上报。

6.3 环境卫生

6.3.1 卫生防疫

6.3.1.1 学生公寓卫生应符合GB 31177的要求，定期按照GB/T 18205的相关要求对学生公寓卫生情况进行评价。

6.3.1.2 做好预防传染性疾病预防工作。

6.3.1.3 在学生公寓内，每年至少消杀两次。

6.3.1.4 春秋两季节，对入住学生重点开展卫生防疫知识宣传工作。

6.3.1.5 教育学生不得在公寓内饲养宠物。

6.3.2 公共场所环境

6.3.2.1 门、窗、玻璃应保持洁净明亮，门厅、楼道、楼梯地面整洁。

6.3.2.2 学生公寓设有公共卫生间、盥洗室的，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，墙面无乱刻乱画现象。

6.3.2.3 门厅、值班室内各类上墙制度应美观、耐久、无积灰，宣传橱窗内粘贴物有序，内容积极向上。

6.3.2.4 学生公寓区整洁无杂物，墙面无贴画现象，各类车辆在规划区域内有序停放。

6.4 维修维护管理

6.4.1 学校相关部门应编制学生公寓各类设施设备的大中修计划和日常维护、保养计划，经过规定的审批程序后实施，保存相关记录。

6.4.2 应建立多种学生公寓设施设备故障报修渠道。

6.4.3 遇到急修事项，维修员应及时到位，其他非急修情况在承诺时间内解决。

6.4.4 接报修、维修和验收记录应准确、齐全。

6.5 能源管理

6.5.1 学生公寓管理服务部门应建立能源管理规章制度，做好能源使用的统计、分析和管理工作。

6.5.2 学生公寓管理服务部门应定期对相关能耗设施进行检查、维修和保养，符合 GB/T 51161、GB/T 29117 的相关要求，无跑、冒、滴、漏现象。

6.5.3 学生公寓宜采用新技术、节能产品，应用技术革新节能。

7 服务育人

7.1 树立“以学生为本”理念，恪守职业道德和职业修养，立足岗位服务，实现育人宗旨。

7.2 学生公寓管理服务人员职业道德和职业修养要求：

- a) 对待学生应尊重热情，礼貌待人，态度和蔼，微笑服务，积极主动，考虑周密，服务周到；
- b) 热爱本职岗位，兢兢业业，一丝不苟，团队协作，密切配合，高质量服务；
- c) 主动为学生着想，为学生排忧解难，提供满意服务、感动服务；
- d) 了解学生实际状况，为特殊群体学生提供有针对性的服务。对遭遇突发变故的同学，及时提供帮助；
- e) 能够耐心听取学生的各种意见和建议，通情达理。

7.3 学生公寓楼或封闭管理的学生公寓区公示内容要求：

- a) 本楼（区）管理服务人员、辅导员的照片、姓名（或工号）；
- b) 学生公寓管理部门、保卫部门和其他相关部门的联系方式，应急电话号码；
- c) 学生公寓管理制度（或条例）、服务标准、消防安全管理制度、治安管理制度等。

7.4 文化建设

7.4.1 学生公寓区宜设置供开展文化活动的场地和相应的设施，开展学生公寓文化、艺术、体育和实践等活动。

7.4.2 学生公寓的门厅、楼道、走廊环境、寝室布置整洁美观，宜突出学校文化内涵和育人功能。

7.4.3 学校相关部门宜定期推送学生公寓宣传资料，及时发布学生公寓信息与学生互动联系。

7.4.4 学校相关部门宜定期开展各类主题评比和活动，宣传典型，表彰先进，营造良好的氛围。

7.4.5 引导学生积极开展各类健康文化活动。

7.5 行为指导

7.5.1 指导住宿学生遵守学生公寓管理的相关规章制度，自觉履行义务，做到遵纪守法，文明住宿。

7.5.2 持续开展节水节电等方面的主题教育、引导活动。

7.5.3 培养学生养成良好的行为规范和生活习惯，引导同学之间团结友爱，和睦相处，寝室整洁，互相关心和帮助。

7.5.4 学校宜根据不同学生类型，制定学生在公寓表现的检查考评制度，定期对学生寝室进行检查。

注：不同学生类型指的是博士生、硕士生、本科生、专科生之间的区别，也可以包括进修生。

7.5.5 经常性地开展安全提示、健康知识、生活信息和常识方面的宣传。

7.5.6 引导学生尊重学生公寓管理服务人员，配合管理服务人员工作，珍惜管理服务人员劳动成果。

7.5.7 引导学生组织参与公寓管理事务，发挥其应有的作用。

8 安全管理

8.1 安全管理体系

8.1.1 学校应明确学校主要负责人是学生公寓安全工作第一责任人，明确各部门、各岗位安全责任人。

8.1.2 明确学生公寓管理服务部门、保卫、院系及其他相关部门的安全管理和监督职责。

8.1.3 将学生公寓安全管理纳入学校安全管理体系中，制定学生公寓安全管理控制措施、规章制度、操作规程和突发事件应急预案。

8.1.4 应消除危及学生的治安消防安全、设施设备安全及其他安全的隐患。

8.1.5 人防、物防、技防所需设施设备运行正常，相关资料、记录保存完整。

8.2 消防安全

8.2.1 学生公寓消防安全应符合 GB 50016、GA 654、《中华人民共和国消防法》《高等学校消防安全管理规定》的要求。

8.2.2 消防设施、器材配置齐全完好有效，摆放到位，应符合 GB 50140 的要求。

8.2.3 学生公寓设置消防安全和应急疏散指示标识，规范清晰，形象直观，应符合 GB 2894、GB 15630、GB 13495.1 的要求。

8.2.4 学生公寓管理服务人员应了解本公寓发生火灾的危险性，具备基本的火灾预防知识和消防安全检查知识及相关能力，熟知报警电话及处置程序，熟练使用消防器材以及扑救初起火灾和组织引导疏散学生的方法。

8.2.5 学校应定期组织学生学习消防法规和各项规章制度，提高学生“识险避险，自救互救”的安全意识和防护能力。

8.2.6 学校应定期对学生进行消防安全教育培训，使学生掌握各类消防设施设备的使用方法，具备扑救初起火灾和自救逃生能力，每学年至少进行2次消防应急演练。

8.2.7 公寓楼内、寝室内无吸烟现象，无烟蒂、无烟味，在醒目位置设置禁烟标识和禁烟监督举报电话。

8.2.8 各有关部门应逐级落实学生公寓的消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡视、检查制度，发现问题应及时报告整改，并跟踪整改结果。

8.3 设施设备安全

8.3.1 学校应规定学生公寓各类设施设备的运行、维护、检查、检修、鉴定等事项的职责、方法、频次以及发现问题的处理方法。

8.3.2 学校每年至少一次对学生公寓各类设施设备的检查评估，监控重大危险源，及时排查治理隐患。

8.3.3 无法安全使用或达到使用年限和报废条件的设备，应及时停用或报废处理。

8.4 治安防范

8.4.1 学生公寓应配备相应的安防设施。

8.4.2 学生公寓楼内公共区域及楼宇周边应安装视频监控设施，并接入学校的监控网络，视频监控形成的监控映像资料应当至少留存30日备查。

8.4.3 应重视学生之间矛盾纠纷的排查调处工作，防止因矛盾激化而产生不安定因素。

8.4.4 学生公寓床位由住宿学生个人使用，不得出租或出借。

8.5 突发事件与应急预案

8.5.1 学校应按照实际情况，建立电梯、治安、消防、公共安全事件、自然灾害、群体事件、反恐等危机处理机制的应急预案。

8.5.2 应急预案应发放至相关岗位的从业人员，相关岗位从业人员应熟悉应急预案的内容，具备应对突发事件的能力。

8.5.3 按照应急预案的要求配备相应的应急物资及装备。有条件的学校，宜加入所在地的紧急救援网络。

8.5.4 学校应确保能及时启动应急预案，定期对应急预案进行演习、评审，必要时予以修订。

8.5.5 在突发重大事件的情况下，学校应及时引导、安抚学生，并根据应急预案妥善处置。

9 监督与改进

9.1 监督

9.1.1 建立监督检查制度，设置专职或兼职检查人员，规定监督检查范围、内容、频次和方法，定期开展监督检查。

9.1.2 发现问题应及时采取有效的改正措施，并保留相关记录。

9.2 投诉和沟通

9.2.1 建立学生对公寓管理服务工作的意见、建议、投诉等事项的沟通机制，并关注网络舆情。

9.2.2 学生公寓管理服务部门定期召开学生座谈会，听取师生意见和建议，改进管理服务质量。

9.2.3 学生公寓管理服务部门接到学生意见和建议，投诉问题应予以登记，及时协调、处理、上报和反馈。

9.3 评价与改进

9.3.1 应建立工作评价考核机制，明确评价指标、评价方式等内容。

9.3.2 学生公寓管理委员会应每年进行满意度测评，对管理服务的实施效果进行评估。

9.3.3 测评视具体情况可采用自我测评、师生测评和第三方测评等多种方式进行。

9.3.4 根据测评结果，制定改进措施，完善服务规范，提高服务质量和保障能力。

参 考 文 献

- [1] 《高等学校消防安全管理规定》
 - [2] 《中华人民共和国消防法》
 - [3] 教发[2002]6号 《教育部关于进一步加强高等学校学生公寓管理的若干意见》
 - [4] 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》
-