

附件 1:

ICS 03.100

A 60

备案号:

**DB**

**上海市地方标准**

DB31/T637—2012

---

**高等学校学生公寓管理服务规范**

University Student Apartment Management Service Standards

2012-09-24 发布

2013-01-01 实施

---

## 上海市质量技术监督局 发布

## 次目

前言.....	1
<b>1 范围</b> .....	<b>2</b>
<b>2 规范性引用文件</b> .....	<b>2</b>
<b>3 术语和定义</b> .....	<b>2</b>
3.1 高等学校学生公寓.....	2
3.2 学生公寓管理服务.....	3
<b>4 基本要求</b> .....	<b>3</b>
4.1 机构要求.....	3
4.2 人员要求.....	3
4.3 制度要求.....	3
<b>5 设施要求</b> .....	<b>4</b>
<b>6 日常管理</b> .....	<b>4</b>
6.1 卫生与环境管理.....	4
6.2 设施设备与维修管理.....	4
6.3 住宿管理.....	4
6.4 投诉与沟通.....	5
<b>7 安全管理</b> .....	<b>5</b>
7.1 安全设施.....	5
7.2 安全措施.....	5
7.3 消防安全.....	5
7.4 安全防范要求.....	6
<b>8 能源管理</b> .....	<b>6</b>
<b>9 服务要求</b> .....	<b>6</b>
9.1 基本生活服务.....	6
9.2 个性关爱服务.....	6
<b>10 思想文化教育</b> .....	<b>7</b>
10.1 保障要求.....	7
10.2 文化建设.....	7
10.3 行为指导.....	7
<b>11 突发公共事件应对</b> .....	<b>8</b>
11.1 应急预案.....	8
11.2 应急措施.....	8
11.3 应急处置.....	8
<b>12 管理服务评价与改进</b> .....	<b>8</b>
12.1 管理服务目标.....	8
12.2 评价与改进.....	9

## 言前

本标准依据 GB/T 1.1—2009 的规则起草和编制。

本标准由上海市学校后勤协会公寓物业管理专业委员会提出。

本标准主要起草单位：上海生乐物业管理有限公司。

本标准参加起草单位：上海财经大学、上海大学、上海海洋大学。

本标准主要起草人：王立慷、沈永明、成冠润、柏志成、姚惠英、王军华、张洁、束志平、穆富兴、任和平。

本标准为首次发布。

# 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(以下简称“高校”)学生公寓管理的基本要求、配套设施、日常管理、安全管理、能源管理、服务要求、思想文化教育、突发公共事件应对、管理服务评估与改进等方面的要求。

本标准适用于上海市行政区划内的高校学生公寓管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的使用文件,其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。

GB2894 安全标志及其使用导则

GB13495 消防安全标志

JGJ36 宿舍建筑设计规范

DB32/319.6 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第6部分:学校、幼儿园

《中华人民共和国消防法》

《物业管理条例》

《高等学校消防安全管理规定》

《上海市突发公共事件总体应急预案》

## 3 术语和定义

### 3.1 高等学校学生公寓

高等学校学生住宿专用的房屋以及附属设备、设施和场地,以下简称“学生公寓”。

## 3.2 学生公寓管理服务

学生公寓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教育、指导和服务等活动的总和。

## 4 基本要求

### 4.1 机构要求

4.1.1 成立由学校领导牵头、相关职能部门负责人和学生代表组成的学生公寓管理委员会。

4.1.2 设置相适应的学生公寓管理服务部门，依托学校相关部门或具有相应资质的物业服务企业，全面负责学生公寓的管理服务。

4.1.3 具有符合管理和服务需要的组织体系与人员配置。

### 4.2 人员要求

4.2.1 根据学生公寓建筑格局和管理模式的特点，按照不低于住宿人数 1.2%的比例配备管理服务人员(不含保安人员)。

4.2.2 管理服务部门负责人具备大专及以上学历，员工具备相应的资质，专业技术人员取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

### 4.3 制度要求

4.3.1 依法规范用工。

4.3.2 定期对员工进行相应的岗位培训和考核，建立人员工作规范、质量管理目标、考核评估制度和奖惩办法。

4.3.3 建立学生公寓安全管理制度、日常生活管理服务制度、设备设施管理维修制度、学生公寓卫生检查制度、入住与退宿制度等规范制度。

4.3.4 建立学生公寓文明行为规范制度和学生自我管理组织规范制度。

4.3.5 建立沟通平台和机制，形成具有高校学生管理服务特色的工作信息系统。

4.3.6 各项制度在显著位置公示，记录规范、完整。

## 5 设施要求

- 5.1 学生公寓设施的建设设计应符合《中华人民共和国消防法》、《高等学校消防安全管理规定》和 JGJ36 的要求。
- 5.2 学生公寓配套设施的设置应满足学生的基本生活需求。
- 5.3 学生公寓区域周边宜配置食堂、浴室、商店等生活服务场所。
- 5.4 管理服务宜采用智能化、信息化管理方式。

## 6 日常管理

### 6.1 卫生与环境管理

- 6.1.1 学生公寓门厅内外及楼梯、走廊地面、墙面清洁，无痰迹、污迹、蜘蛛网、积灰，门窗干净。
- 6.1.2 公共厕所、盥洗室清洁无异味和积水，地漏盖齐全，无痰迹、污迹，墙面无蜘蛛网、积灰，门窗干净，洁具定置到位。
- 6.1.3 学生公寓内外环境整洁，绿化定期修剪养护，无脏乱现象。
- 6.1.4 学生公寓区域污水、雨水管道畅通，化粪池定期清理。
- 6.1.5 定期检查学生公寓内外的环境卫生，并公布卫生检查结果。

### 6.2 设施设备与维修管理

- 6.2.1 建立设施设备台账，编制维护保养计划及健全维护保养记录。
- 6.2.2 对外包维修工作实施监管、验收和评估。
- 6.2.3 严格执行国家、行业和地方对特殊工种的安全操作规定。
- 6.2.4 及时维修，并有接报修、维修和回访记录；零星维修当日解决，其它维修约时解决。

### 6.3 住宿管理

- 6.3.1 与住宿学生签订学生公寓住宿协议，按照协议内容进行管理和服
- 6.3.2 管理服务人员应能辨识居住本楼的学生，并制止外来人员留宿。
- 6.3.3 做好假期留校学生的管理服务

6.3.4 做好新生入住、毕业生离校、学生搬迁调整等管理服务工作。

## 6.4 投诉与沟通

6.4.1 定期召开师生座谈会，听取师生意见，改进管理服务质量。

6.4.2 接到师生投诉后，应予以登记，及时处理和反馈。

## 7 安全管理

### 7.1 安全设施

7.1.1 学生公寓楼内消防安全疏散指示图(标志)、安全警示牌应符合 GB2894 和 GB13495 的规定。

7.1.2 学生公寓楼内消防设施设备配置齐全，保持紧急疏散通道畅通，在主要出口设置应急灯等设备。

7.1.3 学生公寓安全技术防应符合 DB32/319.6 的要求。

### 7.2 安全措施

7.2.1 学生公寓实行 24 小时值班，实施封闭管理，值班记录完整。

7.2.2 学生公寓区域 24 小时有保安人员巡视。

7.2.3 管理服务人员应熟练使用消防器材，指导学生掌握火灾逃生的方法。

### 7.3 消防安全

7.3.1 学生公寓消防安全应符合《高等学校消防安全管理规定》要求。

7.3.2 定期组织学生学习和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。

7.3.3 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，每学年至少进行 1 次消防应急演练。

7.3.4 防火门保持常闭，消防泵、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于自动状态，并定期组织检查、测试、维护和保养。

7.3.5 落实逐级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，学生公寓消防安全管理人员每月至少进行 1 次全面的安全检查。检查内容包括疏散通道和安全出口畅

通、疏散指示标志清晰、应急照明完好、消防器材齐全，发现问题应及时报告整改，并跟踪整改结果。

#### 7.4 安全防范要求

7.4.1 学生公寓内不得存放易燃、易爆、易腐蚀、细菌和病毒标本、剧毒及具有放射性等危险物品，不得在学生公寓楼内做实验。

7.4.2 学生公寓内不得焚烧物品、私拉电线、私设灯头和使用床头灯。

7.4.3 不得擅自挪动消防器材。

7.4.4 学生公寓内不得使用燃气炉、酒精炉、蜡烛等明火器具。

7.4.5 学生公寓内不得使用危害消防安全、人身安全的电器。

7.4.6 经相关法律法规、本规范及学校保卫部门认定不得带入学生公寓或不得在学生公寓内使用的物品，学生公寓管理服务部门应予以代为保管。

### 8 能源管理

8.1 新建和改建学生公寓建筑应符合能源管理相关要求。

8.2 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。

8.3 定期对相关能耗设施进行检查、维护和保养，符合国家标准能耗，无跑、冒、滴、漏现象。

8.4 对入住学生宣传节水、节电、节气措施。

8.5 学生公寓宜使用节能设备。

### 9 服务要求

#### 9.1 基本生活服务

9.1.1 学生公寓楼内应提供方便学生使用的服务设施。

9.1.2 管理服务人员应及时向学生公布各类生活信息。

9.1.3 做好学生军训、献血、考试、考研等特殊时间节点的服务工作。

#### 9.2 个性关爱服务



- 9.2.1 外国留学生公寓应配备懂外语的工作人员，尊重留学生的风俗习惯。
- 9.2.2 尊重少数民族住宿学生的风俗习惯。
- 9.2.3 学生公寓区域内底层设置无障碍房 1—2 间，并设置无障碍通道，方便残疾同学的生活。
- 9.2.4 了解学生特点，为特殊群体学生提供有针对性的服务。
- 9.2.5 对遭遇突发变故的同学，及时提供帮助。

## 10 思想文化教育

### 10.1 保障要求

- 10.1.1 鼓励学生工作干部、班主任、思想政治教师、专业教师、相关部门的工作人员深入学生公寓，开展思想文化教育。
- 10.1.2 进驻学生公寓的学生工作干部和教师，在学生公寓的值班和住宿期间，应深入学生寝室，进行思想文化教育，维护学生公寓文明和谐、安全稳定的生活和学习环境。
- 10.1.3 成立由学生参与民主管理的学生自治管理组织，倡导学生自我管理、自我教育与自我服务。

### 10.2 文化建设

- 10.2.1 设置专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。
- 10.2.2 学生公寓的门厅、楼道、走廊环境、居住房间布置整洁美观，健康高雅，宜突出学校文化内涵和育人功能。
- 10.2.3 定期编印学生公寓宣传资料，及时发布学生公寓信息与学生互动联系。
- 10.2.4 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。

### 10.3 行为指导

- 10.3.1 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。
- 10.3.2 通过指导，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，互相关心和帮助。

10.3.3 引导学生积极开展各类文化活动。

10.3.4 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。

## 11 突发公共事件应对

### 11.1 应急预案

11.1.1 根据《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求，结合学生公寓特点，建立处置各类突发公共事件的应急预案，确保处置规范、及时。

11.1.2 应急预案应规定处置的流程和方法，主要包括但不限于：可能导致突发事件的相关信息、事件预警、预案启动、应急处置、善后处理、工作的评估与改进。

### 11.2 应急措施

11.2.1 建立应急队伍，明确人员职责，培训工作人员和学生掌握紧急状态下的安全应对流程。

11.2.2 积极组织员工和学生对突发事件及相关应急预案的宣传及培训工作，在学生公寓范围内每学年至少组织 1 次预案培训，并结合实际及时组织补充、修改和完善预案。

### 11.3 应急处置

在突发自然灾害、治安、消防安全事件和群体性事件等情况下，及时引导、安抚同学，并根据预案妥善处置。

## 12 管理服务评价与改进

### 12.1 管理服务目标

管理服务工作应达到：

- a) 无重大安全责任事故；
- b) 维修满意率 90%；
- c) 投诉处理率 100%；
- d) 管理服务综合服务满意率 85%。

## 12.2 评价与改进

12.2.1 学生公寓管理委员会每年应对服务对象进行满意度测评,对管理服务的实施效果进行评估。

12.2.2 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。

12.2.3 根据测评结果,制定改进措施,完善服务规范,提高服务质量。