

上海学生公寓6T创建经验介绍

2015年：26所学校申报，97栋楼，90栋楼达标，其中21栋楼示范。

2016年：27所学校申报，107栋楼，104栋楼达标，其中45栋楼示范。

2017年：27所学校申报，98栋楼，94栋楼达标，其中47栋楼示范。

2018年：27所学校申报，108栋楼，106栋楼达标，其中56栋楼示范。

410栋楼申报 # 达标率96 % # 示范率41.2 %

参与创建的高校覆盖率达 **85%**

2

0

2

0

参与创建的高校达标率达 **55%** — **60%**

《上海高校学生公寓“六T”实务现场管理实施标准（2016版）》

简介

类目	类别	项目
天天安全保障	消防安全	消防管理、消防设施、消防隐患
	治安安全	值班管理、技防设施、住宿秩序
	风险控制	警示标识、应急预案、安全作业
天天人性服务	服务设施	共享空间、设施设备、爱心设施
	生活服务	信息服务、便利服务、立岗服务
	关爱服务	节点服务、针对服务、需求服务
天天规范管理	制度建设	规章制度、岗位职责、操作流程
	岗位管理	岗位培训、岗位要求、工作记录
	住宿管理	住宿管理
	环境管理	寝室卫生、公共区域
	设施管理	设备维保、日常维修

《上海高校学生公寓“六T”实务现场管理实施标准（2016版）》

简介

类目	类别	项目
天天行为育人	管理育人	管理理念、管理模式
	服务育人	工作人员、服务培训、服务礼仪
	环境育人	环境创设、文化活动
天天检查评估	检查项目	工作质量、问题处理、岗位履职、应急处理
	服务评估	岗位讲评、零星维修、设施设备、服务满意率
天天反馈提高	评估反馈	检查反馈、院系反馈
	改进提高	安全保障、人性服务、规范管理、行为育人

6个部分，18个类别，50个项目。

《上海高校学生公寓“六T”实务现场管理检查与评分标准（2016版）》

简介

检查内容	评分标准	标准分
制度完善	6条	15
安全保障	8条	20
规范管理	10条	20
人性服务	10条	15
行为育人	7条	10
清洁卫生	4条	10
视觉管理 (有名有家)	5条	5
“六T”知识	/	3
标识图标	/	2

检查内容共9项、评分标准共52条、总分100分。

创建重点说明

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



天天安全保障



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。

考核重点：

- ✓ 指示标识
- ✓ 工作台账
- ✓ 现场询问

天天安全保障

类别	项目	检查重点
消防安全	消防管理	有制度 有标识 有台账 会操作
	消防设施	
	消防隐患	
治安安全	值班管理	有台账
	技防设施	
	住宿秩序	
风险控制	警示标识	查看现场 验证预案
	应急预案	
	安全作业	

天天安全保障

量化指标:

- 定期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）
- 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）



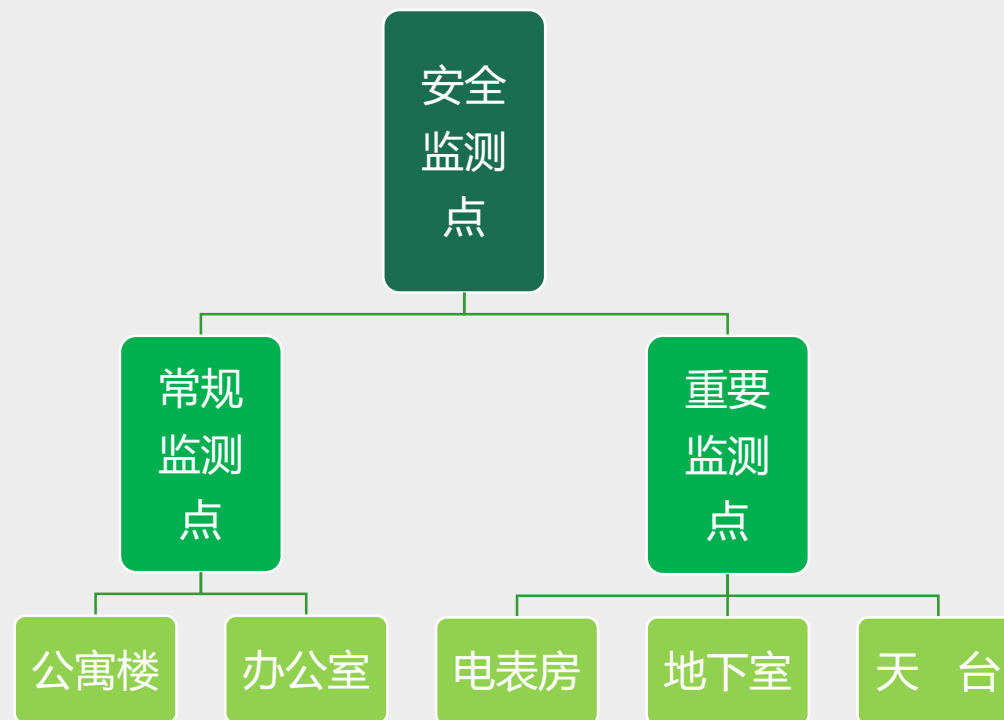
网格管理

网格化管理

公寓安全涉及的范围广、内容杂，出现问题时，常常发生**找不到具体责任人**的情况。



针对这一现象，中心对公寓安全实行**网格化管理**，通过设立**安全监测点**，在公寓楼铺开一张**全覆盖**的安全之“网”，并在各监测点设立**安全责任人**，由责任人负责安全隐患排查、整改等工作，并对分管区域内的安全事故**承担责任**。



责任签约

部门签约

安全责任书

员工签约

安全承诺书

学生签约

住宿协议书

安全承诺书



责任到人

各区域的安全责任人上墙



登记制度

钥匙 学生凭校园卡租借钥匙，借、还必须登记。

登记

来访 非入住本宿舍学生进入宿舍，需有正当理由、出示有效证件并登记。

登记

晚归 晚归学生必须出示校园卡，记录晚归时间与原因。

登记

出入 大件物品出入宿舍需进行所有者实名登记。

登记

- 每位学生有一张住宿联系登记卡，上面写有学生的个人信息。
- 信息卡作为住宿学生的身份识别，有十分重要的作用。
- 学生楼长可在工作过程中充分利用这张卡与学生进行交流沟通。



安全检查

重点检查时段

学生上课期间

学生早晚自修时间

每日晚间

双休日全天

节假日全天

参与检查人员

分管校领导

中心副总

中心主任

部门经理

园区管理员

值班员

宿管会、学生楼长

检查内容

各类安全隐患

违章用电

电线上床

电表异常（实行购电限制）

是否偷电

是否切断电源

是否杂物堆放过多

安全检查



疏散演习



安全排查

十项禁令

明确学生宿舍十项禁令

- 禁止使用明火
 - 禁止使用违章电器
- 禁止私拉电线
 - 禁止打架斗殴赌博
- 禁止抽烟酗酒
 - 禁止留宿外人异性
- 禁止破坏公物
 - 禁止晚归夜不归宿
- 禁止乱扔垃圾
 - 禁止放置管制刀具

☺ 让每个学生时刻牢记，熟记心中

违规处理

违章用电

- ▶ 学生入住前，统一签订《住宿协议书》与《学生宿舍安全承诺书》，明确权利义务，承担安全责任，认真履行诺言。

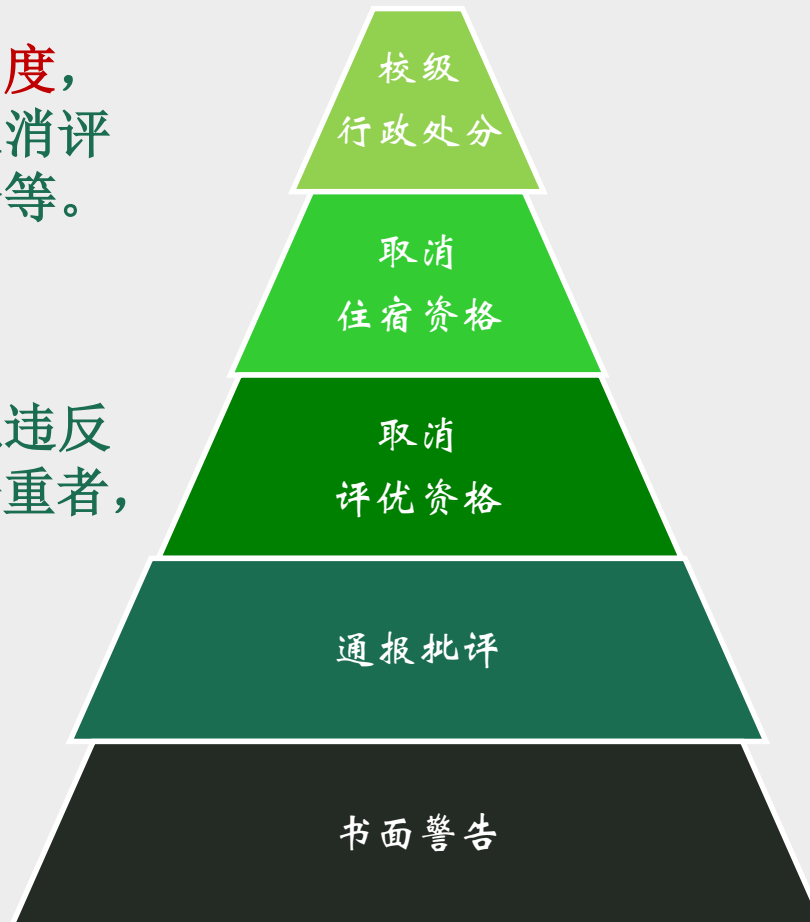
宿舍楼禁止带入和使用违章电器

高热类	高功率类	烹煮类
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 热得快	<input type="checkbox"/> 电吹风	<input type="checkbox"/> 电饭煲
<input type="checkbox"/> 电热毯	<input type="checkbox"/> 电水壶	<input type="checkbox"/> 电热锅
<input type="checkbox"/> 取暖器	<input type="checkbox"/> 电夹板	<input type="checkbox"/> 电磁炉等
<input type="checkbox"/> 应急灯等	<input type="checkbox"/> 卷发棒等	

- **核实：**由管理员在检查过程中对电器功率进行核实。（小功率电器不纳入违章范围）。
- **确认：**没收违章电器后，确定至具体使用学生，组织本人谈话，提高思想认识。
- **奖惩：**对使用违章电器的学生评优实行“一票否决”制，由学院根据实际情况对寝室内其他学生进行处理。

违规处理

- 学生在宿舍楼内的违章处理实行**扣分制度**，处理种类包括书面警告、通报批评、取消评优资格、取消住宿资格、校级行政处分等。
- 每位住宿学生每年起始总分为**10分**，凡违反以下**规定**的，按相应分值扣除，情节严重者，给予相应行政处分。



违规处理

- **扣除1分/次：**内务卫生成绩低于13分、在公共部位堆放垃圾或其他不文明行为的。
- **扣除2分/次：**在宿舍内出租床位、私自调换宿舍、留宿非本寝室人员，从事邪教、封建迷信等非法活动，其他破坏或阻碍学校或宿管中心正常工作的。
- **扣除3分/次：**在宿舍内酗酒、赌博、斗殴，破坏公物、高空抛物的。
- **扣除5分/次：**在宿舍内带入和使用违章电器的，一经查实予以没收。
- **扣除5分/次：**在宿舍内使用明火、窃电、私自改动电表、私拉电线插座的。
- **扣除10分/次：**因学生自身原因造成宿舍楼发生火灾、违反相关法律法规情节严重或造成恶劣影响的。
- 其他违反《学生宿舍管理规定》的行为视情节轻重给予1—5分扣分处理。
- 凡认识态度恶劣的视情节轻重给予1—3分追加扣分处理。

违规处理

- 初次扣分的，由宿舍管理中心开具**白色警告单**。再次扣分的，由宿舍管理中心出具**黄色警告单**，并抄送学院。
- 凡累计扣分高于（含等于）5分的，在宿舍楼内通报批评，**取消“三级建家”评选资格，并抄送学院**，由辅导员将相应情况通知学生家长。
- 凡累计扣分高于（含等于）10分的，**取消住宿资格**，在楼道内张榜公示，并抄送学院，由辅导员告知学生家长。
- 扣分情况每月在宿舍楼内公布一次，以学年为单位累计。
- 凡取消住宿资格的，学生必须于两天内搬离寝室。需要申请再次住宿的，一个月后，由学生提出书面申请，经学院同意，向宿舍管理中心提出，酌情处理。
- 凡给予校级行政处分的，由学生宿舍管理中心查实，经核准后报学工部（处）。留校察看以下的违纪处分报学工部（处）部（处）务会议批准；留校察看以上（含留校察看）处分由学工部（处）报校长办公会议批准。各类处分结果必须由违纪学生本人签字并向全校公布。

消防培训与安全演习





天天人性服务



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。

考核重点：

- ✓ 公寓文化布置
- ✓ 基本设施配备

天天人性服务

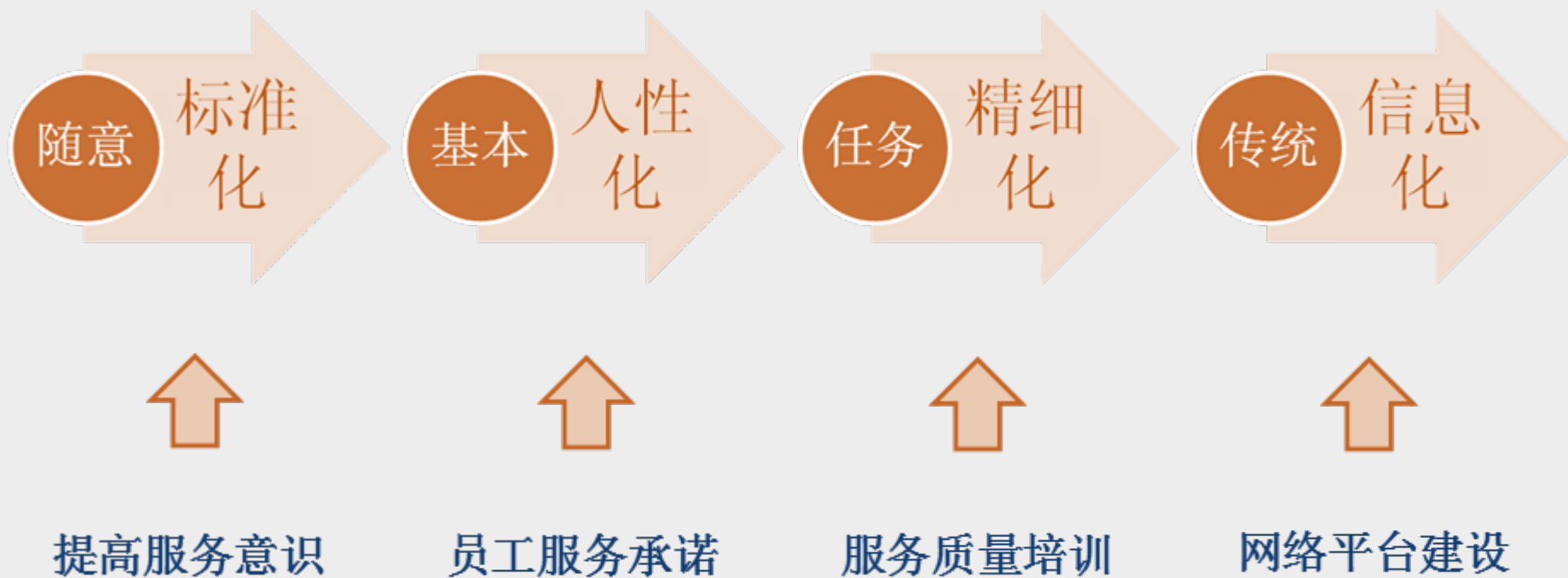
类别	项目	检查重点
服务设施	共享空间	住宿区域内有活动室 公寓楼内有门厅布置
	设施设备	三大件
	爱心设施	爱心寝室、爱心用具、爱心通道
生活服务	信息服务	有信息栏或电子屏
	便利服务	六小件
	立岗服务	有立岗服务
关爱服务	节点服务	相关图文或设施佐证 (如新生报到、毕业生离校、考试期间、突发事件等)
	针对服务	
	需求服务	有学生需求申请和投诉渠道

天天人性服务

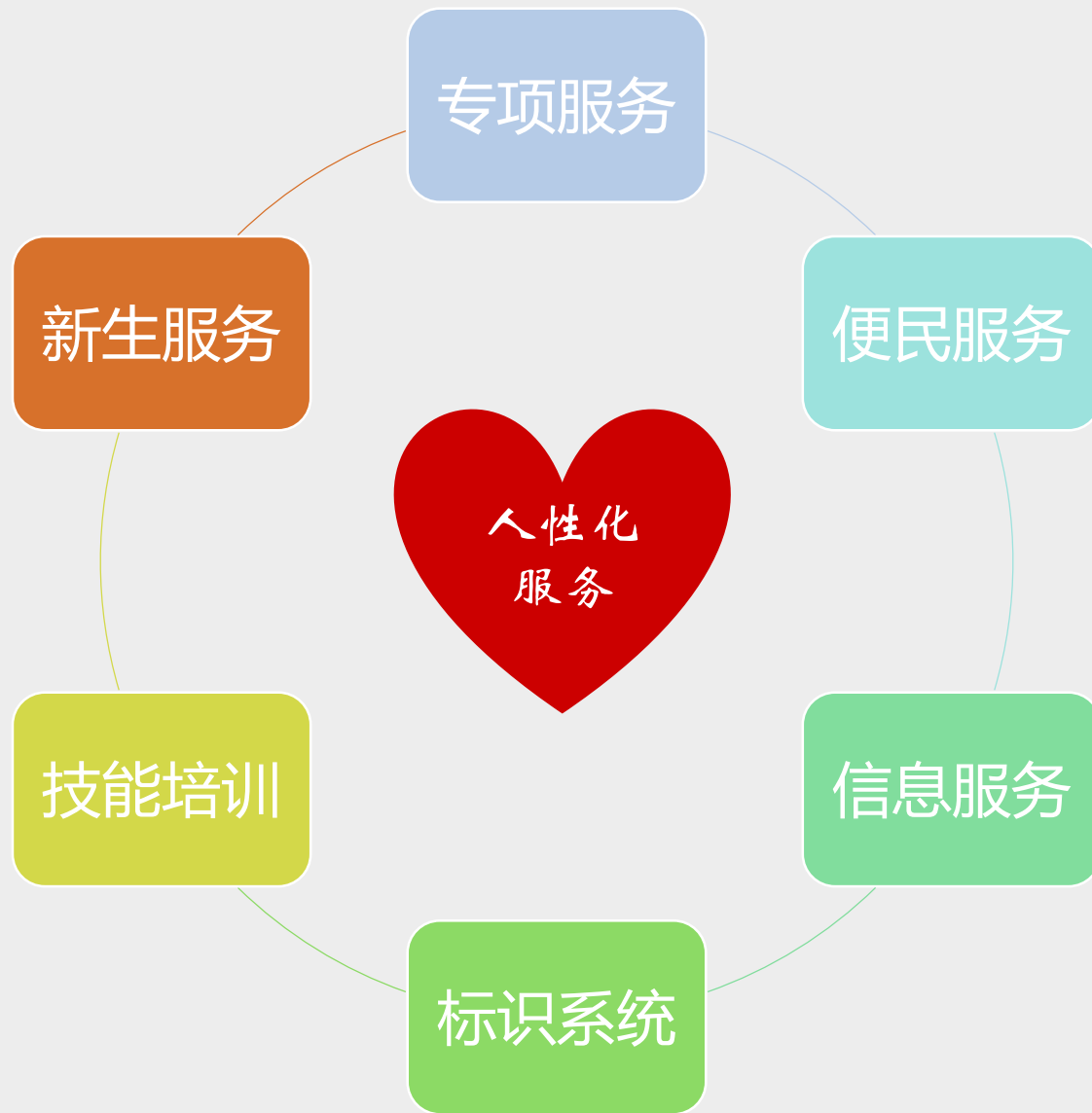
量化指标：

- ✓ 每天提供各类实时信息
- ✓ 设施设备不少于3项
- ✓ 便利服务不少于6项

服务职能



服务特色



专项服务

值班服务

三次立岗

三次巡视

保洁服务

每日专项清扫

物品有名有家

维修服务

四条报修途径

专项检修维护







新生服务

新生报到专项服务

公寓内提供的各项常规化服务虽然满足了学生日常生活所需，但是学生更希望获得的仍是更多个性化的关爱服务。



为此，中心在新生报到期间，特意提供了一系列有**针对性**地个性化、人性化的服务。

盲生无障碍寝室

超长超重学生寝室

疾病学生临时寝室

外地生反季行李寄存

贫困生家长临时住宿

提前报到绿色通道

.....





信息化服务

信息化平台

公寓管理中心

<http://sgzx.shnu.edu.cn>

校园易生活

<http://www.1285elife.com>

综合服务平台

<http://fwpt.shnu.edu.cn>



信息化服务

The screenshot shows the homepage of the Student Dormitory Management Center of Shanghai Normal University. The header includes the university's logo and name in Chinese and English. A navigation bar contains links for Home, Department Profile, Dormitory News, Campus Culture, Home Interaction, Dormitory Map, Room Query, and Management Area. The main content area features a 'Latest News' section with a list of announcements, a 'Download Center' with various forms and reports, and a 'System Login' section with fields for username, password, and verification code. There are also sections for 'Home Periodicals' and 'Home Interaction'.

A vertical menu of service buttons for the dormitory management system. The menu is titled '欢迎您!' (Welcome!) and features a series of green buttons with white text and star icons. The buttons are arranged vertically and include the following options: 我要报修 (I want to report a repair), 批量住宿审批 (Batch dormitory approval), 个人单调审批 (Individual dormitory approval), 个人调空审批 (Individual dormitory adjustment approval), 个人退宿审批 (Individual dormitory withdrawal approval), 个人住宿床位安排 (Individual dormitory bed arrangement), 批量住宿床位安排 (Batch dormitory bed arrangement), 个人调空床位安排 (Individual dormitory adjustment bed arrangement), and 个人退宿 (Individual dormitory withdrawal). The menu is flanked by two circular navigation arrows.

标识系统

卡



- 园区信息卡
- 住宿信息卡
- 寝室成员卡

本



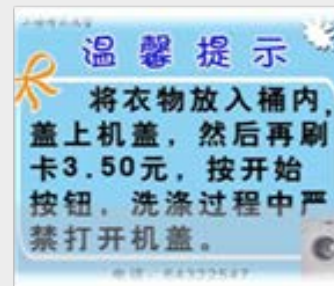
- 值班日志本
- 维修记录本
- 走访记录本

表



- 安全检查表
- 内务检查表
- 晚归登记表

标识系统



便民服务

便民设施

开水炉

打气筒

工具箱

购电服务

提前送电

跳电提醒

空调服务

租赁协议

服务站



便民设施



洗衣机



脱水机



开水炉



微波炉



针线包



电吹风



工具箱



灭火毯



爱心伞



打气筒



立岗晨会

立岗

要求：穿着制服、佩戴胸卡、精神抖擞、面带微笑。

目的：严格审查出入人员、主动听取意见建议、通过交流增进感情。



要求：部门经理主持、管理员以上员工参与。

目的：梳理前天的工作情况，部署当日工作事宜。

晨会



天天规范管理



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。

考核重点：

- ✓ 制度上墙
- ✓ 台账完整

天天规范管理

类别	项目	检查重点
制度建设	规章制度	有相关制度规定
	岗位职责	
	操作流程	
岗位管理	岗位培训	有工作台账 员工上岗、换岗必须接受培训 常规培训每年一次以上
	岗位要求	
	工作记录	

天天规范管理

类别	项目	检查重点
住宿管理	住宿管理	有台账
环境管理	寝室卫生	清洁工具统一摆放
	公共区域	
设施管理	设备维保	有相关规章制度
	日常维修	有工作台账或报修单

天天规范管理

量化指标：

- 楼宇值班员在本楼工作三个月后，对学生的姓名知晓率**不低于60%**。
- 每天在进出高峰时段立岗服务次数**不少于3次**，每次**不少于30分钟**。
- 管理员除检查卫生和安全外，每天巡视宿舍**不少于1次**。
- **每天一次**检查楼内各类通用设备以及公用部位的设施。
- 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。

建章立制

质量管理

- “六T”实务现场管理
- 公寓管理中心各部门工作守则
- 公寓管理中心员工规范
- 员工服务承诺书

安全管理

- 学生公寓安全管理暂行办法
- 学生生活园区工作应急预案
- 员工安全操作守则
- 学生宿舍安全管理承诺书

物业管理

- 上海师范大学学生宿舍管理规定
- 学生宿舍违章违规处理办法
- 学生宿舍空余房间管理实施办法
- 学生宿舍钥匙管理规定
- 学生宿舍活动室使用管理规定



讲评落实

每天
走访宿舍

每月
考核问责

每周
全天值班

每学期
计划工作

每学年
经验总结

- 部门经理、管理员对员工每天的工作进行讲评，写好工作日志，记录落实进度。
- 每天安排专人进行夜间值班，突击检查基层员工的工作情况，并做好工作质量记录。

有名有家

清洁工具有名有家

仿照食堂各类食材与工具按规定地点摆放的模式，规定保洁员将清洁工具摆在**规定地点与固定位置**，避免了随意摆放造成的损坏、丢失、污染等现象。



台账齐全

信息入楼有名有表

每栋寝室楼都配置寝室成员信息卡，楼宇平面图，以及各类工作记录表，确保所有入住学生信息入楼，形成系统化、专业化、可追溯的工作台账



卡



- 园区信息卡
- 住宿信息卡
- 寝室成员卡

本



- 值班日志本
- 维修记录本
- 走访记录本

表



- 安全检查表
- 内务检查表
- 晚归登记表



每天三次立岗



员工培训大会



住宿协议书

上海师范大学学生住宿协议书

经上海师范大学学生宿舍管理中心（甲方）（以下简称宿管中心）与住宿人（乙方）共同协商，一致同意签订以下住宿协议：

- 一、甲方决定安排乙方入住上海师范大学学生公寓____楼____室____床，并自____年____月____日正式入住。
- 二、甲、乙双方都自愿履行《上海师范大学学生宿舍管理规定》的有关义务及享有的权利，并严格遵守以下规定：
 1. 学生必须按照宿管中心安排的床位入住，不得私自调换床位及寝室。
 2. 及时缴纳各种费用，如住宿费、电费。
 3. 爱护公共财物，若发生人为损坏需照价赔偿，若故意损坏则加倍赔偿。
(注：每个寝室内都配备了家具、衣橱、桌椅、毛巾架等，水电门窗等完好，学生入住时务必先检查室内物品设施等是否齐全完好，如发现缺失或损坏，请在开学后一个月内报修，过时需付费！)
 4. 住宿期间必须自觉做好安全防范工作，做到寝室钥匙不外借他人，不私自配置寝室钥匙，不得留宿非本室人员，为加强园区安全防范，学生宿舍区每栋宿舍楼大门设置门禁系统；在每个学生宿舍出入口安装视频安防监控系统。
 5. 公寓实行熄灯制，严格遵守《学生宿舍管理规定》关于宿舍熄灯时间的规定，晚归学生必须进行登记。
 6. 楼内严禁使用明火，严禁使用电热棒、电炉、电热毯、电饭煲、电水壶、电炒锅等《学生手册》中规定不得使用的电器，严禁私拉电线，电线不准上床。
 7. 寝室内一切生活事务及清洁卫生工作均由学生按内务规范要求每天自行整理打扫。保持寝室与公共设施的清洁、整齐与美观。
 8. 当宿舍住宿情况发生变化，宿管中心有权对寝室进行调整，学生应服从宿管中心安排。
- 三、本协议自签订之日起，即行生效，具有法律效力。有效期限自甲乙双方签订之日起至乙方办理退房手续或学校规定乙方离校之日止。
- 四、若在住宿期间，乙方因辍学、转学、出国等客观原因要求退房，可以经学院学工组同意后向甲方提出申请，经甲方审核批准后，终止协议。
- 五、住宿期间如违反《上海师范大学学生宿舍管理规定》，或严重违反反校纪校规，甲方可单独终止协议，勒令乙方退房。
- 六、对甲、乙双方在执行本协议的过程中所发生的各种纠纷，双方可本着友好协商的方式解决，协商不成可以提交至上海师范大学学生宿舍工作委员会解决。
本协议一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（签字盖章）：

上海师范大学后勤发展中心
学生宿舍管理中心

乙方（签字盖章）：

乙方家长（签字盖章）：

说明：

1. 本协议解释权属上海师范大学学生宿舍管理中心。
2. 本协议经学生本人及家长签字后，由学院统一收齐交学生宿舍管理中心。



天天行为育人



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，更重要的是肩负着“育人”重任，是高校人才培养的重要一环。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，工作人员要不断适应新要求，不断加强内部管理，创新服务手段，优化育人环境，丰富学生宿舍文化生活，努力为师生营造一个整洁、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。

考核重点：

- ✓ 完整的组织架构
- ✓ 优良的服务礼仪
- ✓ 育人氛围与主题活动

天天行为育人

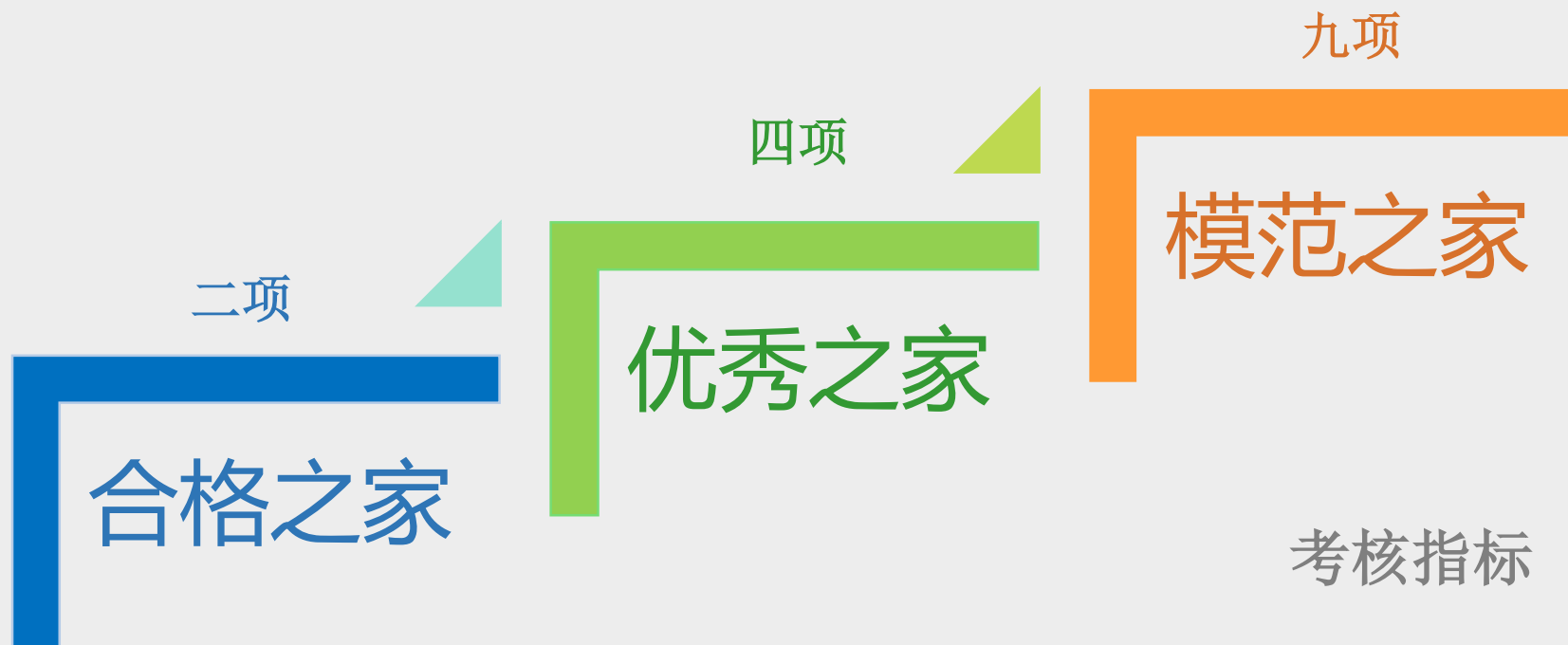
类别	项目	检查重点
管理育人	管理理念	管理理念、组织架构等信息上墙 (后勤保障、学生工作、学生自管相结合)
	管理模式	
服务育人	工作人员	着装能明显辨识
	服务培训	每年一次以上
	服务礼仪	有规范性文件
环境育人	环境创设	有一定的公寓文化氛围
	文化活动	规模不作限制，有一定主题

天天行为育人

量化指标：

- 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**。
- 每学期**至少开展3次**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。

环境育人



考核指标

- (一) 寝室内务
- (二) 行为规范
- (三) 环境卫生
- (四) 文明礼仪
- (五) 政治思想
- (六) 专业学习
- (七) 人际关系
- (八) 文体活动
- (九) 民主管理

“三级建家” 评估指标体系

考核指标	具体内容
(一) 寝室内务方面	任何时候寝室都是干净整齐的
(二) 行为规范方面	寝室每位学生均无任何违纪现象（包括在课堂，宿舍，校园等地）
(三) 环境卫生方面	任何时候寝室门前及窗前均无白色污染等垃圾
(四) 文明礼仪方面	见师长进寝室学生要起立，让座； 师长对学生说话时，学生眼睛要注视师长；师长离开寝室学生要道别
(五) 政治思想方面	寝室学生积极要求上进，能认真参加政治学习及各项集体活动，积极要求入党或参加邓小平理论，“三个代表”重要思想和科学发展观等活动
(六) 专业学习方面	寝室学习氛围浓厚，学生无考试不及格现象
(七) 人际关系方面	寝室同学关系融洽，能互相关心，互相帮助；左邻右舍，楼上楼下关系和谐
(八) 文体活动方面	寝室学生能积极参加广播体操及其他文体活动
(九) 民主管理方面	寝室学生能积极完成楼管会交给的各项任务，认真参加宿舍内的文明修身活动，并能为宿舍楼的建设献计献策



文化育人

宿舍管理与
素质教育相结合

园区党建与
学院党建相结合

园区环境与
校园文明相结合

宿舍自管与
文明修身相结合

生活服务与
勤工助学相结合

园区文化与
社团活动相结合



文化育人

一月

二月

服务月

节能月

体验月

活力月

七月

八月

文明月

文化月

安全月

质量月





服务月-便民服务



节能月-以物换物



体验月-巡视寝室



活力月-体育比赛



文明月-新生教育



文化月-知识竞赛



安全月-消防演习



质量月-承诺签约

2011/11/29 15:28



文化育人

周一

周五

交流日

例会日

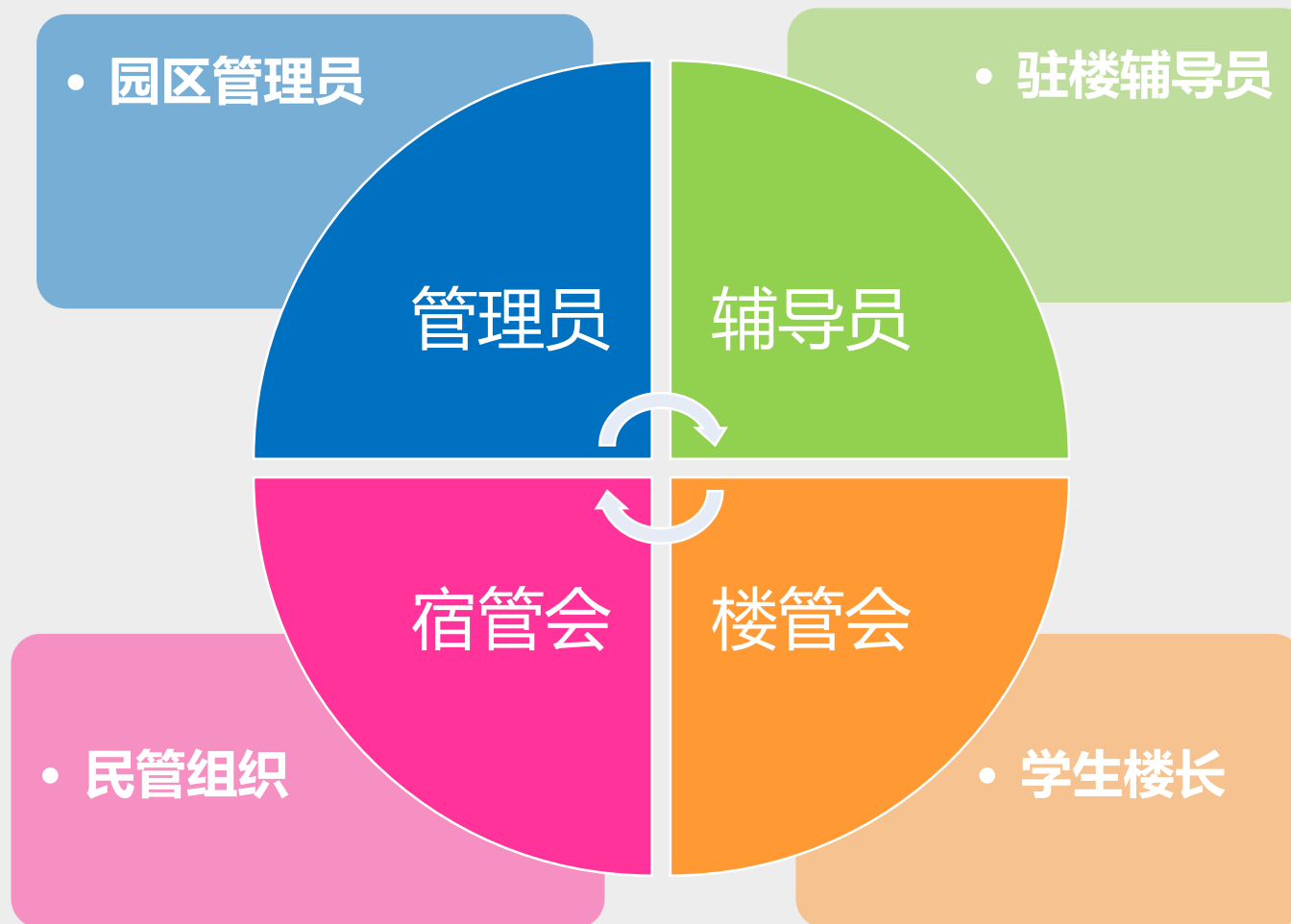
活动日

清洁日

检查日



合力育人



合力育人

思想教育
进园区

党团教育
进园区

文化和学术活动
进园区

心理健康教育
进园区

就业指导
进园区



育人成效

➤ 寓思想政治教育于规章制度中,强化制度育人(通过完善制度,规范学生行为)



➤ 寓思想政治教育于日常管理中,强化管理育人(通过正面教育,积极引导学生)



➤ 寓思想政治教育于关心学生细微处,强化服务育人(通过关爱学生,体现以人为本)

➤ 寓思想政治教育于宿舍文化建设中,强化环境育人(通过潜移默化,提高学生素质)



天天检查评估



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。

考核重点：

- ✓ 完整的工作台账
- ✓ 满意度达标

天天检查评估

类别	项目	检查重点
检查项目	工作质量	<p>有工作台账 (外来人员登记表, 借用钥匙登记表, 设备保养维修登记表, 重点部位巡视检查登记表, 寝室走访检查登记表, 内务卫生登记表, 工作人员值班日志等)</p>
	问题处理	
	岗位履职	
	应急处理	<p>突发自然灾害、治安、消防安全事件和群体性事件。</p> <p>流程：事件预警、预案启动、应急处置、善后处理、工作的评估与改进。</p>

天天检查评估

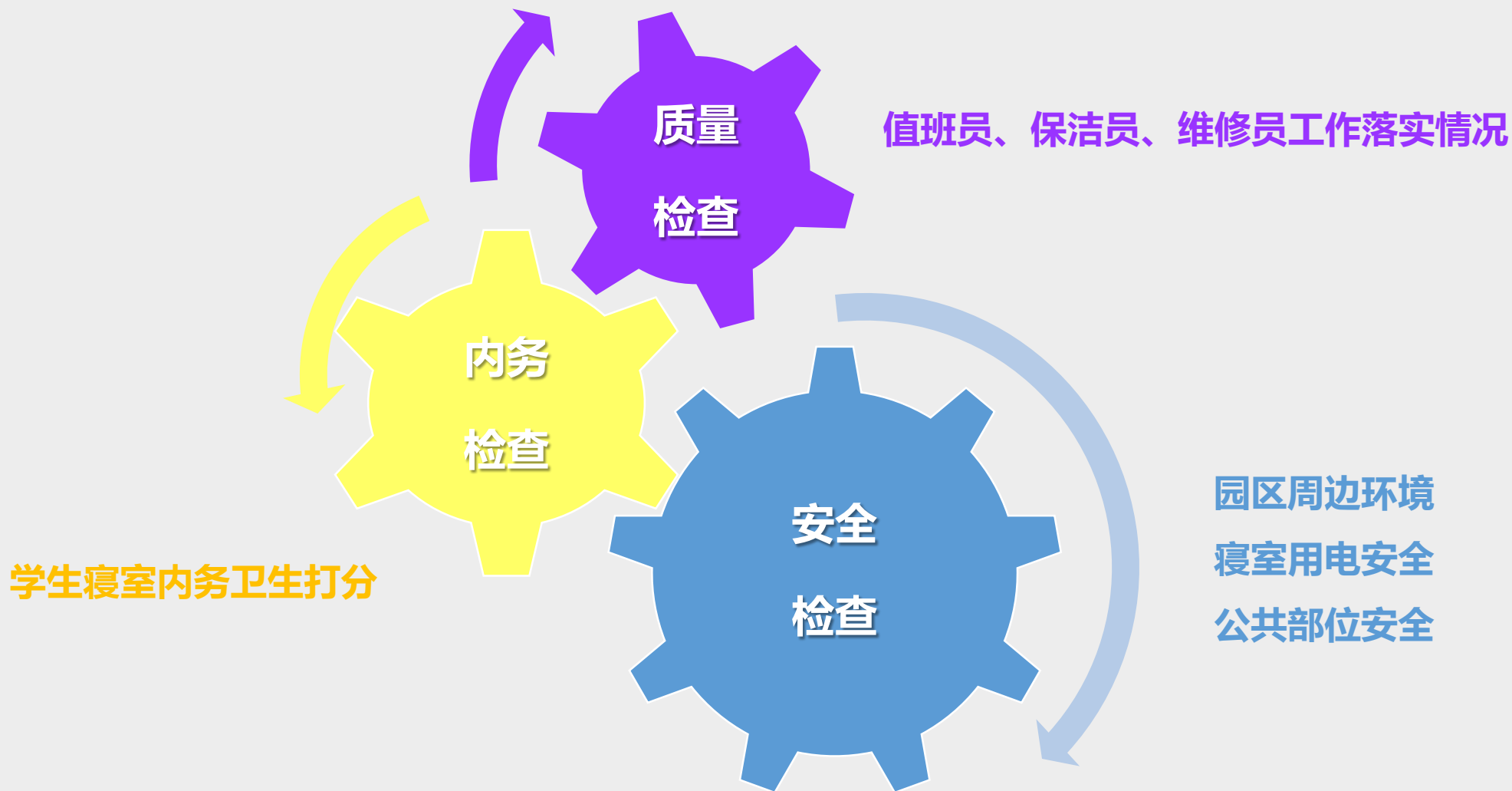
类别	项目	检查重点
服务评估	岗位讲评	投诉有处理 通过座谈会、职能部门打分 或满意度测评等形式进行服务评价
	零星维修	一般维修2小时到场，急修半小时内到场 向学生告知修复情况并做好回访记录
	设施设备	设备维修保养，并做好监管和记录
	服务满意率	可通过自我测评、师生测评或第三方测评的形式获取管理服务工作的满意率数据。

天天检查评估

量化指标：

- 服务对象投诉和意见在**及时**能够处理并有记录。
- 对违反劳动纪律的，**及时**做出相应的处理。
- 学生报修满意率在**90%及以上**。
- 学生投诉、意见建议的处理率**100%**。
- 住宿学生服务满意率达到**85%以上**。

检查走访



检查走访

走访要求

每天中午定时走访学生寝室。
每天定时走访各宿舍、园区值班室。



走访内容

与学生交流生活情况，
了解宿舍管理工作满意度。
与员工交流工作情况，
了解基层工作的热点、难点问题。



工作评估

“认人”考核

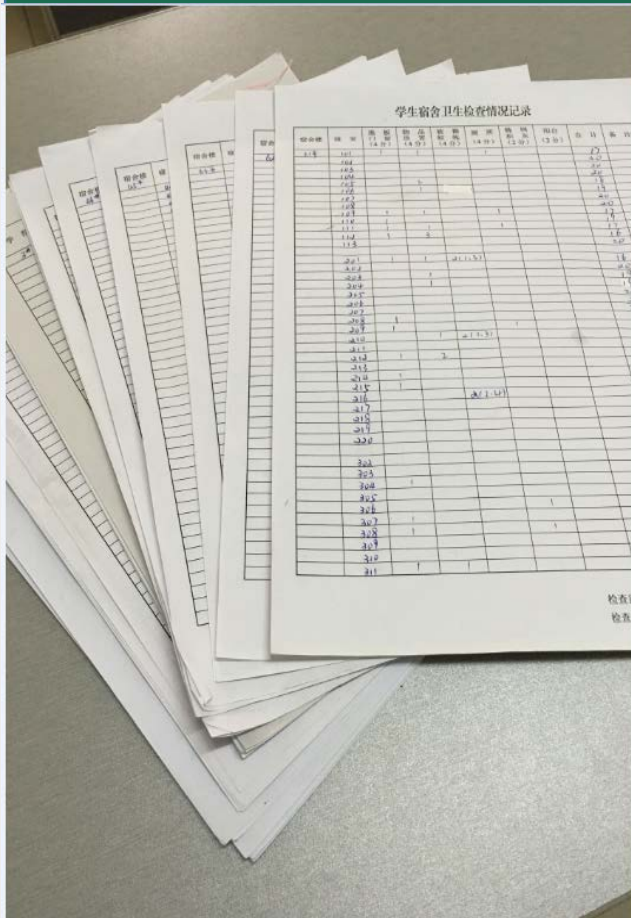
值班员作为一线岗位，其工作考核若过于程式化（撰写工作小结、书面考试等），将导致员工死记硬背、临时抱佛脚等懈怠现象。

为此，中心推出值班员**现场无纸化考核**，即以“**现场认人**”的方式考察值班员是否能辨认出非本楼学生。对于住宿本楼的学生，值班员还必须说出学生的姓名、学院、年级等基本信息。

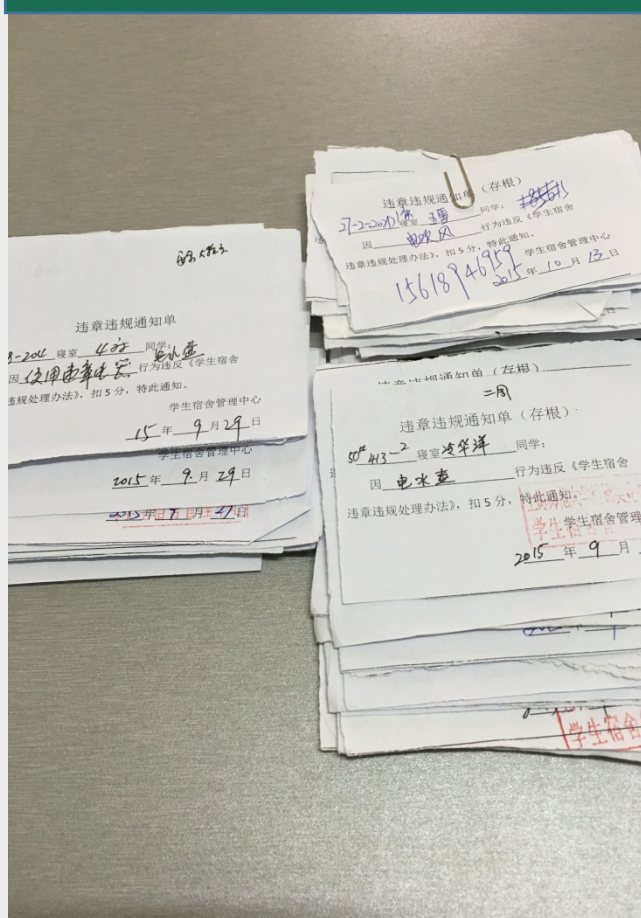
考核每学期进行一次。

楼宇概况			
项目	熟悉掌握	基本掌握	未掌握
楼层数			
房间数			
活动室			
楼长姓名			
辅导员寝室及姓名			
便民设施分布			
消防设施分布			
人员概况			
	熟悉掌握	基本掌握	未掌握
学院分布情况			
年级分布情况			
性别分布情况			
工作概况			
	熟悉掌握	基本掌握	未掌握
钥匙登记			
访客登记			
维修登记			
值班日志			
保卫处电话			
校医院电话			
宿管中心电话			
学生认知度			
考核时间段			
测试学生数			
正确率			

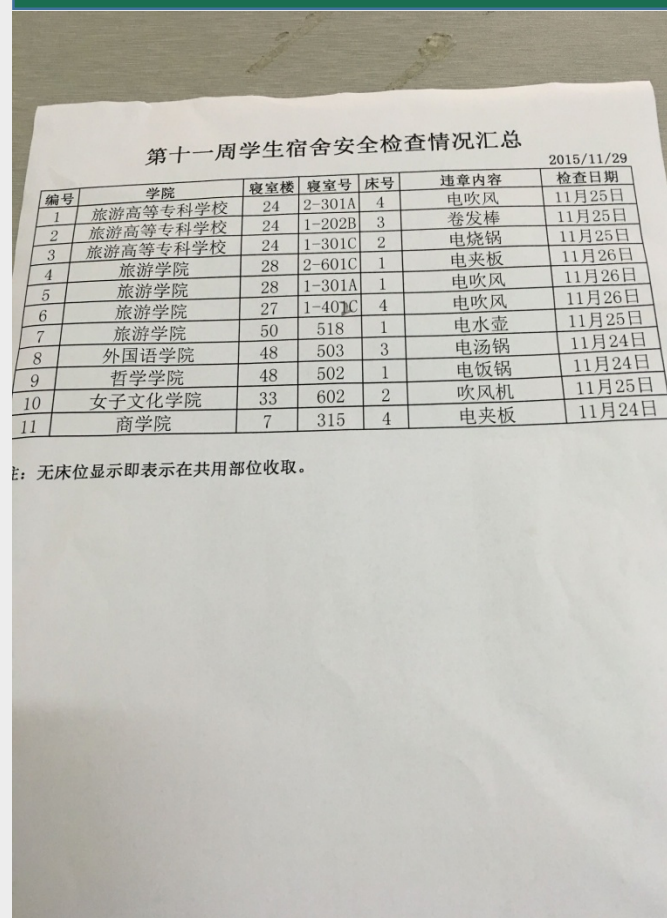
寝室内务检查表



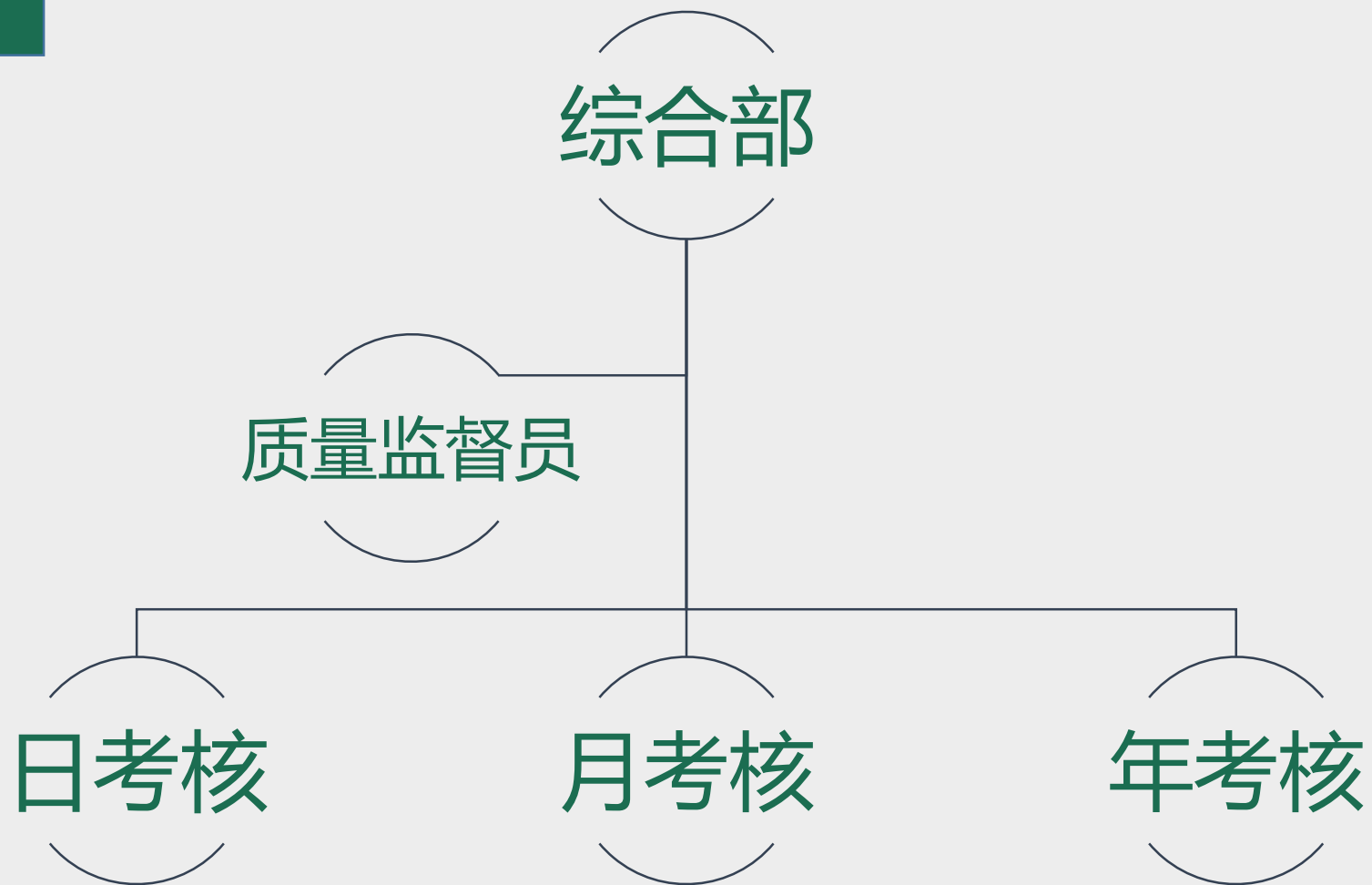
违章电器通知单



安全检查汇总表



考核问责





天天反馈提高



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。

考核重点：

- ✓ 反馈记录
- ✓ 改进提高

天天反馈提高

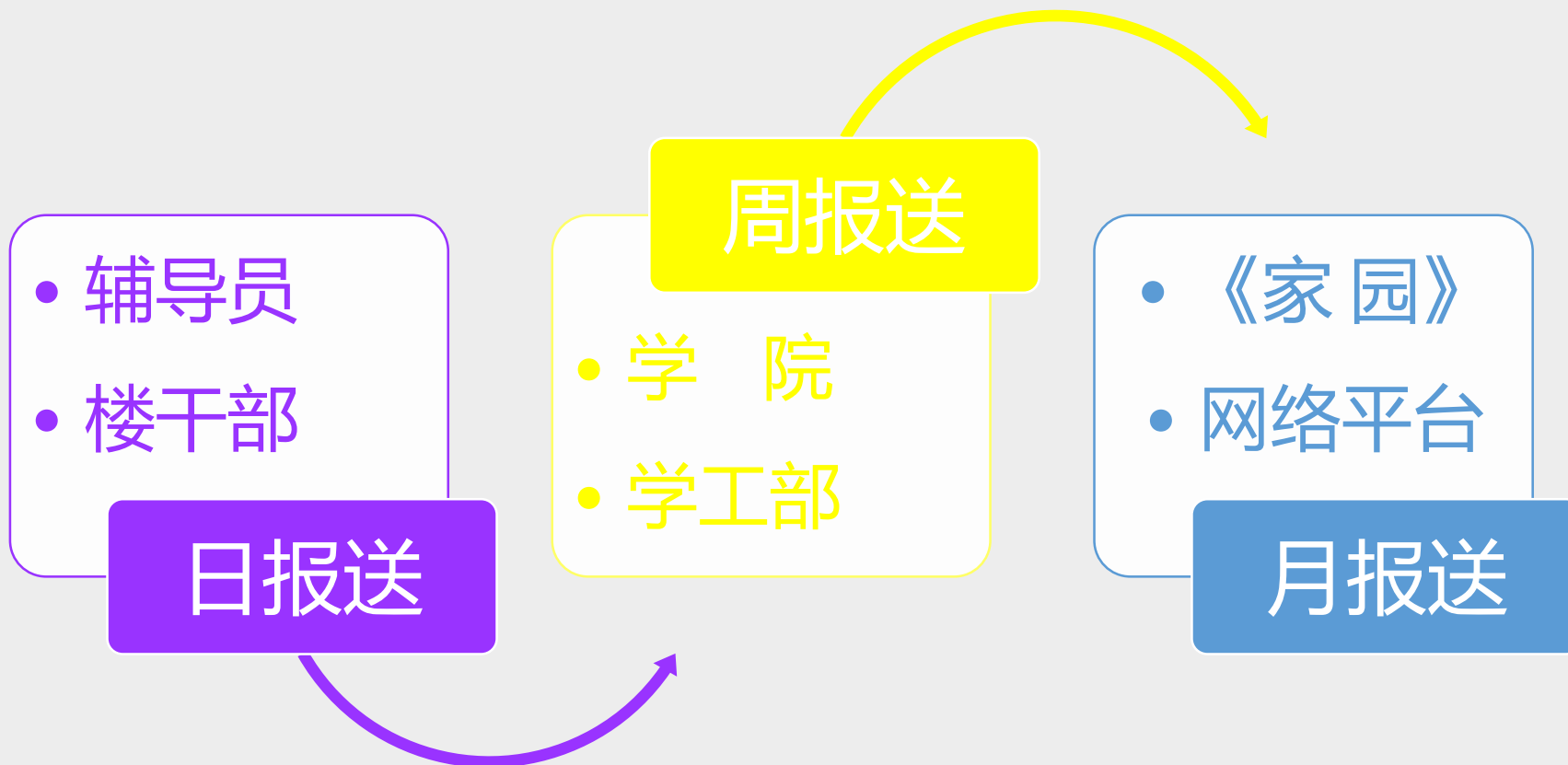
类别	项目	检查重点
评估反馈	检查反馈	与晨会对应，重大问题每日反馈，常规问题每周反馈，及时提出解决与整改方案。
	院系反馈	
改进提高	安全保障	满足学生正当合理的需求，将规范管理融入日常服务中。
	人性服务	
	规范管理	
	行为育人	

天天反馈提高

量化指标：

- 每日反馈工作情况。
- 每周将学生情况反馈相关院系。
- 每月组织座谈会、学生访谈、意见箱、网络邮箱或论坛交流。
- 每学期了解学生需求及服务满意度。

报送反馈



报送反馈

日报送

严重违纪
突发事件

周报送

内务卫生
违纪违章
夜间晚归
进步寝室
退步寝室

月报送

免检寝室
违纪扣分

途径

园区信息栏

宿舍宣传栏

网站公示

发送邮件

纸质签收

对象

辅导员

副书记

学工部

研工部



月刊《家园》

园区信息栏

报修途径

多样化报修途径

针对学生报修后维修慢、无反馈等不规范现象，增设网络、电话共计**5条报修途径**，要求维修部在接修**30分钟内**安排人员修理，并将维修情况进行反馈，确保了公寓维修工作的高效化。

电话	综合服务平台 ——64321285
报修	公寓管理维修部 ——57122789、64322547
网络	综合服务平台 http://fwpt.shnu.edu.cn
报修	公寓管理网站 http://sgzx.shnu.edu.cn
值班室 报修	值班室登记报修