

The background features a traditional Chinese ink wash painting style. On the left, there are large green lotus leaves and several pink lotus flowers in various stages of bloom. On the right, two white birds with black wingtips are shown in flight against a light, textured background.

学生公寓“六T”管理探索与实践

广东海洋大学后勤集团

曾昭茂

2020.10.09

目录

- 01 | 学生公寓服务中心简介
- 02 | “六T”管理简介
- 03 | “六T”管理探索与实践
- 04 | 管理面临的困难与挑战



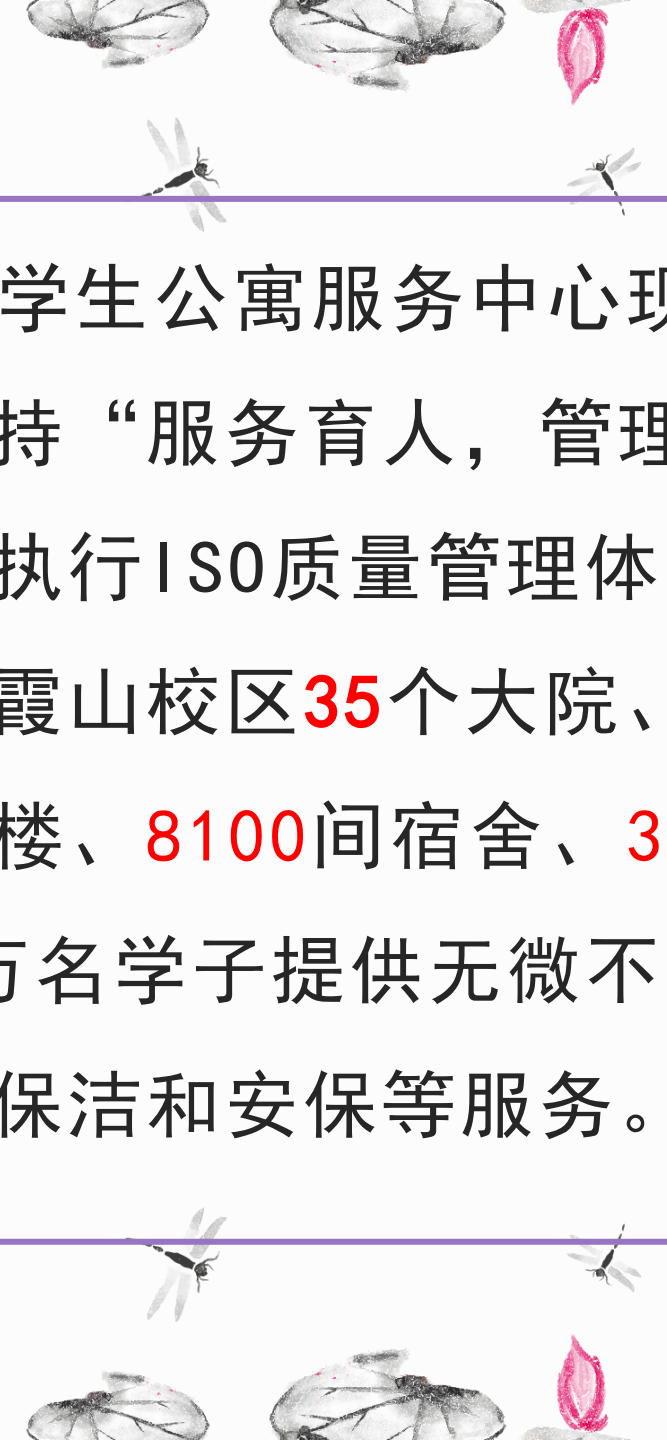
学生公寓服务中心简介

01



学生公寓 服务中心

学生公寓服务中心现有**210**名员工，中心坚持“服务育人，管理育人”为宗旨，严格执行ISO质量管理体系，管理湖光、海滨、霞山校区**35**个大院、**73+6**幢公寓（教工）楼、**8100**间宿舍、**35525**张床位，为约**3.5**万名学子提供无微不至的住宿安排、维修、保洁和安保等服务。



学生公寓 服务中心



学生公寓 服务中心

干部管理员

3名科级干部
2名在编工人
4名非编文职

楼长 巡查

8名楼长
7名巡查员

保安 保洁

103名保安
63名保洁员

维修 收费

16名维修员
4名电费收费员



“六T” 管理简介

02



“六T” 管理

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



“六T” 管理

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
	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
天天规范管理	制度建设	规章制度、岗位职责、工作流程
	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



“六T” 管理

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、维修满意率、投诉处理率、服务满意度
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，48个项目。



“六T” 管理

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	



“六T” 管理

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
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、献血前后)
	针对服务	



“六T” 管理

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
	岗位要求	员工上岗、换岗必须接受培训
	工作记录	常规培训每年一次以上



“六T” 管理

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



“六T” 管理

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



“六T” 管理

天天检查评估

类别	项目	检查重点
检查项目	工作质量	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)
	问题处理	
	岗位履职	
	应急处理	突发自然灾害、治安、消防安全事件和群体性事件。 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。



“六T” 管理

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
	维修满意率	学生对维修的及时率、返修率、服务质量、 服务态度等的认可程度。
	投诉处理率	对服务质量、服务态度的投诉做到事实清楚、 处理及时、有结论。
	服务满意度	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度数据。



“六T” 管理探索与实践

03

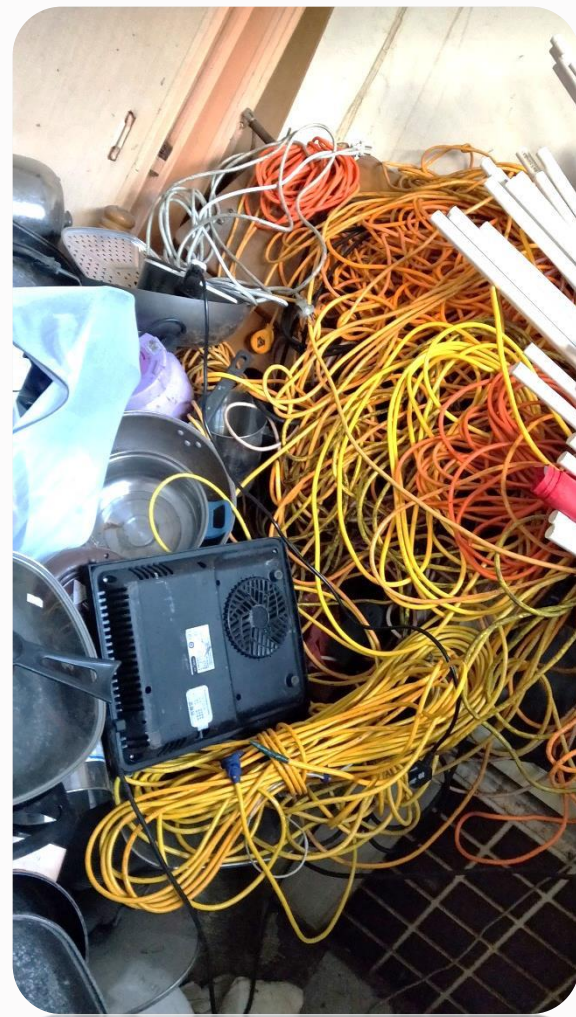




**天天
安全保障**

加强消防安全 夯实治安安全
提高风险控制

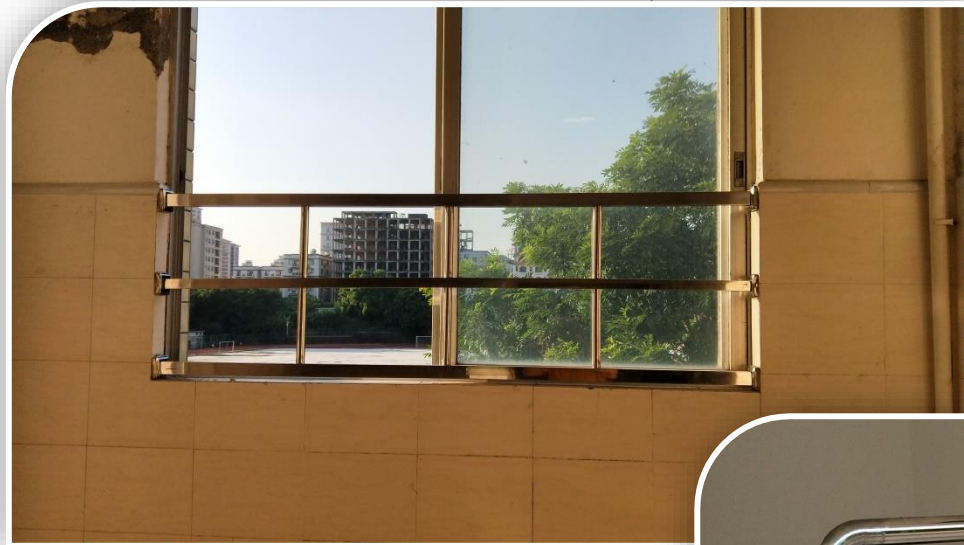
天天 安全保障



消查违规电器



天天 安全保障



消除安全隐患



天天 安全保障



管控无牌电动车



天天 人性服务

完善服务设施 提供生活服务
扩大关爱服务

消除安全隐患



天天 人性服务



加装大院门铃



天天 人性服务



提供天台晒被



天天 人性服务



建公寓微信群



天天 规范管理

规范制度建设

规范岗位管理

规范岗位培训

规范住宿管理

规范环境管理

规范设施管理

天天 规范管理

广东海洋大学学生住宿协议书

甲方：广东海洋大学

乙方：程涛

为规范学生公寓的管理，提高服务质量，增强育人功能，创造“整洁卫生、安全舒适、文明有序”的学习和生活环境，帮助学生养成良好的生活习惯，根据《广东省教育厅关于印发〈广东省教育厅关于高等学校学生公寓的工作指南〉的通知》（粤教后函〔2019〕2号）和《广东海洋大学学生公寓管理办法》（校后勤〔2017〕20号）文件精神，甲、乙双方在平等自愿的基础上，一致同意签订并遵照履行以下住宿协议：

一、乙方承认甲方拥有学生公寓管理权利。
二、乙方因学习需要在校住宿，且符合甲方学生住宿资格。
三、根据学校住宿安排“院系相对集中”原则，甲方安排乙方入住学生公寓逸东校区11栋3号床位居住，如遇调整，以调整后的宿舍床位为准。

四、乙方住宿自2019年9月11日正式入住起，至2021年6月30日止，本协议期满终止。

五、甲方的权利
5.1 甲方有权对乙方住宿进行全方位的管理。
5.2 甲方在落实上级部门的有关政策和决定时，有权负责学生公寓的日常管理服务，制定并执行与公寓管理有关的规章制度。
5.3 甲方有权依照公寓管理规定对乙方宿舍进行卫生、安全检查，并按规定公布检查结果。

5.4 在乙方住宿期间，甲方有权根据实际情况对学生住宿进行调整和补充学生入住空余的床位。
5.5 甲方有权记录和考评乙方在公寓的行为表现，乙方若违反公寓管理制度，甲方有权对乙方作出处罚并要求限期整改。
5.6 乙方损坏公寓设施及物品的，甲方有权要求乙方赔偿相应损失。

5.7 乙方违反本协议和公寓管理规定，甲方有权对其进行批评教育，并责令其改正。

六、甲方的义务
6.1 为乙方提供必要的生活学习等设施，安排住宿床位，开展方便学生学习生活的服务业务。
6.2 甲方定期收集并反馈学生意见，依法维护和保障乙方的合法住宿权益。
6.3 甲方须加强宿舍区的安全保卫工作，消除安全隐患，严防重大事故发生。
6.4 为乙方提供整洁、舒适的住宿环境（宿舍内部卫生由乙方负责）。
6.5 甲方对宿舍损坏的设施及时进行维修，保证设施的正常使用，并根据学校总体规划，在客观条件允许情况下定期对宿舍进行维修翻新。

6.6 按照大学生在公寓生活中应具备的综合素质要求，对乙方进行文明素质养成教育。
6.7 受理学生公寓突发公共事件，联系和协助学校有关部门处理。

七、乙方的权利
7.1 乙方在遵守宿舍规章制度的前提下，有权在甲方统一安排下的宿舍居住；有权使用学校为学生宿舍配置的各种设施。

7.2 享受学校按服务规范为学生宿舍提供的服务。
7.3 有权对甲方的管理和服务工作进行监督，通过各种正常途径提出意见和建议，并要求有关部门给予答复。

7.4 乙方有权参与自律管理。
7.5 有权对学生公寓内扰乱学生生活秩序、违反学生公寓管理条例的行为进行批评、制止或举报。
7.6 乙方若发现公寓工作人员有失职、违纪行为，有权向甲方或上级部门投诉。
7.7 乙方因休学、退学或其他原因不再继续住宿的，可以根据学校的相关规定向甲方申请办理有关退宿手续。

八、乙方的义务
8.1 乙方在宿舍内的各项活动应当遵守国家法律法规以及学校的各项规章制度，特别要严格遵守《广东海洋大学学生手册》和《广东海洋大学学生公寓管理办法》的相关规定。
8.2 乙方应从甲方统一安排，按指定的房间、床号居住，不得擅自调换和占用其它房间和床位；不得出租、出借床位；必须遵守甲方制定的各项规定、退宿规定。
8.3 乙方应在每学期注册之日按学校规定缴纳住宿费用，并按有关规定如期交纳用电、用水超额部分费用。

8.4 乙方应当服从学生公寓服务中心及学校有关部门的管理，支持和配合进驻公寓的辅导员工作，积极参加公寓的文化建设。
8.5 乙方应树立安全防范意识，做好本宿舍的防火防盗以及用电安全，确保人身财产的安全。
8.6 乙方应按使用说明使用空调，不得擅自对空调进行拆卸、拆除线路。否则，由此造成的损失和后果由乙方承担，责任不明确由宿舍成员共同承担。
8.7 乙方在毕业时必须按规定时间办理退宿手续。退宿后，不得继续在宿舍留宿，超过规定日期三日以上，拒不退宿的，甲方有权停电、停水、更换锁芯。

九、相关责任
9.1 非甲方原因造成乙方人身、财产损失，或者造成国家、集体及他人人身、财产损失的，由相关责任人承担。

9.2 乙方在住宿期间，因自身原因造成非本人人身伤害的，甲方不承担责任。
9.3 因甲方提供的设施、设备不符合国家安全标准或行业标准，或者因甲方未履行管理职责而给乙方造成人身伤害或者财产损失的，甲方应赔偿相应的损失。
9.4 由于不可抗力原因，造成乙方人身伤害及财产损失的，按国家有关规定办理。

十、附则
10.1 本协议一式两份，自甲、乙双方共同签字或盖章之日起生效，至乙方办理退宿手续之日终止。甲乙双方各持壹份，具有同等的法律效力。甲、乙双方应妥善保管。
10.2 本协议未尽事宜，由双方协商解决，如有纠纷或协商不成，由学校有关部门解决。

附件：广东海洋大学学生公寓管理办法（见《学生手册》）

甲方：广东海洋大学

负责人签字：_____

2019年11月28日

乙方：程涛

学院：电子与信息工程学院 学号：2019161106

身份证号：3916220102091538

联系电话：1788712130

2019年11月28日

签订住宿协议



天天 规范管理



规范穿着标识



天天 规范管理



规范岗位管理



天天 规范管理



规范岗位培训



天天 行为育人

彰显管理育人 突出服务育人
注重环境育人

天天 行为育人



广东海洋大学

宿舍消防管理制度

- 1、遵守国家规定的消防法规法律。
- 2、住宿人员都必须熟悉宿舍的地理环境、出入口位置、消防设施配备位置、消防通道等。
- 3、宿舍的所有工作人员，住宿人员都必须懂得使用灭火器材，懂得如何在紧急情况下怎样报警，怎样进行有较疏散。
- 4、禁止在宿舍抽烟、丢烟头，尤其要杜绝卧床吸烟现象。
- 5、宿舍内严禁私拉乱接电线，物品摆放整齐有序，保持室内畅通。学生公寓严禁使用大功率电器，以及禁止使用煤气炉、酒精炉等明火器具。
- 6、不准在消防通道内堆放物品或将消防通道作其它用途，任何时间，消防通道门都不能上锁以保证畅通。
- 7、严禁携带易燃易爆爆炸物品进入宿舍。
- 8、严禁在宿舍及宿舍周边燃放烟花爆竹。
- 9、爱护宿舍的消防设施及器材，保证各种消防设施和器材能正常使用。
- 10、人人会用灭火器，如发生着火事故，立即采取措施扑灭初期火灾，同时迅速疏散人员并报警。

后勤集团学生公寓服务中心

广东海洋大学

宿舍文明公约

室内室外地面 处处整洁不乱
美化寝室环境 健康得体雅观
生活友爱互助 学习切磋共勉
浴室厕所卫生 人人维持一贯
自觉不用明火 更不违章用电
男女寝室有别 自重绝不互串
爱护公物有责 节水节电点赞
遵守文明公约 人人争做典范

后勤集团学生公寓服务中心

广东海洋大学

学生公寓消防管理制度

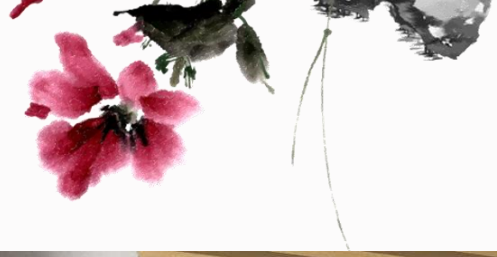
- 一、根据《广东海洋大学学生公寓管理暂行规定》和有关法律法规，制定本学生公寓管理工作细则，为规范学生公寓消防安全和公共财产安全管理。
- 二、凡入住学生公寓的学生和其他人员，均须遵守本规定，服从公寓管理，不得擅自改变公寓用途，不得擅自转租、转借公寓，不得擅自改变公寓结构，不得擅自改变公寓用途，不得擅自改变公寓结构，不得擅自改变公寓用途。
- 三、严禁在学生公寓内使用明火，严禁在学生公寓内使用大功率电器，严禁在学生公寓内使用煤气炉、酒精炉等明火器具。
- 四、严禁在学生公寓内吸烟、丢烟头，严禁在学生公寓内卧床吸烟。
- 五、严禁在学生公寓内私拉乱接电线，严禁在学生公寓内使用大功率电器，严禁在学生公寓内使用煤气炉、酒精炉等明火器具。
- 六、严禁在学生公寓内堆放杂物，严禁在学生公寓内使用明火，严禁在学生公寓内使用大功率电器，严禁在学生公寓内使用煤气炉、酒精炉等明火器具。
- 七、学生公寓中心定期对公寓进行安全检查，对存在安全隐患的公寓，及时发出整改通知单，限期整改。
- 八、学生公寓消防安全工作实行责任制，中心副主任和主管宿舍安全工作的副主任为第一责任人，各楼栋主任为第二责任人，由中心副主任和主管宿舍安全工作的副主任负责。
- 九、学生公寓中心定期对公寓进行安全检查，对存在安全隐患的公寓，及时发出整改通知单，限期整改。
- 十、学生公寓中心定期对公寓进行安全检查，对存在安全隐患的公寓，及时发出整改通知单，限期整改。

广东海洋大学

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

彰显管理育人



天天 行为育人



突出服务育人



天天 行为育人



注重环境育人



天天 检查评估

检查存在问题

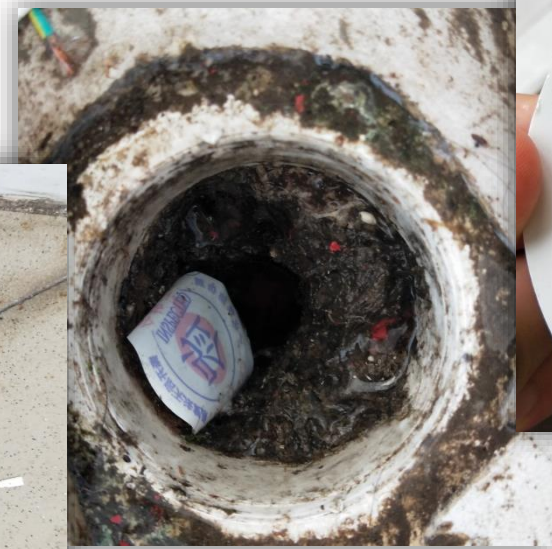
检查岗位履职

检查工作质量

检查服务评价



天天 检查评估



检查存在问题



天天 检查评估

后勤集团学生公寓服务中心

通报[2019] 2 号

关于对韦培兴和李树萍同志处罚的通报

后勤集团领导在2019年9月29日23:20左右检查学生公寓海鹰时，值班员韦培兴未坚守岗位，在值班室内玩手机；9月30日7:40左右检查学生公寓海韵时，值班员李树萍未坚守岗位，在值班室内玩手机，且未穿工作服。

鉴于以上违纪事实，根据《保安员违纪处罚暂行办法》，经研究决定对该两名同志全中心通报批评，并作出如下处罚：

- 1、扣罚韦培兴当月安全奖；
- 2、扣罚李树萍当月安全奖和 20%的绩效工资。

检查岗位履职

天天 检查评估



检查服务评价

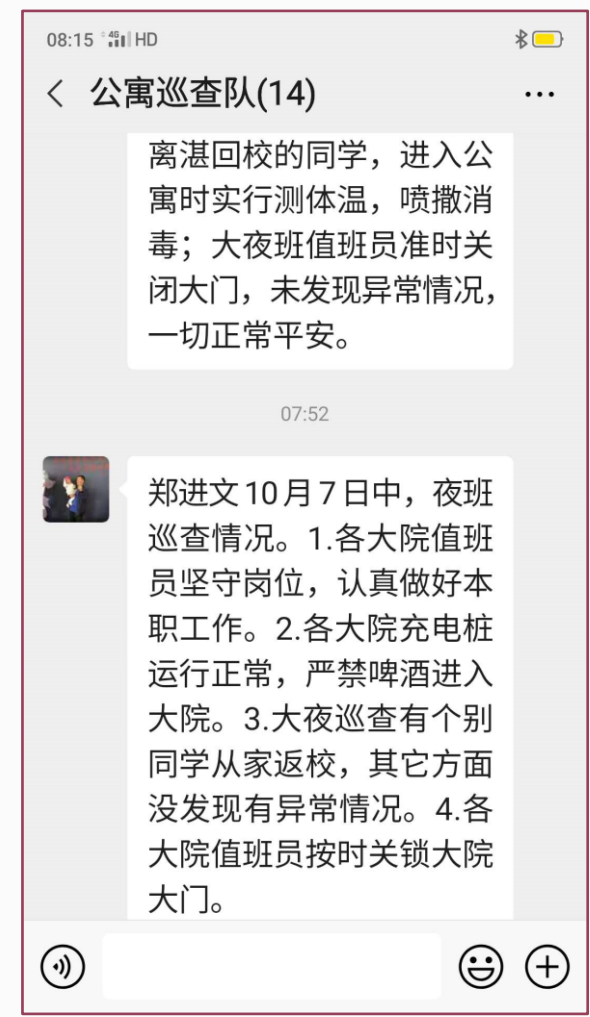


天天 反馈提高

及时检查反馈 做好学院反馈
全面改进提高



天天 反馈提高



及时检查反馈



天天 反馈提高

(学生公寓〔2019〕18号)

关于通报学生公寓学生违纪情况的函

学生处：

根据《广东海洋大学学生公寓管理办法》(校后勤〔2017〕20号)文件要求，现将2019-2020学年第1学期第18周学生公寓学生违纪情况48起向贵处通报，建议对学生的违纪情况进行核实，并给予相应的教育批评或处分。

附件：广东海洋大学学生公寓学生违纪情况表（第18周）

后勤集团

2020年1月6日

- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第1周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第2周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第3周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第4周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第5周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第6周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第7周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第11周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第12周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第13周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第15周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第16周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第17周)
- 1-关于通报学生公寓学生违纪情况的函 (第18周)

做好学院反馈



天天 反馈提高



全面改进提高



天天 反馈提高



全面改进提高



天天 反馈提高



推动垃圾分类

管理面临的困难与挑战

04



01

后勤历史欠账太多，楼宇质量令人堪忧

面临的困难与挑战



面临的困难与挑战

02 投入经费不足，设备更新迟缓

03 服务人员短缺，薪酬待遇不高

04 人员素质不高，服务意识不强

04 信息化程度低，工作效率较低



谢谢聆听

后
勤
不
后

前
勤
无
忧

