

高等学校学生公寓管理服务星级评价规范
(试行)

**Specifications of star ratings for campus student apartments'
management and services**

2022-10-25 发布

2022-10-31 实施

中国教育后勤协会 发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基础资源保障	1
4.1 基础设施保障	1
4.2 工作配套保障	2
4.3 经费保障	3
5 组织机构与管理服务团队	3
5.1 组织机构	3
5.2 管理服务团队	3
6 制度建设	3
6.1 制度建设通则	3
6.2 设施保障制度	4
6.3 服务提供制度	4
6.4 安全管理制度	4
6.5 育人工作制度	4
6.6 综合类管理制度	5
7 日常管理服务	5
7.1 住宿管理	5
7.2 值班室（值班台）服务	5
7.3 公用部位管理	5
7.4 保洁服务	6
7.5 鼠虫和致病微生物消杀	6
7.6 房屋及设施设备管理	6
7.7 节能环保	6
7.8 学生意见管理	7
7.9 假期管理	7
7.10 安全管理	7
7.11 专项育人活动	8
8 工作检查	9
8.1 检查实施	9

8.2	纠正措施	9
9	信息技术应用和工作创新	9
9.1	技防措施	9
9.2	网络技术的应用	9
9.3	荣誉和创新	9
10	评价规则及程序	9
10.1	评价限定条件	9
10.2	评价等级划分	9
10.3	赋分规则	9
10.4	评价单元	10
10.5	评价资料	10
10.6	评价等级与得分	10
10.7	评价程序和授牌	10
附录 A	(规范性) 评价赋分规则	11
参考文献	25

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国教育后勤协会标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：浙江浙大新宇物业集团有限公司、天津大学、北京航空航天大学、清华大学、北京师范大学、太原理工大学、西南石油大学、南昌大学、上海海事大学、东北大学、北京建筑大学、浙江工业大学、南京理工大学、辽宁龙源教育产业投资管理集团有限公司。

本文件主要起草人：张凤宝、郗蕴超、李静松、李昕、冯文光、张文基、赖启正、琚烈勇、赵强、何春茂、车晶波、孙庆祥、方华英、肖洪、钱磊、侯蕊、许天雷、刘璐、王金国、李丽丽。

本文件为首次发布。

引 言

高等学校学生公寓涵盖在校大学生住宿、学习、交流等多重功能，也是学生在校园内成长的第二课堂，学生思想政治工作和素质养成教育的重要阵地。

多年以来，为提升高等学校学生公寓管理服务效果，教育后勤行业不断加大学生公寓行业标准化推进力度，先后颁布了《全国高校标准化学生公寓创建指导标准（试行）》规范性文件和《高等学校学生公寓管理服务规范》团体标准，各地教育主管部门和教育后勤协会分会也推出了各具特色的高等学校学生公寓管理的相关标准，为高等学校学生管理服务逐步实现“专业化、规范化、标准化”提供了有力的支撑。

为学生公寓管理服务能力的评价提供依据，以提高高等学校学生公寓管理服务质量、完善安全措施、实现育人功能是本文件的编制目的。

本文件侧重于测评高等学校学生公寓的服务保障和育人功效，坚持以人为本的原则，通过优质高效的管理服务，把高等学校学生公寓建设成管理规范、安全有序、整洁舒适、文明和谐的宜居场所，满足学生住宿、学习、交流的需求。

高等学校学生公寓管理服务星级评价规范

1 范围

本文件规定了高等学校学生公寓开展星级管理服务评价所涉及的基础资源保障、组织机构与管理队伍团队、制度建设、日常管理服务、工作检查、信息技术应用和创新等方面的要求，并提出了评价规则和程序。

本文件适用于高等学校学生公寓管理服务星级的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性应用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本使用于本文件；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
GB5749 生活饮用水卫生标准
GB15630 消防安全标志设置要求
GB18584 室内装饰装修材料、木家具中有害物质限量
GB25201 建筑消防设施的维护管理
GA654 人员密集场所消防安全管理
QB/T2741 学生公寓多功能家具
TSG T5002 电梯维护保养规则
T/JYHQ 0003 高等学校学生公寓管理服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

高等学校学生公寓管理服务 campus student apartments' management and services

围绕着满足学生在学生公寓的日常住宿、学习、交流的需要以及以学生公寓为场所对学生进行思想政治工作和素质教育所开展的各项活动。

3.2

高等学校学生公寓管理服务星级评价 star ratings for campus student apartments' management and services

以“星级”为评价等级，对高等学校学生公寓管理服务（3.1）能力开展的评价活动。

4 基础资源保障

4.1 基础设施保障

4.1.1 房屋没有显著的破损，各类设施设备运行（或使用状态）正常。

4.1.2 寝室生均使用面积，本（专）科生不少于3平方米，每室不多于6人；硕士生不少于4平方米，每室不多于4人；博士生不少于6平方米，每室不多于3人。

4.1.3 学生公寓不得兼作为学生住宿、学习、交流、服务、管理用途之外的其他用途；不得安排学生在地下室或半地下室居住。

4.1.4 学生居住区域封闭管理，男女生分楼或分区居住。学生公寓楼若需设隔断分区管理的，所设隔断须符合消防应急疏散要求。

4.1.5 寝室通风良好；配备床、桌、椅、衣柜、书架等室内家具；配置盥洗用品放置设施；配有纱窗、蚊帐悬挂等装置；每生至少配置1个电源插座；每生至少配置1个网络终端接口或学生公寓楼实现无线网络覆盖，信号畅通。

4.1.6 无独立卫生、盥洗设施的寝室，学生公寓楼每层应设有公共卫生间和盥洗室；无独立热水淋浴设施的寝室，应在学生公寓楼内或在学生公寓楼区附近设有公共热水淋浴场所，学生公寓楼区设有方便的饮用开水装置。

4.1.7 寝室或学生公寓内设置足够的储物空间，基本满足学生存放大件行李等物品的需要。

4.1.8 学生公寓区域应规划并设置：

- a) 无障碍寝室，满足伤、病、残疾学生生活需要，配备所需的单人床、拐杖、轮椅等必须用品；
- b) 为特殊体型学生提供加长（加固）床位。

注：本文件中，学生公寓楼指1个封闭管理区内的1幢或若干幢公寓；学生公寓楼区指相邻的几幢公寓楼；学生公寓区域由若干相邻公寓楼区组成。

4.1.9 北方冬季供热区域的供暖设施应保证室内达到规定的温度。确因所在地夏季无防暑需求外，其他地区应为寝室配备必要的防暑降温设备或设施。

寝室空调设备若采用租赁方式的，应建立空调租赁管理制度，审核空调租赁企业与学生之间的空调租赁合同，负责协调空调租赁企业与学生之间的租赁相关事宜。

4.1.10 学生公寓楼或学生公寓楼区内配置会客区，宜配置活动室、自习室等公共活动场所，并配备所需的家具及设施。

4.1.11 学生公寓楼内或学生公寓楼区配备洗衣机，为学生提供日常洗衣方便；有晾晒衣被的场所或设施，或有阳台的寝室配置晾衣架杆。

4.1.12 新生寝室内配备垃圾篓、扫帚、畚箕，带独立卫生间的寝室配备马桶刷。

4.1.13 学生公寓楼或学生公寓楼区内设有垃圾集中投放处。若所在地要求开展垃圾分类投放的，具备垃圾分类投放条件。

4.1.14 学生公寓楼或学生公寓楼区内向学生提供不少于5种便民项目。在安全措施到位条件下，在学生公寓楼内公用部位提供专用电源或配备电吹风机。

注：便民项目可以是针线、打气筒、体温计、五金工具、医药包、煎药服务、微波炉、手机充电柜、公共拖把、微波炉等。

4.1.15 配置适当的商业网点或自助售货设备。若引入第三方商业网点或商业自助设备应建立管理制度、开展日常管理。

注：“配置适当的商业网点”适用于学生公寓区域内或周边缺少购买日常生活物品商业网点的情形。

4.2 工作配套保障

- 4.2.1 在学生公寓日常出入口设有公寓值班室，配有必要的家具、设有办公电话。
- 4.2.2 配备管理服务所需用房（办公用房、维修用房、仓库用房）；宜配置受理学生办理各种与学生公寓有关手续的综合服务厅（台）。
- 4.2.3 学生公寓楼区设有辅导员室，方便入住辅导员开展工作及住宿。
- 4.2.4 学生公寓应设置公共宣传橱窗和通知、寻物张贴板，以方便相关部门、学生团体和住宿学生开展宣传活动及张贴通知、公告、启事所需之用。
- 4.2.5 配备学生公寓管理服务办公、保洁、安全（包括应急）、维修所需的设备、工具。

4.3 经费保障

学校对学生公寓管理服务的经费投入应能够保证学生公寓管理服务工作正常运行，并随着住宿人数规模、服务内容、物价指数、所在地政府最低工资标准的调整以及其他政策性变化因素，进行适当调整。

依法计划岗位用工编制，及时支付学生公寓管理服务产生的相关费用。

5 组织机构与管理服务团队

5.1 组织机构

5.1.1 学校应建立由后勤、学工、保卫等部门及院系代表共同组成学生公寓管理协调机构，协调解决学生公寓建设管理的重大事项及问题，协调与学生公寓管理服务有关部门开展工作。

5.1.2 学校应根据本校的管理机构模式，设立与学生公寓管理服务部门，与学生公寓管理服务相关的部门根据各自的职责共同开展相应的工作。

在合同条件下，将学生公寓安全管理和学生日常行为管理的一部分事项委托给社会企业时，学校要履行统筹、监管责任。

5.1.3 校、处（部、院）领导应经常深入学生公寓了解情况，关注学生思想动态，及时协调、处置学生公寓管理服务过程中碰到的疑难问题，消除学生公寓存在的不安定（不安全）因素，并保留相关记录。

5.2 管理服务团队

5.2.1 根据学生公寓建筑格局和管理模式的特点，应按照住宿学生人数不低于 0.8% 的比例配备管理服务人员；本、专科生公寓楼区按照住宿学生人数 0.2% 的比例配备辅导员。

5.2.2 工作人员基本条件：

- a) 符合当地用工条件，身体、心理条件符合岗位要求；
- b) 文化程度：值班员、维修人员初中及以上，楼长高中及以上，管理人员大专及以上学历；
- c) 学生公寓管理服务部门管理人员熟练掌握计算机办公软件，能够起草公文和编制学生公寓规章制度。

5.2.3 学生公寓工作人员按岗位着装、佩戴工牌，熟悉相关的工作制度规范。

6 制度建设

6.1 制度建设通则

颁布学生公寓管理办法作为学生公寓管理服务的纲领性文件，通常包括：与学生公寓管理有关的各职能部门工作职责、学生公寓日常管理服务的总体要求、住宿学生行为考评奖罚等方面的要求，并予公示。

每个与学生公寓管理有关的部门，根据学校的内部分工制定相关的制度。对跨部门的制度，需要在一定层级进行协调。

各项制度应涵盖本文件所要求的各项日常管理服务、工作检查要求、以及必要的考核制度，并设计相应的工作记录表格。

6.2 设施保障制度

与学生公寓服务直接相关的房屋及设施方面制度包括但不限于：

- a) 学生公寓房屋及设施的维护、运行、检查、维修（含大、专修）方面的制度，有些事务可能涉及对第三方（如网络、电梯维保等）的管理制度；
- b) 对于进入学生公寓进行施工作业或安装设备设施进行监管控制的工作制度；
- c) 小修的报修、维修工作流程及服务承诺。

6.3 服务提供制度

与学生公寓服务相关的服务提供方面制度包括但不限于：

- a) 建立迎新、住宿安排、住宿调整、毕业生离校、住宿资源管理、学生住宿信息管理等工作的制度；
- b) 建立值班和公用部位管理方面的制度，包括人员物品进出管理，门厅及其他公用部位的管理，各类活动室和无障碍寝室的管理，公用部位巡视，会客、借钥匙等事项；
- c) 门前三包、非机动车摆放、楼区内方便生活场所（如洗衣房、开水器、公共浴室、晾衣被场所等）管理规则；
- d) 宣传（告示）栏管理等方面的制度；
- e) 假期管理制度；
- f) 保洁标准和工作规范。

6.4 安全管理制度

与学生公寓管理服务相关的安全方面制度包括但不限于：

- a) 明确与学生公寓管理服务各相关部门的安全管理、实施和监督职责；
- b) 消防设施设备、器材以及学生公寓内其他安全设施和设施安全的管理、检查（包含法定的检查鉴定）等方面的制度；
- c) 有关人员的安全培训和员工作业安全方面的制度；
- d) 各类安全应急预案。

注：学生公寓管理服务很多事项均与安全工作直接或间接相关，如值班、公用部位的巡视、设施状况、育人工作等等。7.10 的内容并不能涵盖学生公寓管理服务所有安全管理事项。

6.5 育人工作制度

与学生公寓管理工作相关的育人工作制度包括但不限于：

- a) 与学生公寓有关的学工部门工作职责；
- b) 关于辅导员入住学生公寓管理与工作方面的制度；
- c) 学生日常行为管理和寝室内务卫生及安全检查工作制度和考评办法，并与个人和集体评优挂钩；
- d) 住宿学生行为安全管理引导方面的制度；
- e) 禁止在学生公寓使用的电器的界定和管理；
- f) 学生参与公益性劳动的安排、激励评价机制；
- g) 学生自律组织的引导；
- h) 对住宿学生开展绿色节能、安全、健康生活方面日常宣传和引导；
- i) 学生公寓文化建设和公寓文化活动的开展。

注：学生公寓管理服务应始终体现“三育人”和“全过程育人、全员育人、全方位育人”等原则。7.11 的内容并不能涵盖学生公寓管理服务所有育人活动。

6.6 综合类管理制度

综合类管理制度包括但不限于：

- a) 楼长、值班员、保洁员、维修人员等一线工作人员以及学生公寓管理服务部门管理人员的招聘、培训、考核、服务礼仪规范等；
- b) 学生公寓管理服务检查工作；
- c) 环保、节能方面的制度；
- d) 学生意见、建议、投诉处理以及学生座谈会、学生满意度测评等方面的制度；
- e) 有关学生公寓收费方面的制度；
- f) 档案、台账、记录管理方面的制度；
- g) 学生公寓区域引进方便生活服务、商铺（包括自助设施）的管理。

注：综合类管理制度指除 6.2 至 6.5 外，学生公寓管理服务所需的其他管理制度。

7 日常管理服务

7.1 住宿管理

7.1.1 新生入校、批量搬迁、毕业生离校期间的工作应包括但不限于：

- a) 在新生入校（或批量搬迁）之前，学生公寓管理服务部门应编制或有渠道获取相关信息，包括与部门相关的工作要求和学生住宿明细，并制定和实施迎新计划；
- b) 毕业生离校前应按学校总体安排制定和实施工作计划，并向学生告知相关信息；
- c) 在学生入住前，应对场地、设施进行保洁、检查和维护。

7.1.2 寝室调整、校外住宿，以及退宿等事项，相关办事流程应公示，并按制度办理。

7.1.3 建立学生住宿信息数据库，掌握学生住宿情况。在学生住宿情况发生变化时，应及时调整信息，并传递给需要的部门和学生公寓楼工作人员。

7.1.4 对寒暑假学生的住宿做出安排并告知。

7.2 值班室（值班台）服务

7.2.1 学生公寓封闭管理区实行 24 小时值班，工作人员举止得当，规范服务。

7.2.2 各类规定的值班记录（如会客登记、钥匙借用、防疫期间的特殊记录等等）填写规范。

7.2.3 及时向住宿学生发布各类提醒或通知；免费工具应确保完好。为新生入校提供生活便利指引。

7.3 公用部位管理

7.3.1 保持布告栏、公示板、板报、报刊架、绿化美化等陈列物、装饰物的整齐、清洁；没有乱贴张贴物，没有明显过期的宣传、公示内容；没有乱拉电线的现象；停车区内，自行车停放整齐。

7.3.2 制度公示和标志张贴或悬挂规范、类别齐全、易识别。制度包括会客、借钥匙、公共浴室、开水机、各类活动室等方面；标志包括安全标志、行为引导标志、服务提示标志、设备设施标志、节能标志等 5 类。

7.3.3 开展公共场所的巡视，及时制止不文明行为，发现设施损坏现象及时报修。关闭场所时，应检查场所状况，防止有人受困，窗、灯未关和设施空运行。巡视应有工作记录。

7.4 保洁服务

7.4.1 依据保洁质量要求（保洁服务标准），按照一定的时间（如年度或学年、学期，季度或双月，月度，半月或双周，周，日）确定保洁工作计划。合理安排保洁工作和垃圾清运工作；在毕业、迎新期间的保洁需要，合理编制保洁工作计划。

7.4.2 按保洁工作计划开展保洁工作，并根据情况进行某些作业的调整。在实施保洁操作时，符合以下基本要求：

- a) 在学生进出的高峰期，应尽可能避免进行妨碍学生进出的操作；
- b) 及时清除垃圾箱垃圾；按所在地的垃圾分类要求开展分类投放工作；
- c) 清卫工具摆放整齐，用途分类明显；
- d) 安全操作，避免坠落、滑倒以及其他伤人的可能；
- e) 特殊场所，如在学生公寓楼内配电间、弱电间、水泵房、电梯机房、管线井道间等场所的保洁工作由负责该项工作的专业人员打扫（或在专业人员配合下，共同完成保洁工作）。

7.4.3 公用部位门、窗、玻璃应保持洁净明亮，门厅、楼道、楼梯道整洁；公共卫生间、盥洗室、浴室应保持清洁、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；无积垢、积尘、蜘蛛网。

7.5 鼠虫和致病微生物消杀

7.5.1 在学生公寓楼安排开展鼠虫害和致病微生物（尤其是公共卫生间、盥洗室、浴室）的消杀工作。若需要楼区工作人员具体实施的，应编制相关作业指导书。配备必要的专用消杀工具。有关人员需经岗前培训，应熟悉药品配比和使用要求、使用区域、使用频次、危害防护等事项。

7.5.2 遇突发公共卫生事件，按照所在地防疫部门和学校的部署和要求开展场地消杀。

7.5.3 禁止使用国家明令淘汰的消除鼠害虫害药剂。有毒有害药剂应专库或专柜，专人管理，发放和领用记录完整。使用鼠药灭鼠的，应在投放点有明显标志，并公示提醒学生注意；灭鼠周期结束后进行效果检验。

7.6 房屋及设施设备管理

7.6.1 制定学生公寓房屋以及各类设施设备的大、中修计划和日常维护和保养计划，经过规定的审批程序后实施，保存相关资料（包括可能的合同、验收记录）。

7.6.2 应建立学生公寓设施设备小修的快捷报修渠道，响应迅速，台账齐全；水、电、门锁急修15分钟到达现场；其他非急修，在承诺时间内完成。保留相关记录。

除小修外的维修，应根据学校各相关部门的职责落实并监管维修工作，并保留相关记录。

7.6.3 按规定开展设备设施的定期巡视、检查并记录，发现问题及时修复。对重大安全隐患或疑难问题有报告、整改、恢复正常使用功能的记录。

7.6.4 学生公寓的设施设备管理还应：

- a) 计划内停水、停电、停暖或设施检修停用前，应事先告知学生；
- b) 定期清洗消毒生活水箱，并提供水质检测报告，生活饮用水符合 GB5749 的要求；
- c) 冬季供暖地区应定期监测室内温度是否达标，并填写监测记录；
- d) 第三方安放在学生公寓内的设备设施应明确管理责任，现场公示责任单位、责任人。

7.7 节能环保

宜采用节能技术和措施（太阳能或空气能热水洗浴设施、地热源利用、节能灯具和节水用具等），经常性开展节能环保宣传。

7.8 学生意见管理

7.8.1 应建立常设渠道（如服务台、意见箱、网络信箱、网上应用模块等）受理并统计、分析学生的意见、建议、投诉事宜，并保留相关记录。做到：

- a) 回复响应及时率 100%；
- b) 投诉处理率 100%。

7.8.2 定期召开学生座谈会，征询对学生公寓管理服务的意见，每学期不少于 1 次；每年至少开展 1 次学生对学生公寓管理服务的满意度调查，并对调查数据进行分析，采取后续完善措施。保留相关记录。

7.9 假期管理

假期应对管理人员值班、楼区值班、巡视、空房间管理、施工现场管理、设施维修等方面做出安排，有计划地开展工作。保留相关管理资料。

7.10 安全管理

7.10.1 安全管理职责

将学生公寓安全工作纳入学校的整体安全工作中，有关各部门职责明确，分工负责，协同流程合理。

7.10.2 消防安全

7.10.2.1 根据各相关部门的职责分工，开展消防消防设施、器材的管理和日常消防安全工作，符合下列（包括但不限于）要求：

- a) 消防设施、器材建立台账，没有缺失、移位，保持正常运行或正常状态，符合 GB25201 要求；
- b) 无违章用火、用电情况；
- c) 消防安全标志完好、有效，符合 GB15630 要求；
- d) 常闭式防火门处于关闭状态，消防疏散通道、安全出口通畅，防火卷帘下无堆放物品影响使用；
- e) 消防控制室值班情况和设施、设备运行、记录情况；
- f) 应急照明灯、疏散指示灯完好有效，疏散指示准确，定期检测供电持续时间是否达到规定的要求；
- g) 相关工作人员熟悉消防应急预案；
- h) 消防车通道通畅，定期检测消防水源正常情况；
- i) 定期（季度、月、日、夜间）开展消防安全检查（巡查）；
- j) 消防工作档案健全。

宜在学生公寓楼区配置微型消防站。

7.10.2.2 应根据校区、学生公寓楼的情况，以及各相关部门（岗位）的分工，分析从发现火情到火灾后处置的各个流程细节，制定可行的消防应急预案。消防应急预案应满足节假日或夜间可能发生的消防事件的应对。定期开展消防应急演练，每半年不少于 1 次。消防应急预案应通过演练验证可行性，并改进由演练中发现的不足。

7.10.2.3 大型高层学生公寓应在公共区域配备高空逃生器材，每半年在专业部门指导下组织对住宿学生开展 1 次器材使用方法培训和逃生演练，并保存策划方案和培训演练记录。

注 1：大型高层学生公寓指单体住宿超过 3000 人且层数在 7 层以上的学生公寓。

注 2：高空逃生设备包括但不限于：逃生舱、逃生滑道、逃生绳等。

7.10.3 消防控制系统和电梯管理的特殊要求

学生公寓若配置了消防控制系统和电梯，应按国家相关规定进行定期保养、检查、检测、年检，消防设施操作员和电梯安全管理员、电梯司机应持证上岗。电梯维护保养符合 TSG T5002 要求。

7.10.4 电气安全的特殊要求

定期开展学生公寓电气设备安全检查，检查内容应至少包括电气火灾和触电的预防。

7.10.5 其他突发事件应急预案

除消防应急预案外，还应制定包括治安事件、恶劣天气、突发急病（伤）、防疫、群体事件等方面的应急预案；配置电梯的学生公寓应有电梯困人应急预案。工作人员应熟悉相关的应急预案。

7.10.6 安全教育和培训

7.10.6.1 开展学生安全知识教育，使学生掌握学生公寓安全的有关知识，特别是安全用电、消防、防诈骗知识，熟悉报警、报案电话。熟练使用楼内灭火器具，熟悉逃生方法和路线，具备扑救初起火灾和自救逃生能力。

7.10.6.2 开展学生公寓工作人员的安全培训，使工作人员掌握与岗位工作有关的安全知识、技能和要求（包括作业安全的要求）。

7.10.7 安全管理资料

保存与学生公寓安全有关的制度、培训、宣传引导、检查、检测、验收、应急预案演练等资料（记录、台账）。

7.11 专项育人活动

7.11.1 学生公寓文化建设

7.11.1.1 年度预算中明确列支学生公寓文化氛围建设和文化活动专项经费。

7.11.1.2 学生公寓文化活动形式多样，展现学生文化、艺术、体育等实践活动。开展经常性的学生公寓文化活动。

7.11.1.3 公用部位文化氛围建设能够体现学校特有校园文化。在节日、迎新、毕业生离校期间，开展专项的文化氛围布置。

7.11.2 学生组织和学生行为引导

7.11.2.1 建立学生自律组织，参与、监督学生公寓管理服务。指导学生自律组织开展学生公寓文化氛围建设、文化活动和宣传引导，配合开展学生公寓安全、寝室内务、日常行为管理等事项，倡导学生实践自我管理、自我教育、自我服务。保留相关活动资料。

7.11.2.2 倡导绿色、安全、健康有序的寝室氛围，开展文明寝室评比。保留文明寝室评比记录。

注：“文明寝室”评比在不同的学校可能有不同的称谓。

7.11.2.3 开展对学生在学生公寓内违规违纪行为的检查和寝室内务卫生及安全检查，对严重违规者按学校的规章制度予以相应的处分。检查评比结果予以公示，并纳入集体、个人考评事项。保留相关记录。

7.11.2.4 安排学生在学生公寓管理服务中从事公益劳动，组织参与寒暑假、节假日期间和日常的公寓管理服务活动，设置勤工助学岗位。

8 工作检查

8.1 检查实施

各相关部门根据分工,开展对学生公寓日常管理服务事项的过程或结果进行检查(假期可酌情安排)。日常工作至少每个月开展1次检查,阶段性工作按阶段安排检查,对不合格项进行纪实记录和整改完成记录。保留检查记录。

8.2 纠正措施

对发现(发生)的普遍性问题、具有风险性的问题,责任部门应采取相应的纠正措施,消除隐患。保留相关记录。

9 信息技术应用和工作创新

9.1 技防措施

宜采用技防措施。包括但不限于:门禁和视频监控、寝室用电的限电装置、电子侵入报警、消防控制系统等技术手段的应用。

9.2 网络技术的应用

宜利用网络技术实现管理服务的快捷和有效性。包括但不限于:学生公寓相关费用(如住宿费、水电费)的缴纳,住宿调整的审批,报修,学生意见、建议、投诉的处理,学生满意度调查,寝室内务检查,寝室用电限电系统管理,楼区巡视,安全检查,管理服务质量检查等事项。

9.3 荣誉和创新

9.3.1 学生公寓管理服务成绩突出、效果明显,获得了相关荣誉。

9.3.2 管理体制、机制创新效果明显,具有在本省级区域或全国推广的意义。

10 评价规则及程序

10.1 评价限定条件

申报评价的学生公寓限定条件为:

- a) 1年内学生公寓未发生消防事件和严重的治安事件;
- b) 2000年(含)后投入使用学生公寓通过消防验收;
- c) 通向楼外的安全出口采用电控门装置或采取其他有效开门措施;
- d) 满足附录A中“必备项”的要求。

不满足限定条件的学生公寓不能申报加评价。

10.2 评价等级划分

学生公寓管理服务星级评价设定为三个等级:

- a) “AAA”级(优秀级);
- b) “AA”级(良好级);
- c) “A”级(达标级)。

10.3 赋分规则

10.3.1 附录A提供了学生公寓管理服务星级评价赋分规则。赋分由“基础分”和“加分”组成。

10.3.2 若学生公寓因地理位置或设施设备原因造成的条件不一致,评价时不进行扣分。

注1:条件不一致指学生公寓没有配置电梯、消防系统,南方的学生公寓没有配置供暖等现象,不应理解为本文件要求应该配置设施(条件)的欠缺。

注2：条件不一致将导致评价满分的差异。为了方便评价，采用“不进行扣分”（即送分）的方式进行。

10.3.3 附录A中每条的“基础分”和“加分”，评价时赋分不应突破本条的分值。

10.4 评价单元

学生公寓管理服务星级评价单元为具有不同楼号的学生公寓建筑楼宇。建筑中设置若干层为学生公寓的楼宇不参加评价。

10.5 评价资料

评价时需提供的资料，一般可追溯到现场评价前12个月所产生的。包括但不限于：

- a) 各项制度，各类策划（计划）、总结，合同；
- b) 房屋和设施设备的验收、年检、保养等资料；
- c) 本文件要求的台账、记录等。

资料可以是纸质和电子文档的形式。评价资料分类成册（电子媒体可以是分类的文件夹、专用管理软件系统），查阅方便。

注1：评价资料的作用是为过程或结果的符合性提供客观证据。

注2：时效长的资料可以不受12个月的限制，如：制度类文件、任命和职责分工文件，消防验收、设施验收、人员资质方面的资料，合同等。

10.6 评价等级与得分

根据评价得分，分别赋予相对应的评价等级：

- a) 评价基础分得分在110至102分区间、加分得分不低于12分的，学生公寓楼可授牌为“AAA”等级；
- b) 评价基础分得分低于102至95分区间、加分得分不低于8分的，学生公寓楼可授牌为“AA”等级；
- c) 评价基础分得分低于95至85分区间的，学生公寓楼可授牌为“A”等级。

评价基础分得分在85分以下的，不予以授牌。

10.7 评价程序和授牌

与评价程序和授牌有关的事项，在中国教育后勤协会或省（直辖市、自治区）教育后勤协会发布的“关于开展高等学校学生公寓管理服务星级评价的通知”中规定。

与评价程序和授牌有关的事项宜包括：

- a) 申报评价的主体；
- b) 不同评价等级的申报程序；
- c) 现场评价的组织、实施工作；
- d) 评价工作的汇总、上报；
- e) 批准与授牌的主体；
- f) 完成各事项的时间安排。

附录 A
(规范性)
评价赋分规则

表 A.1 给出了高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
4 基础资源保障	26	3.5	
4.1 设施保障	18.5	2.4	
4.1.1 房屋没有显著的破损，各类设施设备运行（或使用状态）正常。	4	/	现场查验。房屋存在较大范围破损 1 处扣 2 分，明显破损 1 处扣 0.5 分；公寓楼内设备损坏 1 处酌情扣 0.2 至 0.5 分。（4.1.5 另有规定的，从其规定。）
4.1.2 寝室生均使用面积，本（专）科生不少于 3 平方米，每室不多于 6 人；硕士生不少于 4 平方米，每室不多于 4 人；博士生不少于 6 平方米，每室不多于 3 人。	必备项	/	本条为限制条款，不符合时不能申报。 现场测量。室内生均使用面积按内墙尺寸进行测量、计算。参评单位需提供统计资料、公寓平面图，对重要数据进行标注说明，数据应与实测数据相符。
4.1.3 学生公寓不得兼作为学生住宿、学习、交流、服务、管理用途之外的其他用途；不得安排学生在地下室或半地下室居住。	必备项	/	本条为限制条款，不符合时不能申报。
4.1.4 学生居住区域封闭管理，男女生分楼或分区居住。学生公寓楼若需设隔断分区管理的，所设隔断须符合消防应急疏散要求。	必备项	/	本条为限制条款，不符合时不能申报。
4.1.5 寝室通风良好；配备床、桌、椅、衣柜、书架等室内家具；配置盥洗用品放置设施；配有纱窗、蚊帐悬挂等装置；每生至少配置 1 个电源插座；每生至少配置 1 个网络终端接口或学生公寓楼实现无线网络覆盖，信号畅通。	4	1	抽查 5 个寝室。床板、床架、扶梯、床防护栏的强度，包括安装强度，现场以经验的方式检查，有问题 1 处扣 0.5 分。床、桌、椅缺少 1 项不得分，其他家具缺少 1 项扣 1.5 分；盥洗用品放置设施缺少 1 项扣 0.5 分；电源插座和网络配置不达标扣 0.5 分。 能够提供寝室家具符合质量和有害物质限量标准检测报告的加 1 分。
4.1.6 无独立卫生、盥洗设施的寝室，学生公寓楼每层应设有公共卫生间和盥洗室；无独立热水淋浴设施的寝室，应在学生公寓楼内或在学生公寓楼区附近设有公共热水淋浴场所，学生公寓楼区设有方便的饮用开水装置。	必备项	/	本条为限制条款，不符合时不能申报。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
4.1.7 寝室或学生公寓内设置足够的储物空间，基本满足学生存放大件行李等物品的需要。	1	/	现场查验。抽查 5 个寝室，寝室内学生行李缺乏放置空间而无序摆放扣 1 分。
4.1.8 学生公寓区域应规划并设置： a) 无障碍寝室，满足伤、病、残疾学生生活需要，配备所需的单人床、拐杖、轮椅等必须用品； b) 为特殊体型学生提供加长（加固）床位。	1	/	现场查验。学生公寓区域未设置无障碍寝室扣 0.5 分；未按男、女生分设无障碍寝室的要求扣 0.5 分。 未为特殊体型学生提供加长（加固）床位扣 0.5 分。
4.1.9 北方冬季供热区域的供暖设施应保证室内达到规定的温度。确因所在地夏季无防暑需求外，其他地区应为寝室配备必要的防暑降温设备或设施。 寝室空调设备若采用租赁方式的，应建立空调租赁管理制度，审核空调租赁企业与学生之间的空调租赁合同，负责协调空调租赁企业与学生之间的租赁相关事宜。	3	/	现场实测或查验记录。评价时处于供暖季实测 5 个寝室，处于非供暖季查看实测记录。低于所在地供暖标准每 1℃每处扣 1 分。 现场问询和查阅文件。未有效解决夏季高温天气学生住宿降温措施（空调、吊扇）扣 1 分。由学校牵头协调，采取学生自愿租赁方式，但未建立空调租赁管理制度的，扣 1 分；未能维护学生合法权益的（包括空调租赁企业与学生签订的合同有损害学生利益条款的），扣 2 分。
4.1.10 学生公寓楼或学生公寓楼区内配置会客区，宜配置活动室、自习室等公共活动场所，并配备所需的家具及设施。	1	1.2	现场查验。未设置会客室或会客区的，扣 0.5 分（学校规定不允许学生公寓会客的不扣分）；未配备相应家具和设施的，每缺失 1 项扣 0.1 分。 设置活动室、自习室等供学生开展课余活动的场所的，每 1 项加 0.4 分。
4.1.11 学生公寓楼内或学生公寓楼区配备洗衣机，为学生提供日常洗衣方便；有晾晒衣被的场所或设施；有阳台的寝室配置晾衣架杆。	1	/	现场查验。未提供洗衣机设备扣 1 分；明显配置不足 0.5 分。未设立晾衣场所或设施扣 0.5 分（楼内如提供烘干设备不扣分）。
4.1.12 新生寝室内配备垃圾篓、扫帚、畚箕，带独立卫生间的寝室配备马桶刷。	0.5	/	查验采购和发放记录。配备物品缺失 1 种扣 0.2 分。
4.1.13 学生公寓楼或学生公寓楼区内设有垃圾集中投放处。若所在地要求开展垃圾分类投放的，具备垃圾分类投放条件。	1	/	现场查验。未设置垃圾投放点扣 1 分；采取逐层设置垃圾集中投放扣 0.2 分。 有垃圾分类要求的，分类标志不清、投放设施不满足扣 0.5 分；有乱投放现象 1 处扣 0.1 分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
4.1.14 学生公寓楼或学生公寓楼区内向学生提供不少于 5 种便民项目。在安全措施到位条件下，在学生公寓楼内公用部位提供专用电源或配备电吹风机。	1	0.2	现场查验。免费服务总项目不应少于 5 种，每少 1 种扣 0.1 分。未能兼顾安全与合理需求（疏堵结合），未张贴电吹风使用安全提醒标志的 0.1 分；未设置专供电源插座或安全措施缺失扣 0.2 分。配备电吹风机的加 0.2 分。
4.1.15 配置适当的商业网点或自助售货设备。若引入第三方商业网点或自助售货设备应建立管理制度、开展日常管理。	1		查验资料和现场查验。未制定商业网点管理制度、未开展检查扣 1 分；学生公寓区域或周边购买日常生活物品不方便酌情扣 0.5 至 1 分。
4.2 工作配套保障	4.5	1.1	
4.2.1 在学生公寓日常出入口设有公寓值班室，配有必要的家具、设有办公电话。	1	/	现场查验。仅提供服务台而未提供学生公寓专用值班室扣 1 分；未悬挂值班室标志扣 0.1 分。
4.2.2 配备管理服务所需用房（办公用房、维修用房、仓库用房）；宜配置受理学生办理各种与学生公寓有关手续的综合服务厅（台）。	1	1	现场查验。办公、维修、库房场地缺失 1 项扣 0.5 分。设立综合服务厅（台）加 1 分。
4.2.3 学生公寓楼区设有辅导员室，方便入住辅导员开展工作及住宿。	1	/	现场查验。每室辅导员室住宿人数不得超过 2 人，每超过 1 人扣 0.5 分；未配备工作谈话所用办公桌、椅扣 0.5 分。
4.2.4 学生公寓楼内应设置公共宣传橱窗和通知、寻物张贴板，以方便相关部门、学生团体和住宿学生开展宣传活动及张贴通知、公告、启事所需之用。	0.5	0.1	现场查验。学生公寓楼未设置橱窗扣 0.5 分；橱窗资源未开辟学生公寓部门专用板块扣 0.2 分；橱窗位置设置不合理扣 0.2 分。学生公寓楼区提供大屏幕电子显示装置的加 0.1 分。
4.2.5 配备学生公寓管理服务办公、保洁、安全（包括应急）、维修所需的设备、工具。	1	/	现场查验。学生公寓管理服务办公及服务设备、工具，缺失 1 类扣 0.2 分。
4.3 经费保障 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日常工作正常运作，并随着住宿人数规模、服务内容，物价指数、所在地政府公布的最低工资标准调整以及其他政策性因素变化，进行适当调整。 依法计划岗位用工编制，及时支付学生公寓管理服务产生的相关费用。	3	/	查阅年度预算表、政府公布的最低工资标准或托管合同书，未能保证经费及时到位（或 1 个合同期内发生过 2 次延付）扣 2 分；年度预算表或托管合同内未约定员工缴纳社会保险事项扣 1 分；劳动保护条件每缺失 1 处扣 0.5 分；未及时按委托合同支付管理服务相关费用扣 1 分；用工岗位及排班违反相关劳动用工工时规定扣 2 分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
5 组织机构与管理服务团队	12	2	
5.1 组织机构	8	2	
5.1.1 学校应建立由后勤、学工、保卫等部门及院系代表共同组成学生公寓管理协调机构，协调解决学生公寓建设管理的重大事项及问题，协调与学生公寓管理服务有关部门开展工作。	2	/	查看资料综合评价。缺失每学期对学生公寓工作进行协调、沟通会议且无法提供会议纪要扣 1 分；会议讨论主要事项与学生公寓事务不相关扣 1 分；每次参会成员未达到 2/3 扣 0.5 分。
5.1.2 学校应根据本校的管理机构模式，设立学生公寓管理服务部门，与学生公寓管理服务相关的部门根据各自的职责共同开展相应的工作。 在合同条件下，将学生公寓安全管理和学生日常行为管理的一部分事项委托给社会企业时，学校要履行统筹、监管责任。	4	2	查看资料综合评价。各相关部门的协调机制的建立和完善、各相关部门有关职责分配的明确、相关事务工作接口的流畅，酌情扣分、加分。 （本文件其他条款涉及部门之间的“推诿”现象的扣分，从其规定。） 引进社会企业的查阅合同，查看合同和相关资料判断学生公寓安全管理和学生日常行为管理方面履行统筹、监管有缺失的，酌情扣 1 至 2 分。
5.1.3 校、处（部、院）领导应经常深入学生公寓了解情况，关注学生思想动态，及时协调、处置学生公寓管理服务过程中碰到的疑难问题，消除学生公寓存在的不安定（不安全）因素，并保留相关记录。	2	/	查验记录。校级主管领导至少每学期探访 1 次学生公寓楼指导工作，未做到扣 1 分；处级主管领导和与学生公寓分管处领导每学期少于 2 次深入学生公寓了解学生思想动态、服务情况、设施保障情况和安全管理情况的，扣 0.5 分；发现相关部门之间责任推诿现象每次扣 0.5 分。
5.2 管理服务团队	4	/	
5.2.1 根据学生公寓建筑格局和管理模式的特点，应按照住宿学生人数不低于 0.8%的比例配备管理服务人员；本、专科生学生公寓楼区按照住宿学生人数 0.2%的比例配备辅导员。	1	/	现场查验。管理服务人员配备人数与住宿学生人数比例达不到扣 1 分。未派驻住楼辅导员扣 0.5 分；虽派驻但未达到派驻比例扣 0.1 分。
5.2.2 工作人员基本条件： a) 符合当地用工条件，身体、心理条件符合岗位要求； b) 文化程度：值班员、维修工初中及以上，楼长高中及以上，管理人员大专及以上； c) 学生公寓管理服务部门管理人员熟练掌握计算机办公软件，能够起草公文和编制学生公寓规章制度。	1	/	现场抽查。人员与岗位录用条件不符合每人每项扣 0.1 分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
5.2.3 学生公寓一线工作人员按岗位着装、佩戴工牌，熟悉相关的工作制度规范。	2	/	观察现场。学生公寓一线工作人员未统一着装扣 0.5 分；工作场所发现员工未按要求佩戴工牌每人扣 0.1 分。 现场询问楼长、值班员 3 至 5 名，抽查制度知悉情况，按每人每项，岗位职责不熟悉扣 0.1 分，业务制度不熟悉扣 0.1 分。
6 制度建设	11	1	
6.1 制度建设通则 颁布学生公寓管理办法作为学生公寓管理服务的纲领性文件，通常包括：与学生公寓管理有关的各职能部门工作职责、学生公寓日常管理服务的总体要求、住宿学生行为考评奖惩等方面规定，并予公示。 每个与学生公寓管理有关的部门，根据学校的内部分工制定相关的制度。对跨部门的制度，需要在一定层级进行协调。 各项制度应涵盖本文件所要求的各项日常管理服务、工作检查要求、以及必要的考核制度，并设计相应的工作记录表格。	1.5	1	查阅文件或制度条款。未从制度层面明确学生公寓管理各部门职责并形成校级文件扣 1 分；有关部门制度缺失学生公寓管理职责的事项 1 项扣 0.2 分。 在现场评价时发现需协调的事项而在制度中没有明确的每项扣 0.2 分。 根据制度建设的总体评价，从制度体系结构合理性、覆盖的全面性酌情加 0.5 至 1 分。
6.2 设施保障制度 与学生公寓服务直接相关的房屋及设施方面制度包括但不限于： a) 公寓房屋及设施的维护、运行、检查、维修（含大、专修）方面的制度，有些事务可能涉及对第三方（如网络、电梯维保等）的管理制度； b) 对于进入学生公寓进行施工作业或安装设备设施进行监管控制的工作制度； c) 报修、小修工作流程及服务承诺。	1.5	/	根据参评学生公寓的现场房屋及设施情况，评价制度的完整性。相关制度方面每缺失 1 项扣 0.5 分；有关部门职能不清的 1 项扣 0.5 分。
6.3 服务提供制度 与学生公寓服务相关的服务提供方面制度包括但不限于： a) 建立迎新、住宿安排、住宿调整、毕业生离校、住宿资源管理、学生住宿信息管理等工作的制度； b) 建立值班和公用部位管理方面的制度，包括人员物品进出管理，门厅及其他公用部位管理，各类活动室和无障碍寝室管理，公用部位巡视，会客、借钥匙等事项； c) 门前三包、非机动车摆放、楼区内方便生活场所（如洗衣房、开水器、公共浴室、晾衣被场所等）管理规则； d) 宣传（告示）栏管理等方面的制度； e) 假期管理制度； f) 保洁标准和工作规范。	2.5	/	查阅制度与服务质量规范。缺失学生公寓服务提供方面制度扣 2.5 分；相关制度方面每缺失 1 项扣 0.5 分；服务制度事项存在缺项的，每缺失 1 项扣 0.3 分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
<p>6.4 安全管理制度</p> <p>与学生公寓管理服务相关的安全方面制度包括但不限于：</p> <p>a) 明确与学生公寓管理服务各相关部门的安全管理、实施和监督职责；</p> <p>b) 消防设施设备、器材以及学生公寓内其他安全设施和设施安全的管理、检查（包含法定的检查鉴定）等方面的制度；</p> <p>c) 有关人员的安全培训和员工安全作业方面的制度；</p> <p>d) 各类安全应急预案。</p>	2	/	<p>查阅制度（包括预案）文本。没有相关学生公寓安全管理制度或在其他管理制度中未包含扣 2 分；职责不明每缺失 1 项扣 0.5 分；其他每缺失 1 项扣 0.5 分。</p>
<p>6.5 育人工作制度</p> <p>与学生公寓管理工作相关的育人工作制度包括但不限于：</p> <p>a) 与学生公寓有关的学工部门工作职责；</p> <p>b) 关于辅导员入住学生公寓管理与工作方面的制度；</p> <p>c) 学生日常行为管理和寝室内务卫生及安全检查工作制度和考评办法，并与个人和集体评优挂钩；</p> <p>d) 住宿学生行为安全管理引导方面的制度；</p> <p>e) 禁止在学生公寓使用的电器的界定和管理制度；</p> <p>f) 学生参与的激励评价机制；</p> <p>g) 学生自律组织的引导；</p> <p>h) 对住宿学生开展绿色节能、安全、健康生活方面日常宣传和引导；</p> <p>i) 学生公寓文化建设和公寓文化活动的开展。</p>	2	/	<p>查阅制度。没有与学生公寓管理工作相关的育人工作制度扣 2 分；相关制度方面如有缺项，每缺失 1 项扣 0.5 分；制度内容不全面或可操作性不强扣 0.5 分。</p>
<p>6.6 综合类管理制度</p> <p>综合类管理制度包括但不限于：</p> <p>a) 楼长、值班员、保洁员、维修人员等一线工作人员以及学生公寓管理服务部门管理人员的招聘、培训、考核、服务礼仪规范等；</p> <p>b) 学生公寓管理服务检查工作制度；</p> <p>c) 环保、节能方面的制度；</p> <p>d) 学生意见、建议、投诉处理以及学生座谈会、学生满意度测评等方面的制度；</p> <p>e) 有关学生公寓收费方面的制度；</p> <p>f) 档案、台账（记录）管理方面的制度；</p> <p>g) 学生公寓区域引进方便生活服务、商铺（包括自助设施）的管理制度。</p>	1.5	/	<p>查阅制度。相关制度方面如有缺项每缺失 1 项扣 0.5 分；综合管理制度内容缺项的，每缺失 1 项扣 0.2 分。</p>

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
7 日常管理服务	55	6.5	
7.1 住宿管理	3	/	
7.1.1 在新生入校、批量搬迁、毕业生离校期间的工作应包括但不限于： a) 在新生入校（或批量搬迁）之前，学生公寓管理服务部门应编制或有渠道获取相关信息，包括与部门相关的工作要求和学生住宿明细，并制定和实施迎新计划； b) 毕业生离校前应按学校总体安排制定和实施工作计划，并向学生告知相关信息； c) 在学生入住前，应对场地、设施进行保洁、检查和维护。	1	/	查阅资料。无法提供新生入校、毕业生离校、转校区搬迁工作策划书或工作方案扣 0.5 分；部署重要工作缺失会议纪要或工作计划安排、公告通知扣 0.2 分；学生入住前的场地未开展保洁、检查和维护扣 0.5 分。
7.1.2 寝室调整、校外住宿，以及退宿等事项，相关办事流程应公示，并按制度办理。	0.5	/	查阅制度和记录。未公示住宿调整、退宿、申请校外住宿审批等制度、办事流程，每缺失 1 项扣 0.2 分；未按制度办理的，每缺失 1 项扣 0.1 分。
7.1.3 建立学生住宿信息数据库，掌握学生住宿情况。在学生住宿情况发生变化时，应及时调整信息，并传递给需要的部门和学生公寓楼工作人员。	1	/	查阅资料。未建立学生住宿数据查询方式扣 0.1 分；数据库未按照内部制度要求及时更新扣 0.5 分；未建立个体学生特别关注信息扣 0.1 分；公寓楼工作人员（如楼长、值班员）获取的住宿信息与实际住宿信息不符的每处扣 0.2 分。
7.1.4 对寒暑假学生的住宿做出安排并告知。	0.5	/	查阅资料。寒暑假学生住宿未告知且无法提供资料扣 0.5 分。
7.2 值班室（值班台）服务	4	/	
7.2.1 学生公寓封闭管理区实行 24 小时值班，工作人员举止得当，规范服务。	3	/	现场问询和查验。学生公寓无法保障 24 小时有人值守扣 1.5 分；工作人员未能够按照工作礼仪开展服务工作 1 次扣 0.1 分。未使用规范用语扣 0.1 分；入室检查或开展工作时未按规范敲门入室扣 0.1 分。
7.2.2 各类规定的值班记录（如会客登记、钥匙借用、防疫期间的特殊记录等等）填写规范。	0.5	/	现场查阅值班室各项工作记录。各类值班记录登记项目填写不全或经常出现乱涂乱画情形扣 0.1 分；所使用的工作记录本与规范要求不符合扣 0.1 分；钥匙借出而未及时催还扣 0.1 分。
7.2.3 及时向住宿学生发布各类提醒或通知；免费工具应确保完好。为新生入校提供生活便利指引。	0.5	/	现场查验。未实施向住宿学生发布各类提醒或通知扣 0.1 分；未提供的免费服务工具扣 0.1 分；未向入校新生发放编印或网络推送有关公寓生活服务手册或服务指南扣 0.2 分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
7.3 公用部位管理	4.5	/	
7.3.1 保持布告栏、公示板、板报、报刊架、绿化美化等陈列物、装饰物的整齐、清洁，没有乱贴张贴物，没有明显过期的宣传、公示内容；没有乱拉电线的现象；停车区内，自行车停放整齐。	1.5	/	现场查验。公寓大厅绿化美化等物品摆放缺乏有效管理扣 0.2 分；物品表面浮尘扣 0.1 分；墙面上有乱张贴物扣 0.3 分；通知或宣传品已过期而未及时清理扣 0.1 分，有乱拉电线现象扣 1 分；自行车停放区域未施划停放标线扣 0.1 分；自行车停放杂乱扣 0.2 分。
7.3.2 制度公示和标志张贴或悬挂规范、类别齐全、易识别。制度包括会客、借钥匙、公共浴室、开水机、各类活动室等方面；标志包括安全标志、行为引导标志、服务提示标志、设备设施标志、节能标志等 5 类。	1	/	现场查验。需公示的制度和安全（消防）警示标志齐全。其他标志包括本楼（区）管理服务人员、辅导员的照片、姓名（或工号），学生公寓管理部门、保卫部门和其他相关部门的联系方式，应急和投诉电话号码，行为引导（禁烟、秩序）标志，疏散示意图，功能用房标志、节能（节水、节电）标志。制度公示和标志张贴齐全，每缺失 1 类扣 0.2 分；视觉效果不统一或欠规范扣 0.1 分。（本条为标志的通用条款。若其他条款另有规定，从其规定。）
7.3.3 开展公用部位的巡视，及时制止不文明行为，发现设施损坏现象及时报修。关闭场所时，应检查场所状况，防止有人受困，窗、灯未关和设施空运行。巡视应有工作记录。	2	/	查验记录。对公寓内存在的不文明行为缺乏引导扣 0.1 分；缺乏巡视记录扣 2 分，填写不规范每处扣 0.1 分；设备设施损坏未及时上报的每处扣 0.1 分；设施设备有空运行情况扣 0.1 分。
7.4 保洁服务	4	/	
7.4.1 依据保洁质量要求（保洁服务标准），按照一定的时间（如年度或学年、学期，季度或双月，月度，半月或双周，周，日）确定保洁工作计划。合理安排保洁工作和垃圾清运工作；在毕业、迎新期间的保洁需要，合理编制保洁工作计划。	1	/	现场查验。未制定保洁服务工作计划扣 0.1 分；缺失保洁工作服务标准及保洁频次扣 0.5 分；缺失分级检查或定期考核工作机制扣 0.5 分。
7.4.2 按保洁工作计划开展保洁工作，并根据情况进行某些作业的调整。在实施保洁操作时，符合以下基本要求： a) 在学生进出的高峰期，应尽可能避免进行妨碍学生进出的操作； b) 及时清除垃圾箱垃圾；按所在地的垃圾分类要求开展分类投放工作； c) 清卫工具摆放整齐，用途分类明显； d) 安全操作，避免坠落、滑倒以及其他伤人的可能； e) 特殊场所，如在学生公寓楼内配电间、弱电间、水泵房、电梯机房、管线井道间等场所的保洁工作由负责该项工作的专业人员打扫（或在专业人员配合下，共同完成保洁工作）。	1.5	/	现场查验。未认真落实保洁工作计划扣 0.5 分；保洁现场工具乱放置或用途未加区分的 1 处扣 0.1 分；未配备必要安全作业工具存在高处坠落风险扣 0.5 分；保洁人员安全操作知识缺乏扣 0.5 分；垃圾未及时处理造成堆积扣 0.5 分；未按所在地的分类要求，分类投放有差错扣 0.2 分；特殊场所或楼内设备因缺乏沟通机制或协调不畅，产生积尘未除现象扣 0.5 分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
7.4.3 公共场所门、窗、玻璃应保持洁净明亮，门厅、楼道、楼梯道整洁；公共卫生间、盥洗室、浴室应保持清洁、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；无积垢、积尘、蜘蛛网。	1.5	/	现场查验。公共区域保洁质量存在明显问题扣1分；其他每发现1处扣0.1分。
7.5 鼠虫和致病微生物消杀	2.5	/	
7.5.1 在学生公寓楼安排开展鼠害虫害和致病微生物（尤其是公共卫生间、盥洗室、浴室）的消杀工作。若需要楼区工作人员具体实施的，应编制相关作业指导书。配备必要的专用消杀工具。有关人员需经岗前培训，应熟悉药品配比和使用要求、使用区域、使用频次、危害防护等事项。	0.5	/	查阅相关资料和问询。未编制年度消杀工作计划扣0.2分；有计划未全部实施扣0.1分；若需要楼区工作人员具体实施的，未能提供相关作业指导书扣0.5分，楼区工作人员对使用要求不熟悉扣0.2分；若需委托第三方的，无合同扣0.5分。
7.5.2 遇突发公共卫生事件，按照所在地防疫部门和学校的部署和要求开展场地消杀。	1.5	/	查阅资料。无法提供疫情防控工作要求扣1分；无法提供疫情工作相关记录扣1分。
7.5.3 禁止使用国家明令淘汰的消除鼠害虫害药剂。有毒有害药剂应专库或专柜，专人管理，发放和领用记录完整。使用鼠药灭鼠的，应在投放点有明显标志，并公示提醒学生注意；灭鼠周期结束后进行效果检验。	0.5	/	现场查验和查阅记录。使用国家明令淘汰的鼠害虫害的药剂扣0.5分；投药未进行公告扣0.1分。消杀药品保管不善扣0.3分；未建立消杀药品台账扣0.3分。无法提供灭鼠消杀效果评估检查报告扣0.1分。
7.6 房屋及设施设备管理	6	/	
7.6.1 制定学生公寓房屋以及各类设施设备的大、中修计划和日常维护和保养计划，经过规定的审批程序后实施，保存相关资料（包括可能的合同、验收记录）。	2	/	检查计划和实施台账。无法提供所编制的公寓大中修年度维保计划扣1分，日常维护和保养计划每缺失1项扣0.3分；台账以及相关记录每缺失1类扣0.3分。
7.6.2 应建立学生公寓设施设备小修的快捷报修渠道，响应迅速，台账齐全；水、电、门锁急修15分钟到达现场；其他非急修，在承诺时间内完成。保留相关记录。 除小修外的维修，应根据学校各相关部门的职责落实并监管维修工作，并保留相关记录。	1.5	/	现场问询和查看记录。公寓报修渠道（电话、网络、值班台、微信等多种形式）单一扣0.1分；手续繁琐扣0.2分。 以下情况发现1处：无法确认维修服务质量和维修及时性扣0.1分；维修记录单维修不及时或损坏后反复维修同一事项仍未能恢复正常功能扣0.1分；一般维修响应超时限扣0.1分；特殊急修未做到快速响应扣0.1分；维修单填写不规范存在漏项扣0.1分；不能提供维修（从报修到完成验收）记录扣0.2分。出现部门推诿现象扣0.5分
7.6.3 按规定开展设备设施的定期巡视、检查并记录，发现问题及时修复。对重大安全隐患或疑难问题有报告、整改、恢复正常使用功能的记录。	1.5	/	现场查验和查看记录。未建立巡查工作记录扣1分；巡视发现或安全检查发现的问题未得到及时整改扣0.3分；疑难或管理边界之外的问题未逐级书面上报扣0.3分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
<p>7.6.4 学生公寓的设施设备管理还应：</p> <p>a) 计划内停水、停电、停暖或设施检修停用前，应事先告知学生；</p> <p>b) 定期清洗消毒生活水箱，并提供水质检测报告，生活饮用水符合 GB5749 的要求；</p> <p>c) 冬季供暖地区应定期监测室内温度是否达标，并填写监测记录；</p> <p>d) 第三方安放在学生公寓内的设备设施应明确管理责任，现场公示责任单位、责任人。</p>	1	/	现场查验和查看记录。停水、停电、停暖未通知扣 0.1 分；未定期清洗水箱和不能提供水质检测报告扣 0.2 分；供暖实地检测或查阅记录。缺失供暖季室内温度测量记录扣 0.3 分，温度不达标每处扣 0.1 分；未与第三方服务商签订安全责任书（或协议中无安全责任的约定）扣 0.1 分，未公示责任单位和责任人扣 0.1 分。
<p>7.7 节能环保</p> <p>宜采用节能技术和措施（太阳能或空气能热水洗浴设施、地热源利用、节能灯具和节水用具等），经常性开展节能环保宣传。</p>	/	1	现场查验和检查相关资料。节能手段单一的，得 0.2 分；定期在学生公寓开展环保宣传教育且记录保存完整的，得 0.2 分。节能标志清晰完好的，得 0.2 分；节能设备或节能措施有效发挥作用的，加 1 分。
7.8 学生意见管理	2	/	
<p>7.8.1 应建立常设渠道（如服务台、意见箱、网络信箱、网上应用模块等）受理并统计、分析学生的意见、建议、投诉事宜，并保留相关记录。做到：</p> <p>a) 回复响应及时率 100%；</p> <p>b) 投诉处理率 100%。</p>	1.5	/	查验记录或收集渠道。未开展年度意见征询扣 0.5 分；对投诉未及时处理反馈扣 0.5 分；意见征询渠道不通且方法单一扣 0.1 分；未对收集意见或建议进行梳理分析扣 0.5 分。
<p>7.8.2 定期召开学生座谈会，征询对学生公寓管理服务的意见，每学期不少于 1 次；每年至少开展 1 次学生对学生公寓管理服务的满意度调查，并对调查数据进行分析，采取后续完善措施。保留相关记录。</p>	0.5	/	查验记录。未定期召开年度意见征询会议扣 0.5 分；满意度调查未开展扣 0.5 分；满意度调查虽开展但未进行分析扣 0.2 分；资料保存不完整扣 0.1 分。
<p>7.9 假期管理</p> <p>假期应对管理人员值班、楼区值班、巡视、空房间管理、施工现场管理、设施维修等方面做出安排，有计划地开展工作。保留相关管理资料。</p>	1	/	查验资料。缺失假期工作安排会议记录扣 0.2 分；无法提供寒暑假及节假日管理人员值班记录或联络方式扣 0.2 分；缺失假期工作计划扣 0.5 分。
7.10 安全管理	14	1.5	
<p>7.10.1 安全管理职责</p> <p>将学生公寓安全工作纳入学校的整体安全工作中，有关各部门职责明确，分工负责，协同流程合理。</p>	必备项	/	本条为限制条款，不符合时不能申报。 查验学校安全管理文件或组织架构。未对学生公寓安全管理边界、部门职责、责任分工进行明文制度规定或工作边界责任模糊的，均为不符合。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
7.10.2 消防安全	4	0.5	
<p>7.10.2.1 根据各相关部门的职责分工，开展消防消防设施、器材的管理和日常消防安全工作，符合下列（包括但不限于）要求：</p> <p>a) 消防设施、器材建有台账，没有缺失、移位，保持正常运行或正常状态，符合 GB25201 要求；</p> <p>b) 无违章用火、用电情况；</p> <p>c) 消防安全标志完好、有效，符合 GB15630 要求；</p> <p>d) 常闭式防火门处于关闭状态，消防疏散通道、安全出口通畅，防火卷帘下无堆放物品影响使用；</p> <p>e) 消防控制室值班情况和设施、设备运行、记录情况；</p> <p>f) 应急照明灯、疏散指示灯完好有效，疏散指示准确，定期检测供电持续时间是否达到规定的要求；</p> <p>g) 相关工作人员熟悉消防应急预案；</p> <p>h) 消防车通道通畅，定期检测消防水源正常情况；</p> <p>i) 定期（季度、月、日、夜间）开展消防安全检查（巡查）；</p> <p>j) 消防工作档案健全。</p> <p>宜在学生公寓楼区配置微型消防站。</p>	2	0.5	<p>现场查验和检查记录。日常消防巡查记录缺失扣 1.5 分；消防器材维护保养记录缺失扣 1 分；缺乏消防器材操作标志每处扣 0.2 分；未开展学生公寓夜巡查扣 1 分；未建立消防设备设施台账扣 1 分；消防标志损坏每处扣 0.1 分；消防应急预案不熟悉扣 1 分；其他不合格项 1 项扣 0.2 分。</p> <p>发现相关部门之间责任推诿现象 1 次扣 1 分。</p> <p>学生公寓楼区配置微型消防站加 0.5 分。</p> <p>（本条为专用条款。若其他条款也涉及本条内容，按本条赋分。）</p>
<p>7.10.2.2 应根据校区、学生公寓楼的情况，以及各相关部门（岗位）的分工，分析从发现火情到火灾后处置的各个流程细节，制定可行的消防应急预案。消防应急预案应满足节假日或夜间可能发生的消防事件的应对。定期开展消防应急演练，每半年不少于 1 次。消防应急预案应通过演练验证可行性，并改进由演练中发现的不足。</p>	1.5	/	<p>查验资料。消防应急预案有缺项扣 0.5 至 1 分；未按照消防应急预案开展演练扣 1 分；消防应急预案低于半年开展 1 次扣 1 分。</p>
<p>7.10.2.3 大型高层学生公寓应在公共区域配备高空逃生器材，每半年在专业部门指导下组织对住宿学生开展 1 次器材使用方法培训和逃生演练，并保存策划方案和培训演练记录。</p>	0.5	/	<p>现场查验和检查记录。大型高层学生公寓指单体住宿超过 3000 人且层数在 7 层以上的学生公寓。未配备高层公寓有效逃生疏散设备设施、每年未针对高层火灾逃生或施救进行专门培训、未结合专项预案定期开展高层逃生实战演练不得分。</p>

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
	必备项	/	检查记录。消防控制系统和电梯使用前检测合格、年检合格为必备项，不符合时不能申报。
7.10.3 消防控制系统和电梯管理的特殊要求 学生公寓若配置了消防控制系统和电梯，应按国家相关规定进行定期保养、检查、检测、年检，消防设施操作员和电梯安全管理员、电梯司机应持证上岗。电梯维护保养符合 TSG T5002 要求。	2	/	现场查验和检查记录。 消防控制系统带故障运行扣 0.5 分，消控值班员未持证上岗扣 2 分，制度未上墙公示扣 0.1 分，工作记录缺失 1 处扣 0.2 分，消控值班员上岗证书未张贴公示扣 0.2 分。 电梯维修保养未按照电梯维保规范实施扣 2 分，电梯安全管理员、电梯司机未持证上岗扣 1 分，制度未上墙公示扣 0.1 分，未悬挂电梯检测合格证标志扣 0.1 分，未建立电梯日常巡查制度扣 0.5 分。
7.10.4 电气安全的特殊要求 定期开展学生公寓电气设备安全检查，检查内容应至少包括电气火灾和触电的预防。	1	/	现场查验和检查记录。学生公寓电气设备或电线线路未定期开展检查且缺失工作记录扣 1 分；现场电气设备发现问题 1 处扣 0.2 分。
7.10.5 其他突发事件应急预案 除消防应急预案外，至少还应包括治安事件、恶劣天气、突发急病（伤）、防疫、群体事件等方面的应急预案。配置电梯的学生公寓应有电梯困人应急预案。工作人员应熟悉相关的应急预案。	2	/	查验预案文本和现场问询。其他学生公寓突发事件预案每缺失 1 类扣 0.5 分；相关工作人员对应急预案不熟悉每人每项扣 0.2 分。
7.10.6 安全教育和培训	4	1	
7.10.6.1 开展学生安全知识教育，使学生掌握学生公寓安全的有关知识，特别是安全用电、消防、防诈骗知识，熟悉报警、报案电话。熟练使用楼内灭火器具，熟悉逃生方法和路线，具备扑救初起火灾和自救逃生能力。	2	1	现场问询。对学生（尤其是新生）开展安全教育且缺失教育记录扣 1 分。住宿学生不熟悉消防、治安报警电话号码扣 0.5 分；不了解安全用电、防诈骗知识扣 0.5 分；不具备消防安全基本技能扣 1 分。 学生安全教育或安全管理具有特色的加 1 分。
7.10.6.2 开展学生公寓工作人员的安全培训，使工作人员掌握与岗位工作有关的安全知识、技能和要求（包括作业安全的要求）。	2	/	现场问询。询问工作人员对本岗位应知应会的有关安全事项的知识和技能，以及有关安全管理制度方面要求的掌握程度。不熟悉的每人每项扣 0.2 分。（7.10.2.1 和 7.10.5 另有规定的，从其规定。）
7.10.7 安全管理资料 保存与学生公寓安全有关的制度、培训、宣传引导、检查、检测、验收、应急预案演练等资料（记录、台账）。	1	/	问询和查验记录。记录未按规定整理的每类扣 0.5 分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
7.11 专项育人活动	14	4	
7.11.1 学生公寓文化建设	5	2	
7.11.1.1 年度预算中明确列支学生公寓文化氛围建设和文化活动专项经费。	1	/	查阅年度预算。预算中未明示用于公寓文化氛围建设和文化活动扣1分；预算该执行而未执行扣0.5分。
7.11.1.2 学生公寓文化活动形式多样，展现学生文化、艺术、体育等实践活动。开展经常性的学生公寓文化活动。	2	1	查阅活动计划和实施记录。学生公寓文化活动未纳入管理部门年度或学年或学期工作计划扣0.2分。学生公寓文化活动形式单一扣0.3分。其他学生公寓文化活动每年少于2次扣0.5分。学生公寓文化活动开展有特色加1分。
7.11.1.3 公用部位文化氛围建设能够体现学校特有校园文化。在节日、迎新、毕业生离校期间，开展专项的文化氛围布置。	2	1	现场查验和检查相关资料。学生公寓楼缺失文化布置酌情扣0.5至1分；迎新或毕业生离校未能营造氛围扣0.3分。学生公寓文化氛围布置有特色加1分。
7.11.2 学生组织和学生行为引导	9	2	
7.11.2.1 建立学生自律组织，参与、监督学生公寓管理服务。指导学生自律组织开展学生公寓文化氛围建设、文化活动和宣传引导，配合开展学生公寓安全、寝室内务、日常行为管理等事项，倡导学生实践自我管理、自我教育、自我服务。保留相关活动资料。	2	1	查验资料。未建立学生自律会组织扣1分；学生自律组织活动缺乏酌情扣0.5至1分；学生自律组织作用发挥不明显的酌情扣0.5至1分。学生组织活动有特色酌情加0.5至1分。
7.11.2.2 倡导绿色、安全、健康有序的寝室氛围，开展文明寝室评比。保留文明寝室评比记录。	2	/	查验资料。学生公寓未开展文明寝室评比活动扣2分；文明寝室评比效果不明显的酌情扣0.5至1分。
7.11.2.3 开展对学生在学生公寓内违规违纪行为的检查和寝室内务卫生及安全检查，对严重违规者按学校的规章制度予以相应的处分。将检查评比结果予以公示，纳入集体、个人考核事项。保留相关记录。	3	/	查验资料。未开展检查扣3分；对寝室检查结果未及时公示扣0.2分。未将检查评比结果纳入集体、个人考核事项扣2分。现场查验。按照隔层抽检10%房间。发现使用大功率电器和酒精炉、煤气炉、蜡烛、卧床吸烟、使用劣质电器、未“人走断电、人走锁门”、留宿外人等现象的，每处每项扣0.2分。卫生情况较差的酌情每处扣0.1分。学生在公寓内严重违纪未被及时处理1次扣0.5分；一般违规行为上报后未能够及时处理1次扣0.1分；未设立违规行为台账扣0.5分。
7.11.2.4 安排学生在学生公寓管理服务中从事公益劳动，组织参与寒暑假、节假日期间和日常的公寓管理服务活动，设置勤工助学岗位。	2	1	查验资料。没有计划安排扣1分，未按计划开展每项扣0.2分；未设立勤工助学岗位扣1分。劳动育人工作有特色的酌情加0.5至1分。

表 A.1 高等学校学生公寓管理服务星级评价赋分规则（续）

正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法
8 工作检查	6	/	
8.1 检查实施 各相关部门根据分工，开展对学生公寓日常管理服务事项的过程或结果进行检查（假期可酌情安排）。日常工作至少每个月开展 1 次检查，阶段性工作按阶段安排检查，对不合格项进行纪实记录和整改完成记录。保留检查记录。	4	/	查验工作检查记录。未实施工作检查且无法提供工作检查记录扣 4 分；日常工作检查频次未达到规定要求（每月 1 次）每次扣 1 分；阶段性工作检查未开展每项扣 1 分；监督检查记录不完整每次扣 0.5 分；不合格未按纪实记录和整改完成记录的每处扣 0.2 分。
8.2 纠正措施 对发现（发生）的普遍性问题、具有风险性的问题，责任部门应采取相应的纠正措施，消除隐患。保留相关记录。	2	/	现场查验和查验记录。对于共性和普遍性工作瑕疵和具有安全风险问题未定期进行研究分析扣 1 分；未采取有效纠正措施扣每项 0.5 分。
9 信息技术应用和工作创新	/	7	
9.1 技防措施 宜采用技防措施。包括但不限于：门禁和视频监控、寝室的用电限电装置、电子侵入报警、消防控制系统等技术手段的应用。	/	2	现场查验。列为加分项。视措施配置项酌情加 0.5 至 2 分。长期带故障运行或不能保证正常运行的配置项不得分。
9.2 网络技术的应用 宜利用网络技术实现管理服务的快捷和有效性。包括但不限于：学生公寓相关费用（如住宿费、水电费）的缴纳，住宿调整的审批，报修，学生意见、建议、投诉的处理，学生满意度调查，寝室内务检查，寝室用电限电系统管理，楼区巡视，安全检查，管理服务质量检查等事项。	/	1	现场查验。在学生公寓管理服务实践中，利用网络 PC 端或移动端，每应用于 1 项工作加 0.2 分。
9.3 荣誉和创新	/	4	
9.3.1 学生公寓管理服务成绩突出、效果明显，获得了相关荣誉。	/	2	需向评价组提供 2 年内的资料：获得一定级别单位颁发的学生公寓集体荣誉每项得 1 分，个人荣誉每人加 0.2 分。 （“一定级别单位”指的是：学校，地级市及以上政府、教育主管部门、工会，省级教育后勤协会，中国教育后勤协会以及公寓专业委员会。）
9.3.2 学生公寓管理体制、机制创新效果明显，具有在本省级区域或全国推广的意义。	/	2	需向评价组提供专题工作报告。 综合评价机制体制创新效果，酌情得 0.5 至 1 分；在省级范围内具有推广作用的，得 0.5 分，在全国范围内具有推广意义或影响力的，加 1 分。

参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部 中华人民共和国公安部 令第28号 高等学校消防安全管理规定
 - [2] 中华人民共和国教育部 令第21号 普通高等学校学生管理规定
 - [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
 - [5] 京教勤〔2021〕11号 北京高等学校学生公寓管理办法（试行）
 - [6] 粤教后勤〔2019〕2号 广东省教育厅关于高等学校学生公寓的工作指南
 - [7] 川教〔2017〕126号 四川省高等学校学生公寓管理办法
 - [8] T/JYHQ 0003 T/CTMI 012-2021 高等学校物业服务规范
 - [9] DB31/T 637-2012 高等学校学生公寓管理服务规范（上海市地方标准）
 - [10] DB21/T 2593-2016 高等学校学生公寓社会化服务（辽宁省地方标准）
 - [11] DB13/T 2435-2016 高等学校学生公寓管理服务规范（河北省地方标准）
 - [12] 上海高校学生公寓“六T” 实务现场管理检查与评分标准（2020版，上海市学校后勤协会）
-