

团 体 标 准

T/GDGX 0004-2025

广东省高等学校学生公寓管理
服务星级评价规范

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

2025-2-13 发布

2025-2-20 实施

广东省高校后勤协会 发布

目 录

前 言 II

引 言 III

广东省高等学校学生公寓管理服务星级评价规范 1

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基础设施 1

4.1 宿舍空间 1

4.2 共享便利空间 2

4.3 共享文化空间 2

4.4 应急空间 3

5 组织机构和团队建设 3

5.1 管理机构 3

5.2 执行机构 3

5.3 主体责任 3

5.4 学生参与 3

5.5 工作团队 3

6 制度建设 4

6.1 综合管理制度 4

6.2 维修检查制度 4

6.3 日常流程制度 4

6.4 安全管理制度 4

6.5 育人工作制度 4

6.6 员工管理制度 4

7 日常服务管理 5

7.1 住宿管理 5

7.2 巡查保洁管理 5

7.3 资产和能源管理 6

7.4 学生管理 6

7.5 安全管理 6

8 技术服务创新 6

8.1.1 技防 7

8.1.2 节能环保 7

8.1.3 信息化建设 7

8.1.4 荣誉获得 7

9 评价规则及程序 7

9.1 评价限定条件 7

9.2 评价等级划分 7

附录 A 9

参考文献 19

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。

本文件由广东省高校后勤协会标准化委员会提出并归口。

本文件起草单位：中山大学、华南理工大学、华南师范大学、华南农业大学、广东工业大学、广东外语外贸大学、广东海洋大学、广东财经大学、广州大学、广东技术师范大学、佛山大学、广州中医药大学、韶关学院、广东轻工职业技术大学、广东建设职业技术学院、广东职业技术学院、佛山职业技术学院、顺德职业技术学院、广州城市理工学院。

本文件主要起草人：余晓斌、林和斌、宋穗斌、梁继华、张水银、刘军、吴俊烈、陈国球、郑绍锋、戴武君、马党飞、苏土交、胡志波、张阿宾、蔡娘连、张毅、郑柱、肖卫雄、毛行标、余育锋、王钰媛。

本文件为首次发布。

引 言

高等学校学生公寓是学生重要的生活和学习场所，是落实立德树人根本任务，对学生进行思想政治教育、素质教育和实施全员育人、全过程育人、全方位育人的重要阵地。

2022年10月25日中国教育后勤协会发布了《高等学校学生公寓管理服务星级评价规范（试行）》，并支持各区域按照当地实际发展情况制定本地区评价规范，鼓励各省市同步开展评价工作，致力于把全国高等学校学生公寓建设成设施达标、功能齐全、管理规范、绿色智能、安全文明的温馨家园。

广东省高校后勤协会根据相关部门各类导向性文件目标，为全面提升广东省学生公寓管理服务水平，开展定期评价推进各高校学生公寓现代化改革，强化学生公寓的育人功能，特制定本评价规范。

广东省高等学校学生公寓管理服务星级评价规范

1 范围

本文件规定了广东省高等学校学生公寓开展星级管理服务评价所涉及的基础设施、组织机构与建设、制度建设、日常管理服务、技术服务创新等方面的要求，并提出了评价规则和程序。

本文件适用于广东省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

GB / T 35607—2024 绿色产品评价 家具

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

T/JYHQ 0003 高等学校学生公寓管理服务规范

《广东省加强高校学生宿舍建设实施方案（2024—2028 年）》

《广东省教育厅关于高等学校学生公寓的工作指南》

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

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

以“星级”为评价等级，对高等学校学生公寓管理服务能力开展的评价活动。

4 基础设施

4.1 宿舍空间

4.1.1 日常维护到位，墙面地板等无较大破损，防水完好，各类设施设备运行（或使用状态）正常。

4.1.2 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。2024 年 11 月后的新建宿舍原则上按照高职生均宿舍建筑面积 8—10 平方米、本科生四人间（生均宿舍建筑面积 10 平方米）、硕士研究生两人间（生均宿舍建筑面积 15 平方米）、博士研究生单人间（生均宿舍建筑面积 20 平方米）的标准规划建设。

4.1.3 提供以下基本设施且不限于：

- a) 配置床具、桌椅、衣柜、书架、衣物晾晒等设施；
- b) 采光照明符合国家标准，每人配置 1 个以上单独使用的电源插座，具备相应数量的网络接口或实现无线网络覆盖，安装智能限电装置或负载识别断电装置；
- c) 提供符合国家标准的饮用水，并提供热水；
- d) 安装空调或公用电扇，设置安全、环保的通风、降温设施；
- e) 防盗门窗应留有逃生口，鼓励安装智能门禁系统；
- f) 安装有效的防鼠、防蝇和防蚊害的设施；
- e) 配备垃圾篓、扫帚、畚箕，带独立卫生间的寝室配备马桶刷。

4.1.4 提供的家具符合相关质量检测标准。床具一般选用双层床或高架床，床褥的高度到安全栏板的顶边距离 ≥ 200 毫米。

4.2 共享便利空间

4.2.1 学生公寓楼内（楼区）配备洗衣机或提供自行安装条件，为学生提供日常洗衣方便。限电公寓在学生公寓楼内公用部位提供专用电源或配备电吹风机。鼓励在公共区域统一配备冰箱。

4.2.2 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，应具备垃圾分类投放条件。

4.2.3 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的，应建立管理制度、开展日常管理。

4.2.4 满足伤、病、残疾学生需要，配备所需的单人床、拐杖、轮椅等用品；为特殊体型学生提供加长（加固）床位。外国留学生公寓应配备有外语沟通能力的工作人员。

4.2.5 提供以下基本设施且不限于

- a) 在学生公寓日常出入口设公寓值班室，配有必要的家具、设有办公电话；
- b) 学生公寓楼内或楼区内配置会客区，并配备相应的家具及设施；
- c) 配备管理服务所需用房（办公用房、维修用房、仓库用房）；
- d) 配置受理学生办理各种与学生公寓有关手续的综合服务台；
- e) 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，并放置在规定区域；
- f) 鼓励在学生公寓楼区设辅导员室，方便入住辅导员开展工作及住宿。

4.3 共享文化空间

4.3.1 优化学生宿舍功能设置，加强空间共享和复合利用，将党建、学习、休闲、娱乐、健身、社团活动等空间与学生宿舍同步规划、同步建设。鼓励开展“一站式”学生社区综合服务模式建设。充分发挥学生宿舍育人阵地作用，在社区党建、环境卫生、心理健康、共享空间等方面开展整体建设，大力营造环境育人氛围，把学生宿舍建设成环境育人的高地，全面提升“三全育人”质量。

4.3.2 学生公寓楼内设置公共宣传橱窗和通知、寻物张贴板，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。

4.4 应急空间

4.4.1 学生公寓应设置特殊应急房间，房间内有单独卫浴设施，应对防疫、患病等特殊学生单独住宿的需求。

4.4.2 学生公寓整体床位空置率应保持在 3%以上。

5 组织机构和团队建设

5.1 管理机构

设有学生公寓管理机构（如学生住宿管理委员会、学生公寓管理委员会等），主要负责人一般由高校分管后勤工作或学生工作的校领导担任，成员可由基建财务、组织部门、学生工作、安全保卫、后勤管理、校医院（校医室）、国际学生和港澳台学生管理等相关职能部门领导、院系领导、学生公寓管理执行机构代表及学生代表组成。学生公寓管理机构根据工作需要召开全体会议，对学生公寓建设和管理的重大事项、具体措施及问题进行决策。

5.2 执行机构

学生公寓管理机构授权设立学生公寓管理执行机构，或委托第三方物业公司单独或共同作为执行主体，承担学生公寓日常管理与服务，接受学生公寓管理机构的监督指导。

5.3 主体责任

校、处（部、院）领导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。

5.4 学生参与

倡导学生自我管理、自我教育与自我服务，指导学生成立自治组织，鼓励选举派出学生代表加入公寓管理机构，参与学生公寓的管理和服务。

鼓励学生承担力所能及的公益劳动、垃圾分类及卫生保洁工作。

5.5 工作团队

工作人员基本条件：

a) 按照不低于住宿学生人数 1%的比例配备符合学生公寓管理要求的和管理和服务人员，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；

b) 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。

c) 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。

d) 鼓励建立学工队伍入驻学生公寓制度。

6 制度建设

6.1 综合管理制度

颁布学生公寓管理办法作为纲领性文件，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规定，并予公示。各项制度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 维修检查制度

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。

6.3 日常流程制度

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方面工作的制度；

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，公用区域巡视，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) 假期管理制度；

e) 保洁标准和工作规范；

f) 严格落实学生公寓会客登记、晚归学生登记和大件物品出入登记。

6.4 安全管理制度

a) 明确与学生公寓管理服务各相关部门的安全管理和应急处置的实施和监督职责；

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）等的制度，学生公寓消防安全管理人员每季度进行1次全面的安全检查，每年进行1次安全应急演练；

c) 有关人员的安全培训制度和各重点岗位值班制度。

6.5 育人工作制度

a) 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；

b) 禁止在学生公寓使用的电器的界定和管理制度；

c) 学生参与的激励评价机制；

d) 对住宿学生开展卫生、绿色节能、安全、健康生活方面日常宣传和引导。

6.6 员工管理制度

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。

7 日常服务管理

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；

d) 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。

7.1.2 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。

7.2 巡查保洁管理

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

7.2.2 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。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。

7.2.3 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。对毕业、迎新期间的保洁需要，合理编制保洁工作计划。保持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。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。学生公寓区域污水、雨水管道畅通，化粪池定期清理，保洁工具摆放整齐。

7.2.4 做好日重点、周重点消毒工作，预防传染性疾病。在学生公寓内，每年至少消杀两次，无可见老鼠、蟑螂、臭虫等。

7.2.5 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。

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。

7.2.6 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) 供冷地区应定期监测室内温度是否达标；

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。

7.3 资产和能源管理

7.3.1 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）。

7.3.2 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。

7.4 学生管理

7.4.1 设立多渠道信息化通道，接受学生的投诉。

7.4.2 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。

7.4.3 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。

7.4.4 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。

7.5 安全管理

7.5.1 宿舍消防安全管理应符合以下要求：

a) 消防设施、设备、器材配置齐全完好有效，无埋压、圈占、遮挡消火栓或占有防火间距现象。安全出口、疏散通道畅通，无占用、堵塞、封闭现象；应急灯和安全指示灯齐全完好。常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品；

b) 除用于提供生活文化服务和高校办公用房（非对外窗口单位）外，地下室或半地下室不得作为学生公寓。公寓天台可设为消防应急区域，但因安全考虑需采取相关手段防止学生到达天台活动；

c) 相关工作人员熟悉消防应急预案；

d) 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。

f) 宣传禁止电动车或电动车电池进公寓，并严肃处理违规。

7.5.2 宿舍人身安全管理应符合以下要求：

a) 做好日常巡视，楼宇内外墙和顶棚装饰层无脱落、坠物等安全隐患。

b) 配电系统、装置及公共电器安装规范，线路无裸露、断口、老化、松动等现象，安全警示清晰。

7.5.3 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。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）。

8 技术服务创新

8.1.1 技防

宜采用技防措施。包括但不限于：智能门禁和视频监控、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。

8.1.2 节能环保

- a) 积极采用或推荐校方采用新技术、新产品，应用技术革新节能。
- b) 做好能源使用的统计、分析工作，实现能源定额管理。
- c) 可设立爱心书屋、衣物捐赠等公益场所，实施低碳环保措施。
- d) 可组织学生开展节能环保知识竞赛和丰富多彩的主题活动。

8.1.3 信息化建设

开展服务信息化建设，最终搭建系统性全流程全方位互联互通平台。例如 5G 网络建设、大数据管理及分析、应用系统建设、服务中台建设、物联中台建设、人工智能建设等。

8.1.4 荣誉获得

学生公寓管理服务成绩突出、效果明显，获得了相关荣誉。

9 评价规则及程序

9.1 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) 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。

9.2 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）。

9.3 赋分规则

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。

9.4 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。

9.5 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。

9.6 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) 评价得分在 100 至 91 分区间、加分得分不低于 6 分的，学生公寓楼可授牌为“AAA”等级；
- b) 评价得分低于 90 至 80 分区间、加分得分不低于 4 分的，学生公寓楼可授牌为“AA”等级；
- c) 评价得分低于 79 至 70 分区间的，学生公寓楼可授牌为“A”等级。

9.7 评价程序和授牌

与评价程序和授牌有关的事项，在当期评价通知中规定。

附录 A 评价赋分规则

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
基础设施					
宿舍空间	做好日常维护，保证墙面地板等无较大破损，且防水完好。	2		房屋存在较大破损或漏水扣 1 分，明显破损或漏水 1 处扣 0.5 分。 参评时：抽查 3 个寝室，提供宿舍图片佐证。	
	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。 2024 年 11 月后的新建宿舍原则上按照高职生均宿舍建筑面积 8—10 平方米、本科生四人间（生均宿舍建筑面积 10 平方米）、硕士研究生两人间（生均宿舍建筑面积 15 平方米）、博士研究生单人间（生均宿舍建筑面积 20 平方米）的标准规划建设。	必备项		本条为必备条件，不符合不可申报。 参评时：提供统计资料、公寓平面图，对重要数据进行标注说明。	
	(1)配置床具、桌椅、衣柜、书架、衣物晾晒等设施； (2)采光照明应符合国家标准，每人 1 个以上单独使用的电源插座，具备相应数量的网络接口或实现无线网络覆盖，鼓励安装智能限电装置或负载识别断电装置； (3)提供符合国家标准的饮用水，并提供热水； (4)安装空调或公用电扇，设置安全、环保的通风、降温设施； (5)防盗门窗应留有逃生口，鼓励安装智能门禁系统； (6)安装有效的防鼠、防蝇和防蚊害的设施； (7)配备垃圾篓、扫帚、畚箕，带独立卫生间的寝室配备马桶刷。	必备项		本条为必备条件，不符合不可申报。 参评时：抽查 3 个寝室，提供宿舍图片佐证。	
	提供的家具符合相关质量检测标准。床具一般选用双层床或高架床，床褥的高度到安全栏板的顶边距离应≥200 毫米。	2	1	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。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。 参评时：提供家具规格，加分项需提供家具相关质量报告。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
共享便利空间	学生公寓楼内（楼区）配备洗衣机或提供自行安装条件，为学生提供日常洗衣方便。限电公寓在学生公寓楼内公用部位提供专用电源或配备电吹风机。鼓励在公共区域或在宿舍内统一配备冰箱。	2	1	未提供洗衣机设备或安装条件的扣1分，未提供专用电源或吹风机扣1分。统一提供冰箱的加1分。 参评时：拍摄图片。	
	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	1	未设置垃圾投放点扣1分，设置垃圾分类投放的加1分。 参评时：拍摄图片。	
	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	1	学生公寓区域或周边购买日常生活物品不方便的扣1分，公寓区域内引入第三方商业网点或自助售货设备的加1分。 参评时：拍摄图片。	
	为满足伤、病、残疾学生需要，配备所需的单人床、拐杖、轮椅等用品；为特殊体型学生提供加长（加固）床位。外国留学生公寓应配备懂外语的工作人员。	1		学生公寓区域未为特殊学生设置便利设施的扣0.5分；外国留学生宿舍未配备懂外语人员扣0.5分。 参评时：提供相关资料或拍摄图片。	
	(1)在学生公寓出入口设值班室，配有必要的家具、办公电话； (2)学生公寓楼内或楼区内配置会客区，并配备相应的家具及设施； (3)配备服务所需用房（办公用房、维修用房、仓库用房）； (4)配置受理学生办理各种与学生公寓有关手续的综合服务台； (5)配备学生公寓管理服务办公、保洁、安全（含应急）、维修所需的设备、工具，并放置在规定区域； (6)在学生公寓楼区设辅导员室，方便辅导员开展工作及住宿。	3	1	未满足(1)-(5)的一项扣0.6分，设置辅导员（学工队伍）室的加1分。 参评时：提供相关资料或拍摄图片。	
共享文化空间	优化学生宿舍功能设置，加强空间共享和复合利用，将党建、学习、休闲、娱乐、健身、社团活动等空间与学生宿舍同步规划、同步建设，科学配置消防设施设备。推广“一站式”学生社区综合服务模式。充分发挥学生宿舍育人阵地作用，在社区党建、环境卫生、心理健康、共享空间等方面开展整体建设，大力营造环境育人氛围，把学生宿舍建设成环境育人的高地，全面提升“三全育人”质量。	3	2	查验资料或现场查验。未设置共享文化空间（党建空间、休闲娱乐空间、社团活动、学习空间）任一类的扣0.5分，每年开展活动不低于2次的不扣分，差1次扣1分。活动开展每年3次及以上的加1分，设置自助共享厨房的加1分。 参评时：提供相关资料或拍摄图片。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
	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。	1		未设置公示栏并启用的扣1分。 参评时：提供相关资料或拍摄图片。	
应急空间	学生公寓应设置特殊应急房间，房间内有单独卫浴设施，应对防疫、患病等特殊学生单独住宿的需求。	1		未设置应急房间2间以上的扣1分。 参评时：提供相关资料。	
	学生公寓整体床位空置率应保持在3%以上。	1	1	空置率不足3%的扣1分，达到5%加1分。参评时：提供相关资料。	
组织机构和团队建设					
管理机构	高校应设立学生公寓管理机构（如学生住宿管理委员会、学生公寓管理委员会等），其主要负责人一般由高校分管后勤工作或学生工作的校领导担任，成员可由基建财务、组织部门、学生工作、安全保卫、后勤管理、校医院（校医室）、国际学生和港澳台学生管理等相关职能部门领导、院系领导、学生公寓管理执行机构代表及学生代表组成。学生公寓管理机构根据工作需要召开全体会议，对学生公寓建设和管理的重大事项、具体措施及问题进行决策。	2		缺失管理机构的扣1分，重大事项未经全体会议讨论的扣1分。 参评时：提供相关资料。	
执行机构	高校应由学生公寓管理机构授权设立学生公寓管理执行机构也可委托第三方物业公司单独或共同作为执行主体，承担学生公寓日常管理与服务，接受学生公寓管理机构的监督指导。	2		检查执行机构工作流程的规范，职责分配的明确、相关事务工作接口的流畅，酌情扣分。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，酌情扣分。参评时：提供相关资料。	
主体责任	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		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。 参评时：查验记录。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
学生参与	高校应倡导学生自我管理、自我教育与自我服务，指导学生成立自治组织，鼓励选举派出学生代表加入公寓管理机构，参与学生公寓的管理和服务。鼓励学生承担力所能及的公益劳动工作。	1	2	学生成立自治组织的加1分，学校未定期抽查寝室卫生的扣1分，每年开展一次统一公益劳动活动的加1分。 参评时：提供相关资料。	
工作团队	工作人员基本条件： (1)应不低于住宿学生人数1%的比例配备符合学生公寓管理要求的管理人员和服务人员，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； (2)管理和服务人员应统一着装，佩戴工牌，熟悉自身业务流程，无传染性疾病。 鼓励建立学工队伍入驻学生公寓制度。	3	1	管理服务人员配备人数比例达不到扣1分。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0.5分。抽查按每人每项，岗位职责或业务不熟悉扣1分。建立学工队伍入驻制度的加1分。 参评时：提供员工相关资料，现场抽查2位人员是否熟悉岗位职责和业务流程。	
制度建设					
综合管理制度	颁布学生公寓管理办法作为纲领性文件，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规定，并予公示。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。	2	1	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的扣1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。 参评时：提供相关制度查验。	
维修检查制度	(1)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； (2)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； (3)报修、小修工作流程及服务承诺。	2		相关制度方面每缺失1项扣0.5分；有关部门职能不清的扣0.5分。 参评时：提供相关制度查验。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
安全管理制度	(1)明确与学生公寓管理服务各相关部门的安全管理和应急处置的监督和职责； (2)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）等的制度，学生公寓消防安全管理人员每季度进行1次全面的安全检查，每年进行1次安全应急演练； (3)有关人员的安全培训制度和各重点岗位值班制度。	3		没有公寓安全管理制度或在其他管理制度中未包含扣1分；未按次数进行安全检查或安全应急演练的扣1分；未对宿舍服务人员进行安全培训和制定重点岗位值班制度的扣1分。 参评时：提供相关制度查验和安全检查演练记录。	
日常流程制度	(1)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； (2)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，门厅及其他公用区域管理，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； (3)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； (4)假期管理制度； (5)保洁标准和工作规范； (6)学生公寓会客登记、晚归学生登记和大件物品出入登记。	3		相关制度方面每缺失1项扣0.5分。 参评时：提供相关制度查验。	
育人工作制度	(1)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； (2)禁止在学生公寓使用的电器的界定和管理制度； (3)学生参与的激励评价机制； (4)对住宿学生开展卫生、绿色节能、安全、健康生活方面的日常宣传和引导。	2		相关制度方面如有缺项，每缺失1项扣0.5分。 参评时：提供相关制度查验和相关记录。	
员工管理制度	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。	1		未建立员工考核和第三方员工监督考核制度的扣1分。 参评时：提供相关制度查验。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
日常服务管理					
住宿管理	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		未建立学生住宿数据查询方式并实时更新的扣1分。 参评时：提供相关资料。	
住宿管理	(1)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，并制定实施迎新计划； (2)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； (3)在学生入住前，应对场地、设施进行保洁、检查和维护； (4)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。	3		无法提供新生入校、毕业生离校、转校区搬迁、寝室调整、退宿、校外住宿工作方案扣1分，未按照方案施行的扣1分；学生入住前的场地未开展保洁、检查和维护扣1分。 参评时：提供相关资料。	
巡查保洁管理	学生公寓封闭管理区实行24小时值班，值班人员举止得当，规范服务。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，保存得当。	2		学生公寓无法保障24小时有人值守扣1分；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1分。 参评时：提供相关记录。	
	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，对不合格项目进行纪实记录和整改完成记录。保留检查记录。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。	3		未实施工作检查且无法提供工作检查记录扣1分；日常工作检查频次未达到规定要求（每月1次）扣1分；不合格未按纪实记录和整改完成记录的每处扣1分。 参评时：提供相关记录。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
	依据保洁质量要求（保洁服务标准），按照一定的时间确定保洁工作计划。合理安排保洁工作和垃圾清运工作，对毕业、迎新期间的保洁需要，合理编制保洁工具计划。 保持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。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。学生公寓区域污水、雨水管道畅通，化粪池定期清理，保洁工作摆放整齐。	3		未设置保洁工作计划的扣1分；未按照计划进行保洁工作扣1分；保洁区域未打扫干净扣酌情扣1分。 参评时：提供相关记录。	
巡查 保洁 管理	做好日重点、周重点消毒工作，预防传染性疾病。在学生公寓内，每年至少消杀两次，无可见老鼠、蟑螂、臭虫等。	2		未编制年度消杀工作计划、每年未消杀2次的分别扣0.5分；使用国家明令淘汰的鼠害虫害的药剂扣1分。 参评时：提供相关记录。	
	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。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。	2		无法确认维修服务质量和维修及时性扣0.5分；一般维修响应超时扣0.5分；特殊急修未做到快速响应扣0.5分；不能提供维修（从报修到完成验收）记录扣0.5分。 参评时：提供相关记录。	
	学生公寓的设施设备管理还应： (1) 计划停水、停电、停暖或设施检修停用前，应事先告知学生； (2) 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； (3) 供冷地区应定期监测室内温度是否达标； (4) 第三方安放在学生公寓内的设施设备应明确管理责任，现场公示责任单位、责任人。	3		停水、停电、停暖未通知扣0.5分；未定期清洗水箱和不能提供水质检测报告扣0.5分；缺失供冷日期室内温度测量记录扣0.5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0.5分，未公示责任单位和责任人扣1分。 参评时：提供相关记录。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
资产和能源管理	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（包括合同、验收记录）。	2		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缺失扣 1 分。 参评时：检查计划和实施台账。	
	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。	1	1	每年未开展过节能环保宣传的扣 1 分；节能设备或节能措施有效发挥作用的加 1 分。 参评时：提供相关资料。	
学生管理	设立多渠道信息化通道，接受学生的投诉。	2		未设立线上投诉渠道的扣 1 分，投诉未分别或统一记录回复的扣 1 分。 参评时：提供渠道公示证明。	
学生管理	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。	2	1	未定期召开年度意见征询会议扣 1 分；满意度调查未开展扣 1 分。每月定期线上或线下与学生沟通服务意见的加 1 分。 参评时：提供相关记录。	
	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。	1		学生公寓每年未开展文明寝室评比活动扣 1 分。 参评时：提供相关记录。	
	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。	2		未开展检查扣 0.5 分。抽查 5 个寝室，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 0.1 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。 参评时：提供相关记录。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
安全管理	(1)消防设施、设备、器材配置齐全完好有效，无埋压、圈占、遮挡消火栓或占有防火间距现象。安全出口、疏散通道畅通，无占用、堵塞、封闭现象；应急灯和安全指示灯齐全完好。常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品； (2)除用于提供生活文化服务和高校办公用房（非对外窗口单位）外，地下室或半地下室不得作为学生公寓。公寓天台可设为消防应急区域，但因安全考虑需采取相关手段防止学生到达天台活动； (3)相关工作人员熟悉消防应急预案； (4)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。 (5)宣传禁止电动车或电动车电池进公寓，并严肃处理违规。	3		不合格项 1 项扣 0.6 分。 参评时：提供相关资料或记录。	
安全管理	(1)做好日常巡视，楼宇内外墙和顶棚装饰层无脱落、坠物等安全隐患。 (2)配电系统、装置及公共电器安装规范，线路无裸露、断口、老化、松动等现象，安全警示清晰。	2		不合格每项扣 1 分。 参评时：提供相关资料或图片文字记录。	
	开展学生安全知识教育，使学生掌握公寓安全有关知识，特别是安全用电、消防、防诈骗知识，熟悉报警电话。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。开展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）。	1		对学生（尤其是新生）未开展安全教育且缺失教育记录扣 1 分。 参评时：提供教育记录。	

类别	正文内容	基础分	加分	评价方式及赋分办法	得分
技术创新服务					
技防	采用技防措施。包括智能门禁和视频监控、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。		4	智能大门门禁、智能宿舍门门锁、视频监控、用电限电、电子侵入报警、消防控制系统每项加 0.5 分，其他相关智能技防设施各加 0.5 分（限总分 4 分）。 参评时：提供相关资料或图片。	
节能环保	(1) 积极采用新技术、新产品，应用技术革新节能。 (2) 做好能源使用的统计、分析工作，实现能源定额管理。 (3) 设立爱心书屋或衣物捐赠等公益场所，实施低碳环保措施。 (4) 组织学生开展节能环保知识竞赛和丰富多彩的主题活动。		2	每完成 1 项加 0.5 分。 参评时：提供相关资料或图片。	
信息化建设	搭建系统性全流程全方位互联互通平台。例如 5G 网络建设、大数据管理及分析、应用系统建设、服务中台建设、物联中台建设、人工智能建设等。		2	5G 网络建设、大数据管理及分析、应用系统建设、服务中台建设、物联中台建设、人工智能建设每项加 0.2 分，其他相关建设每项各加 0.2 分（限总分 2 分）。参评时：提供相关资料或图片。	
荣誉获得	学生公寓管理服务成绩突出、效果明显，获得了相关荣誉。		2	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 0.5 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）参评时：提供相关资料。	

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] 中后协 T/JYHQ 0010-2022 高等学校学生公寓管理服务星级评价规范
 - [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导意见
 - [7] 粤教财〔2024〕5号 关于印发《广东省加强高校学生宿舍建设实施方案(2024-2028)》的通知
-