|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 91.040.30 |
| CCS  |

|  |
| --- |
| D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png **CASMES** |

A 00 |

     团体标准

T/CASMES XXXX—2025

企业宿舍管理服务规范

Enterprise dormitory management service standards

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

中国中小企业协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc195631598)

[1 范围 1](#_Toc195631599)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc195631600)

[3 术语和定义 1](#_Toc195631601)

[4 管理职责 1](#_Toc195631602)

[5 宿舍设施与安全要求 2](#_Toc195631603)

[6 入住管理 4](#_Toc195631604)

[7 日常管理 5](#_Toc195631605)

[8 服务内容与要求 7](#_Toc195631606)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由丽水市杰祥科技有限公司提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：丽水市杰祥科技有限公司。

本文件主要起草人：

企业宿舍管理服务规范

* 1. 范围

本文件规定了企业宿舍管理服务的术语和定义、管理职责、宿舍设施与安全要求、入住管理、日常管理、服务内容与要求。

本文件适用于企业宿舍管理服务。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引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适用于本文件；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。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 50016 建筑设计防火规范

GB/T 50034 建筑照明设计标准

GB 50054 低压配电设计规范

JGJ 36 宿舍建筑设计规范

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 管理职责
		1. 责任部门

企业应设立明确的宿舍管理归口部门，统筹负责宿舍的规划、运营及监督工作，确保管理职责清晰、权责统一。

归口管理部门应制定宿舍管理相关的制度文件、操作流程及应急预案，并定期更新完善。

归口管理部门宜设立专职宿舍管理岗位，规模较大的企业可成立宿舍管理专项小组，统筹协调跨部门工作。

宿舍管理相关决策应由归口管理部门提出建议，报企业高层审批后执行。

* + 1. 岗位职责
			1. 宿舍管理员职责

宿舍管理员应负责宿舍日常运营，包括入住登记、退宿办理、设施维护及投诉处理等工作。

应定期巡查宿舍公共区域，记录卫生、安全及设施运行状况，发现隐患应立即上报并督促整改。

宜建立值班制度，确保非工作时间段的应急响应能力。

* + - 1. 安全员职责

安全员应负责宿舍区域的安全管理，包括消防设施检查、应急预案演练及安全教育培训。

应定期核查宿舍用电、用气安全，不应使用违规电器，并留存检查记录。

可联合外部专业机构开展年度安全评估，确保符合国家及地方安全标准。

* + - 1. 清洁服务人员职责

清洁人员应按既定频次对宿舍公共区域进行清洁消毒，并留存清洁记录。

宜建立分区域责任制，明确各区域的清洁标准及责任人。

* + - 1. 其他岗位协作

人力资源部门应配合归口管理部门审核员工入住资格及退宿结算流程。

财务部门应按规范收取住宿相关费用，定期核对账目并公示收支明细。

法务部门宜参与宿舍管理制度的合规性审查，规避法律风险。

* + 1. 协同机制

归口管理部门应建立跨部门联席会议机制，定期通报宿舍管理问题并协调解决方案，宜每季度召开一次。

涉及宿舍改造或大型维修项目时，归口管理部门可联合工程、采购等部门成立临时工作组，明确分工及进度要求。

宿舍管理服务外包时，归口管理部门应对第三方服务机构进行资质审核，并签订包含服务质量、安全责任等条款的合同。

* + 1. 培训与考核

宿舍管理员及安全员应接受岗前培训，内容包括管理制度、安全规范及应急处理流程，培训合格后方可上岗。

归口管理部门宜每年组织一次全员复训，更新法律法规及操作标准知识。

应建立考核机制，将宿舍管理绩效纳入相关部门及人员的年度考核指标。

对屡次违反管理制度或失职人员，可采取通报批评、调岗或解除劳动合同等措施。

* + 1. 档案管理

归口部门应建立完整的宿舍管理档案，包括员工入住登记表、安全检查记录、维修工单及投诉处理报告等，保存期限宜不少于3年。

涉及安全事件的档案应单独归档，并留存事件处理的全流程记录。

档案管理宜采用电子化系统，确保数据可追溯、易检索，同时遵守个人信息保护相关规定。

* + 1. 监督与改进

归口管理部门应定期开展内部检查，重点核查职责落实、安全合规及服务响应情况，检查结果应形成报告并公示。

宜通过匿名问卷、座谈会等形式收集员工意见，每年至少开展一次满意度调查。

针对管理漏洞或重复性问题，应制定整改计划并明确责任人与完成时限，整改结果应经高层审批后存档。

* 1. 宿舍设施与安全要求
		1. 宿舍硬件设施
			1. 空间布局

宿舍人均居住面积应符合国家或地方相关规定，确保员工基本生活需求。

宿舍区域应合理规划公共活动空间，功能分区清晰，避免交叉干扰。

多人间宜采用标准化床位布局，床间距应满足安全及隐私保护要求。

* + - 1. 基础配置

每间宿舍应配备床铺、储物柜、桌椅等基本生活家具，并保持完好无损。

宿舍内应提供稳定的供电、供水及排水设施，寒冷地区宜配置供暖设备。

公共区域应设置照明设施，且照度应符合GB/T 50034要求。

* + - 1. 辅助设施

可结合企业条件配置公共厨房、洗衣房、图书角等设施，提升员工生活便利性。

宿舍楼内宜设置无障碍设施（如坡道、扶手），满足特殊人群需求。

* + 1. 安全要求
			1. 消防安全

宿舍建筑应通过消防验收，并符合GB 50016要求。

每层楼应设置消防栓、灭火器、应急照明及疏散指示标志，且定期检查维护。

安全出口及疏散通道应保持畅通，不应堆放杂物或加装门禁锁闭装置。

宜安装火灾自动报警系统，高层宿舍楼可增设自动喷淋装置。

* + - 1. 用电安全

宿舍电路设计应满足GB 50054要求，不应私拉乱接电线。

插座、开关等电气设备应具备3C认证，且安装高度符合安全标准。

宜设置智能用电管理系统，对超负荷用电行为进行监测并自动切断电源。

* + - 1. 建筑安全

宿舍建筑结构应定期开展安全检查，发现裂缝、渗漏等问题应立即修复。

宿舍门窗应安装防盗设施（如防盗网、门禁系统），同时满足紧急逃生要求。

高层宿舍外窗宜加装限位器，防止意外坠落。

* + - 1. 公共区域安全

走廊、楼梯间应安装监控摄像头，监控录像保存期限应不少于30天。

热水器等燃气设备应置于通风良好区域，并安装燃气泄漏报警装置。

天台、地下室等区域应设置警示标识，未经许可不得擅自进入。

* + 1. 卫生条件
			1. 清洁要求

宿舍公共区域应每日清洁消毒，地面无积水、污渍。

宿舍房间内宜由入住人员自行清洁，管理方可提供清洁工具及定期抽查指导。

垃圾应分类收集，存放点应远离宿舍楼并采取防蚊蝇、防异味措施。

* + - 1. 通风与采光

宿舍房间及公共区域应具备自然通风条件，必要时可增设机械通风设备。

房间窗地面积比宜符合JGJ 36要求，确保采光充足。

潮湿地区宿舍宜配置除湿设备，避免墙体发霉。

* + - 1. 虫害防治

应定期开展宿舍区域虫害消杀工作，重点针对蚊虫、蟑螂及鼠类。

消杀作业宜选择非工作时间进行，并提前通知员工做好防护。

* + 1. 设施维护管理
			1. 日常巡检

宿舍管理员应每周对设施完好性、安全性进行检查，并填写巡检记录表。

发现设施损坏应立即张贴警示标识并启动维修程序。

* + - 1. 报修与响应

应建立线上或线下报修渠道，明确维修响应时限。

涉及安全隐患的报修应优先处理，必要时可临时疏散人员。

* + - 1. 升级改造

设施老化或不符合现行安全标准的宿舍，应制定改造计划并报企业审批后实施。

改造期间宜为员工安排临时住宿，减少对生活的影响。

* + 1. 应急管理
			1. 应急预案

应制定宿舍区域突发事件应急预案，包括火灾、地震、疫情等场景的处置流程。

应急预案宜每年演练一次，并留存演练记录及改进措施。

* + - 1. 应急物资

每层楼应配备急救箱、应急手电筒、逃生绳等物资，并定期检查更新。

高层宿舍宜在公共区域设置应急避难指示图及紧急联系人信息。

* + 1. 节能与环保

宿舍宜采用节能灯具、节水器具等环保设备，降低资源消耗。

可推广垃圾分类、旧物回收等绿色措施，倡导员工参与环保行动。

* 1. 入住管理
		1. 申请与审批
			1. 申请条件

企业应明确宿舍申请的准入资格，包括但不限于入职年限、岗位性质（、家庭住址距离等，并向员工公示。

符合申请条件的员工应填写《宿舍入住申请表》，并提供身份证明、在职证明等必要材料。

临时性住宿需求可简化申请流程，但应经直属部门负责人书面批准。

* + - 1. 审批流程

宿舍管理部门应在收到申请后3个工作日内完成审核，并以书面或电子形式通知申请人结果。

审批未通过时，应说明理由并提供申诉渠道。

宜建立分级审批机制，如普通员工由宿舍管理员审批，高级管理人员或特殊需求者应报归口部门负责人复核。

* + 1. 分配原则
			1. 分配要求

宿舍分配应遵循公平、透明的原则，优先满足核心岗位、异地调动等人员的合理需求。

宜按部门、职级或性别划分住宿区域，减少管理冲突。

* + - 1. 特殊人群照顾

孕妇、残障员工等特殊群体宜优先分配至低楼层或无障碍设施完善的宿舍。

存在健康风险的员工可安排独立房间，并加强卫生管理。

* + - 1. 分配调整

因岗位变动、家庭状况变化等原因需调整宿舍的，员工应重新提交申请，经审批后予以调配。

宿舍管理部门可根据实际入住率动态调整空置床位，但应提前通知受影响员工。

* + 1. 入住登记
			1. 登记程序

员工应在入住前签订《宿舍入住协议》，明确双方权利义务及违规处理条款。

应核对入住人员身份信息，并登记紧急联系人、健康状况等必要资料，存档期限宜不少于2年。

宿舍管理员应向入住人员发放《宿舍使用手册》，说明管理制度、设施操作规范及应急联系方式。

* + - 1. 钥匙及物品交接

应建立钥匙领取登记制度，员工应签字确认后方可领取。

宿舍内配置的家具、电器等资产应列明清单，双方签字后各留存一份备查。

宜采用电子门禁系统替代传统钥匙，提升安全管理效率。

* + 1. 住宿调整与续住
			1. 调换宿舍

因合理需求申请调换宿舍的，应提交书面说明并经宿舍管理员审核后执行。

因员工矛盾或管理需要强制调换的，应提前告知并留存沟通记录。

* + - 1. 续住管理

住宿期满需续住的，员工应提前7个工作日提交续住申请，逾期未申请者可视为自动退宿。

续住审批宜结合员工在职状态、住宿期间行为记录等因素综合评估。

* + 1. 退宿管理
			1. 退宿申请

员工退宿应提前3个工作日提交《退宿申请表》，明确退宿日期及原因。

因离职退宿的，应与人资部门联动核实离职手续完成情况。

* + - 1. 退宿检查

宿舍管理员应现场查验房间设施完好性、卫生状况及物品归还情况，并填写《退宿交接单》。

发现设施损坏或物品遗失的，应按企业规定扣除相应押金，并书面告知员工扣款明细。

* + 1. 信息管理与隐私保护

员工入住期间的个人信息（如身份证号、联系方式）应严格保密，仅限授权人员查阅。

电子化管理系统应具备数据加密功能，并符合《个人信息保护法》相关规定。

未经员工书面同意，不得将其住宿信息用于与宿舍管理无关的用途。

* + 1. 监督与公示

宿舍分配结果、收费标准等关键信息应在企业内网或公告栏公示，接受员工监督。

宜设立匿名投诉渠道，对入住管理中的不公平现象进行调查并反馈处理结果。

归口部门应每半年统计入住率、退宿原因等数据，分析优化管理策略。

* 1. 日常管理
		1. 卫生管理
			1. 清洁责任

宿舍公共区域（如走廊、卫生间、厨房）应由物业或专职清洁人员负责每日清扫，并留存清洁记录。

宿舍房间内部卫生宜由入住人员自行维护，宿舍管理员可每周抽查并指导整改。

应制定垃圾分类投放标准，公共区域应设置分类垃圾桶，并定期清理消毒。

* + - 1. 消毒要求

公共高频接触区域（如门把手、电梯按钮）应每日消毒，消毒剂使用应符合国家卫生标准。

传染病高发期间宜增加消毒频次，必要时可暂停公共浴室等设施的使用。

* + 1. 安全管理
			1. 日常巡查

宿舍管理员应每日巡查宿舍区域，重点检查消防设施、用电安全及通道畅通性。

巡查发现安全隐患（如私拉电线、违规电器）应立即制止并上报，留存整改记录。

* + - 1. 人员出入管理

宿舍楼宜安装门禁系统，非住宿人员进入应登记身份信息及访问事由。

夜间应限制非住宿人员进入，特殊情况应经管理员批准。

* + - 1. 监控与报警

公共区域监控录像应保存不少于30天，调取录像应经归口管理部门审批。

宜设置紧急报警装置（如一键呼救按钮），定期测试其有效性。

* + 1. 维修与设施维护
			1. 报修流程

应提供线上、线下多渠道报修服务，明确一般维修的响应时限。

紧急报修（如水管爆裂、电路故障）应即时响应，并启动应急预案。

* + - 1. 维修质量控制

维修完成后应由报修人签字确认，并对服务质量进行满意度评价。

外包维修服务应签订质保协议，质保期内同一问题反复出现时可要求免费返修。

* + - 1. 设施更新

老旧设施（如超过使用年限的电器）应定期评估，存在安全隐患的应立即更换。

可建立设施维护档案，记录设备型号、维修历史及更换周期。

* + 1. 行为规范监督
			1. 作息管理

应规定宿舍安静时段，禁止高声喧哗或使用扩音设备。

宜通过公告或智能系统提醒员工遵守作息规定，屡次违规者可取消住宿资格。

* + - 1. 禁限行为

宿舍内不应吸烟、酗酒、赌博等行为，违者应依据企业制度处理。

不应饲养宠物、存放易燃易爆物品，管理员有权进入房间抽查。

* + - 1. 公共设施使用

公共厨房、洗衣房等设施的使用时间宜明确公示，避免资源冲突。

损坏公共设施者应照价赔偿，故意破坏者可追究法律责任。

* + 1. 能源与资源管理
			1. 节能措施

应制定宿舍水电使用限额标准，超额部分可按企业规定收取费用。

宜采用智能电表、水表实时监测能耗，并通过APP向员工推送节能提示。

* + - 1. 废弃物处理

大件垃圾（如旧家具）应集中存放，由专业机构定期清运。

可开展环保宣传教育活动，引导员工减少一次性用品使用。

* + 1. 应急管理
			1. 突发事件响应

发生火灾、自然灾害等事件时，应立即启动应急预案并疏散人员。

应急联络人名单及职责应张贴于宿舍楼显眼位置，并定期更新。

* + - 1. 医疗急救

宿舍管理员应接受基础急救培训，公共区域应配置急救箱和AED设备。

员工突发疾病时，管理员应协助联系医疗机构并通知其紧急联系人。

* + 1. 投诉与反馈

应设立统一投诉渠道（如热线、邮箱），投诉受理后应在3个工作日内回复初步处理意见。

宜每月汇总投诉类型及处理结果，分析共性问题的改进措施。

对合理化建议（如增设设施、优化流程）可纳入管理改进计划并公示采纳情况。

* + 1. 资料归档与公示

日常管理中的巡查记录、维修工单、投诉处理报告等应分类存档，保存期限不少于2年。

宿舍管理制度、收费标准、服务电话等关键信息应在公告栏或企业内网长期公示。

* 1. 服务内容与要求
		1. 基础生活服务
			1. 设施服务

应提供24小时热水供应，水温宜稳定在40 ℃~50 ℃范围内，并定期检测水质。

公共洗衣房应配备足量洗衣机、烘干机，设备维护频率宜每季度不少于一次。

宿舍区域应覆盖无线网络，网络带宽宜满足员工基本办公及生活需求。

* + - 1. 饮用水服务

每层楼应设置直饮水机或桶装水供应点，滤芯更换周期应符合设备说明书要求。

宜定期公示水质检测报告，确保饮用水符合GB 5749的规定。

* + - 1. 生活物资

可提供基础生活用品租赁或购买服务，价格应不高于市场水平。

宜在公共区域设置自助售货机，供应食品、日用品等应急物资。

* + 1. 安全服务
			1. 安保服务

宿舍出入口应安排24小时值班人员，对陌生访客进行身份核实及登记。

夜间宜增加安全巡逻频次，重点巡查消防通道及监控盲区。

* + - 1. 消防服务

应每年组织全员消防演练，并针对新入职员工开展专项培训。

消防设施（如灭火器、应急灯）检查频率应每月不少于一次，故障设备需48小时内修复。

* + 1. 维修服务
			1. 服务范围

应提供宿舍内家具、电器、管道等基础设施的免费维修服务。

可拓展有偿维修服务（如电脑、私人电器），明码标价并公示服务商资质。

* + - 1. 响应时效

一般报修（如灯具损坏）应在24小时内响应，72小时内完成修复。

紧急报修（如水管爆裂、断电）应30分钟内到场处置，必要时启动临时备用方案。

* + 1. 卫生服务
			1. 公共区域清洁

走廊、卫生间等公共区域应每日清洁两次，地面无积水、垃圾滞留时间不超过4 h。

传染病流行期间宜对高频接触部位（如门把手、电梯按钮）每小时消毒一次。

* + - 1. 垃圾处理

生活垃圾应分类收集，清运频次宜每日不少于一次，存放点应远离宿舍楼5 m以上。

医疗废弃物（如体温计、口罩）应单独存放，交由专业机构处理。

* + 1. 沟通服务
			1. 信息公示

宿舍管理制度、服务电话、报修渠道等信息应在公告栏及企业内网长期公示。

宜建立宿舍管理线上平台，提供费用查询、服务预约等功能。

* + - 1. 投诉处理

投诉受理后应在24小时内响应，5个工作日内反馈处理结果。

宜每季度汇总投诉类型及解决率，针对性优化服务流程。

* + 1. 应急服务
			1. 医疗保障

宿舍管理员应掌握基础急救技能，公共区域急救箱药品宜每月检查更新。

突发疾病员工需送医时，应协助联系车辆并通知家属，必要时垫付急救费用。

* + - 1. 自然灾害响应

应制定台风、地震等极端天气应急预案，提前储备应急物资（如手电筒、食物）。

灾害预警发布后，应立即组织安全检查并通知员工防范措施。

