

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T 2593—***

高等学校学生公寓社会化服务

Socialized Service for Student Apartments

in Higher Education Institutions

（征求意见稿）

20**—XX—XX 发布

20**—XX—XX 实施

辽宁省市场监督管理局 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 住宿服务 3

6 值班管理 4

7 保洁服务 5

8 安全管理 6

9 资产维修 7

10 绿色低碳 7

11 协同育人 8

12 评价改进 8

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。

本文件代替 DB21/T 2593—2016《高等学校学生公寓社会化服务》，与 DB21/T 2593—2016《高等学校学生公寓社会化服务》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“规范性引用文件”中的内容（见第二章，2016版的第二章）；
- 增加了“术语和定义”一章（见第三章）；
- 删除了“基本要求”中的“机构设置”“管理制度”两条（见2016版的3.1、3.4），增加了“学校管理要求”“企业服务要求”“档案管理要求”“保密和思想政治教育培训要求”四条（见4.1、4.2、4.5、4.6），更改了“人员要求”“设施场所条件”条标题及内容（见4.3、4.4，2016版的3.2、3.3）；
- 更改了“住宿”一章标题（见第五章，2016版的第四章），删除了“门禁值班”一条（见2016版的4.5），增加了“一般要求”“信息化应用”两条（见5.1、5.6），更改了“新生入住”“毕业生退宿”“假期住宿”三条内容（见5.2、5.4，2016版的4.1、4.3），更改了“调宿调寝”条标题及内容（见5.3，2016版的4.2）；
- 增加了“值班管理”一章（见第六章）；
- 更改了“卫生与环境”一章标题（见第七章，2016版的第五章）、更改了“卫生防疫”“公共环境”两条标题及内容（见7.1、7.3，2016版的5.1、5.2），更改了“寝室卫生”一条内容（见7.2，2016版的5.3），增加了“垃圾处理”一条（见7.4）；
- 更改了“安全”一章标题（见第八章，2016版的第六章），增加了“施工安全”一条（见8.1），更改了“设施设备安全”“公共秩序维护”“突发事件与应急预案”三条标题及内容（见8.3、8.4、8.5，2016版的6.2、6.3、6.4），更改了“消防安全”一条内容（见8.2，2016版的6.1）；
- 更改了“资产与维修”一章标题（见第九章，2016版的第七章），更改了“资产管理”“维修维护”两条内容（见9.1、9.2，2016版的7.1、7.2）；
- 更改了“节能环保”一章标题及内容（见第十章，2016版的第八章）；
- 更改了“立德树人”一章标题及内容（见第十一章，2016版的第九章）；
- 更改了“评价与改进”一章标题及内容（见第十二章，2016版的第十章）。

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。

本文件由辽宁省教育厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁教育学院、辽宁龙源高校后勤管理有限公司、沈阳农业大学、大连医科大学、大连理工大学、沈阳体育学院、辽宁石油化工大学、沈阳航空航天大学、朝阳师范学院。

本文件主要起草人：李鹏、赵晓军、刘效凯、王金国、白红光、陈莹、左颀、王志鹏、王庆利、

黄春雷、段靖峰、文雅君、蒋志远。

本文件及其所代替文件的历次发布版本情况为：

——2016 年首次发布为 DB21/T 2593—2016。

——本次为第一次修订。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电、来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实施情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：沈阳市皇姑区崇山东路 46-1 号，联系电话：024-86891774。

文件起草单位通讯地址：沈阳市皇姑区黄河南大街 85-3 号，联系电话：024-86891800。

高等学校学生公寓社会化服务

1 范围

本文件规定了高等学校学生公寓社会化服务的基本要求、住宿服务、日常服务、安全管理、资产维修、绿色低碳、协同育人、评价改进等要求。

本文件适用于辽宁省内高等学校、服务企业开展高等学校学生公寓管理和服务活动，开展高等学校留学生公寓管理和服务活动可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 18883 室内空气质量

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 55025 宿舍、旅馆建筑项目规范

GB 55037 建筑防火通用规范

JGJ 36 宿舍建筑设计规范

TSG T5001 电梯使用管理与维护保养规则

TSG T5002 电梯维护保养规则

3 术语和定义

JGJ 36界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 学校管理要求

4.1.1 学校引入服务企业应符合法律法规规章等要求，经过前期调研、方案论证，纳入“三重一大”集体决策程序确定，以招标投标方式公开选择。

4.1.2 设立校级学生公寓管理领导机构，负责对学生公寓管理工作的组织领导，负责人由校领导担任，成员由学工、后勤、保卫、宣传、团委、财务等相关部门和二级学院负责人组成。其主要职责：

- a) 明确学生公寓管理职责分工，形成多部门协同机制；
- b) 结合学校实际制订学生公寓建设规划和管理办法；
- c) 统筹协调学生公寓管理中的重大事项，监督指导学生公寓管理服务工作。

4.1.3 设立学生公寓管理服务监管机构或学生公寓管理委员会办公室，在学生公寓管理委员会或领导小组的工作指导下，具体监督学生公寓日常管理服务。其主要职责：

- a) 制定实施学生公寓各项管理服务细则，建立学生公寓的正常学习、生活秩序；
- b) 协调学生公寓日常管理，督促服务质量达标；
- c) 组织学生公寓文化建设，发挥学生党员、学生干部的示范带头作用，开展特色主题化活动，丰富学生课余生活；
- d) 推动学生公寓管理服务创新，协同“一站式”学生社区建设；
- e) 完善突发公共事件应急预案，组织应急处置技能培训，及时处置突发事件。

4.1.4 设立由学生代表组成的学生公寓自我管理组织，参与学生公寓管理服务和社会实践，监督各项制度落实，反映学生建议和诉求，协助改进学生公寓相关工作。

4.1.5 学校应足额保障学生公寓经费投入，用于改善住宿条件、保障公寓文化建设、落实人员待遇、购置设施设备，确保日常管理服务。

4.2 企业服务要求

4.2.1 在中华人民共和国境内注册，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

4.2.2 结合学校要求和项目实际情况，组建项目服务机构，建立服务标准体系，并制定配套实施方案。

4.2.3 制定工作制度及服务方案，主要包括：

- a) 人员招聘录用、档案管理、服务管理、公用设施设备相关管理等工作制度；
- b) 值班、保洁、维修、安全、育人及各类应急保障、设施设备运行维护、绿色低碳、重大活动保障、服务改进等服务方案；
- c) 承接查验、交接、人员培训、人员稳定性等项目实施方案。

4.2.4 制定年度管理目标，明确服务内容、工作标准、责任人、完成时限，并制定激励政策。

4.2.5 依据服务合同提供服务，并接受学校的监督、检查和指导。

4.2.6 服务窗口设置服务铭牌、监督电话、公示牌。

4.3 服务人员要求

4.3.1 按照招标文件和合同规定足额配备各类人员。

4.3.2 项目负责人应具有专科及以上学历，三年以上学校服务经历，较高的思想素质、组织管理能力和一定的专业知识。

4.3.3 特殊岗位人员应具有相应职业资格证书，经岗前培训合格后上岗。

4.3.4 服务人员按岗位统一着装，佩戴工牌，文明用语，规范服务。

4.3.5 熟悉所服务的管理区域基本情况，能正确、安全使用相关设备。

4.4 场所条件要求

4.4.1 学生公寓设施的新建、改建、扩建等设计应符合 GB50222、GB 55025、GB 55037、JGJ 36 要求。

4.4.2 学生寝室配备床、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。

4.4.3 学生公寓安全设施应建有电子门禁、视频监控、智能控电、消防报警等系统并保证完好有效。

4.4.4 学生公寓内或学生公寓楼区配置会客区，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。

4.4.5 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。

4.4.6 学生公寓消防安全管理应符合 GB/T 40248、《高等学校消防安全管理规定》要求。灭火器配置符合 GB 50140 要求。

4.4.7 公共标志、安全标志和消防安全标志醒目完整，设置符合 GB/T 10001.1、GB 2894 和 GB 13495.1 相关规定。

4.4.8 大型高层学生公寓应在公共区域配备高空逃生器材，电梯维护保养使用应符合 TSG T5001、TSG T5002 规定。

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。

4.4.9 在服务中，应配置“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时服务提示标识。

4.5 档案管理要求

4.5.1 建立的档案和记录主要包括：楼宇平面图、工作制度、服务方案、合同协议、教育培训和考核记录、资产进出记录、公用设施设备台账及巡查维修记录、突发事件演习与处置记录、消防安全基本情况和消防安全管理情况记录、清洁检查表、消杀记录、大件物品进出登记表、学校建议及学生投诉处理记录等。

4.5.2 各类文件资料和服务记录应准确完整全面，及时归档保存，并确保其物理安全。

4.5.3 遵守学校的信息和档案资料的保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。不得将学生住宿信息等挪作他用。

4.5.4 履约结束后，相关资料交还学校按相关规定存档。

4.6 保密和思想政治教育培训要求

4.6.1 涉及学校保密和思想政治要求的服务内容及相关岗位，遵照学校相关规定执行。

4.6.2 对学生个人信息不得泄露、出售、非法提供。不得泄露学生隐私。传输学生个人信息时，应采用加密或脱敏等技术手段，确保信息安全传输。

5 住宿服务

5.1 一般要求

5.1.1 配合学校制订新生入住、毕业生退宿、调宿调寝、假期住宿、维修修缮等工作方案，主动与学校沟通，合理安排人员，按学校规定要求执行。

5.1.2 做好调宿前后房间及毕业生腾空房间的设施查验和确认工作，保证设施齐全完好、房间整洁。

5.1.3 办理入住或退宿手续时，查验证件，复核名单，准确发放或回收钥匙。

5.1.4 及时更新入住或退宿学生信息，核准无误后报送学校备查。

5.1.5 年度新生统一入住前调整锁芯和配备钥匙，以保证安全。

5.1.6 冬季关注学生房间供暖情况，做好数据记载并报告处理。

5.1.7 维修修缮期间按规定配合做好门禁管理和消防安全管理，杜绝责任事故发生。

5.2 新生入住

5.2.1 利用条幅、海报、手绘、地标、展架等多种方式，营造温馨氛围，感受服务温度。

5.2.2 按学校统一安排床位引导新生入住，做好公寓安全、入住须知、生活指南等提示工作。

5.2.3 主动与学生及家长做好沟通，解决疑难问题。关注特殊群体学生并给予帮助。

5.3 调宿调寝

5.3.1 清点空寝、空床钥匙，确保在调宿调寝前全部配齐。

5.3.2 查验和确认寝室内各种设施，确保在调宿调寝前后齐全完好。

5.3.3 公示调宿调寝流程，提示学生看管好个人物品，谨防贵重物品遗失、损坏。

5.4 毕业生退宿

5.4.1 制订毕业生文明离校倡议书，确保毕业生快乐、安全、文明离校。

5.4.2 利用空闲场地设立打卡地，征集毕业生留言、祝福、期盼等温情话语，表达惜别、明志、守望、铭记等情谊。

5.5 假期住宿

5.5.1 按照学校要求，建立假期住宿学生花名册。

5.5.2 在春节期间，为留校学生举办适宜形式的送温暖活动。

5.5.3 在开学前，开展全面保洁卫生清理，以良好的面貌迎接开学。

5.5.4 提醒学生离校前关闭水电、门窗、空调等，充电宝等电子产品不应留在寝室内，妥善保管贵重物品。

5.6 信息化应用

5.6.1 宜建立住宿学生信息化管理，具备基础数据、床位动态、迎新及毕业管理、排宿管理、工作日志、社区服务、数据统计及报表等功能模块，配合学校有关部门提供相关信息。

5.6.2 协同学校智慧化校园需求，打造“一站式”学生社区建设，将学生公寓成为集学生思想教育、师生交流、文化活动、生活服务于一体的教育生活园地。

6 值班管理

6.1 一般要求

6.1.1 建立值班管理相关制度，并按照执行。

6.1.2 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。

6.1.3 及时清理违规用品，遇到情况及时向学校汇报。

6.2 出入管理

6.2.1 出入口实行 24 小时值班制，遵照学校学生作息规定，按时开关出入门和切合电源。

6.2.2 在每天早、中、晚学生进出高峰时段，立岗服务，每次不少于 20 分钟，保障学生进出安全。

6.2.3 值班人员辨识居住本楼的入住学生比例不低于 85%。

6.2.4 对外来会客、大件物品出入、钥匙借用等执行验证登记手续，记录齐全完整。

6.2.5 配合学校学生管理部门对晚归、早出学生进行登记、核对、询问，按要求汇总统计报送。

6.2.6 协助校方对门禁系统进行管理，确保系统运行正常，有效控制人员出入。

6.2.7 做好学生公寓楼各类资产登记、造册与位置变更记录追踪。

6.3 值班巡查

6.3.1 建立 24 小时值班巡查制度，可采用巡更打点小程序，做好巡查工作。值班员离开值班室时有“巡视中”公示。

6.3.2 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位的巡查。

6.3.3 收到学生反馈信息或在巡查期间遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

6.3.4 楼内每日定期巡检不少于 2 次，楼周边巡检不少于 2 次。

7 保洁服务

7.1 公共区域

7.1.1 门、窗、玻璃洁净明亮。

7.1.2 门厅、楼道、楼梯地面整洁，物品摆放整齐，无乱堆、乱放现象；墙面无严重污迹印痕。

7.1.3 公共卫生间、盥洗室清洁，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；墙面无乱刻、乱画等现象。

7.1.4 门厅、值班室内各类上墙制度统一尺寸、外框，美观、耐久，无积灰；宣传橱窗内粘贴物有序，清理及时，内容积极向上。

7.1.5 学生公寓周边整洁无杂物，墙面无贴画现象，各类车辆在规划区域内按位停放。

7.1.6 清洁工具、用品有名有厂，定置管理。

7.1.7 清洁频次指标主要包括：

- a) 地面每日清洁不少于 2 次；
- b) 公共卫生间、盥洗室每日重点清洁 2 次；
- c) 楼梯扶手每日清洁 1 次；
- d) 门窗、玻璃、消防设施器材、暖气片每周擦拭 1 次；
- e) 墙面、天花板每月清扫 1 次。

7.2 寝室卫生

7.2.1 配合学校有关部门开展寝室卫生和设施检查以及文化建设工作。

7.2.2 对腾空待入住的寝室及时清扫，保持整洁。

7.2.3 引导学生将垃圾自主带到楼下垃圾投放点，实行垃圾分类，养成良好行为习惯。

7.3 卫生消毒

7.3.1 卫生有害生物防制操作规程以及消毒对象和方法按学校规定执行。

7.3.2 楼内空气应无毒、无害、无异常臭味。空气质量满足 GB/T 18883 规定。

7.3.3 楼内公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次消毒作业。

7.3.4 配合学校对楼宇内外采取综合措施消杀，无可见老鼠、蟑螂、臭虫等。

7.3.5 发生公共卫生事件时，配合学校开展消毒、检测等工作。

7.3.6 春秋两季节，配合学校重点开展卫生防疫知识宣传工作。

7.4 垃圾处理

- 7.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。垃圾分类标志符合 GB/T 19095 规定。
- 7.4.2 垃圾桶套装垃圾袋，桶身表面干净无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
- 7.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
- 7.4.4 垃圾装袋，不超过桶容积的 2/3，建立垃圾清运台账，日产日清，按学校规定渠道回收处理。

8 安全管理

8.1 消防安全

- 8.1.1 明确逐级和岗位消防安全职责，确定各级、各楼层的消防安全责任人，掌握学生公寓的消防安全情况，制定消防安全的操作规程，了解学生公寓的火灾危险性。
- 8.1.2 组织消防安全基本技能培训，熟知报警和处置程序，熟练使用消防器材，具备扑救初级火灾能力，并正确引导在场人员疏散逃生。
- 8.1.3 每日进行消防设施检查，保证齐全完好有效，填写《建筑消防设施巡查记录表》。无埋压、圈占、遮挡消火栓或占有防火间距现象。每日进行防火巡查，加强夜间防火巡查，并填写好记录。
- 8.1.4 楼道内设置灭火器存放点，每天对灭火器进行外观、压力、密封等检查，确保正常使用。灭火救援设施保持完好，不被占用遮挡。
- 8.1.5 楼宇安全出口、疏散通道畅通，无占用、堵塞、封闭等现象；常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品；疏散指示标志、应急照明等设施保持齐全、状态正常；无安装栅栏等影响疏散的障碍物。
- 8.1.6 在醒目位置设置禁烟标识和学校禁烟监督电话，协助学校开展禁烟工作。
- 8.1.7 定期对学生进行消防安全宣传教育，严禁违规使用大功率电器、卧床吸烟和乱扔烟蒂、焚烧物品、私接电线、存放易燃易爆危险品等现象。禁止无人看管日光灯、电脑、充电手机等电源不关掉，无人点燃蚊香。
- 8.1.8 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。
- 8.1.9 禁止电瓶车等违禁车辆或携带电瓶进入公寓楼，严禁飞线充电。
- 8.1.10 装修改造时，动用明火、电、气焊按消防安全管理规定执行。
- 8.1.11 每半年至少进行 1 次灭火和应急疏散预案演练。

8.2 设施安全

- 8.2.1 配有电梯的楼宇应建立电梯使用管理、事故处理、紧急情况处理等制度，并定期对学生和员工进行安全知识教育和培训。
- 8.2.2 配电系统、装置及公共电器等应规范安装，线路无裸露、断口、老化、松动等现象，安全警示清晰。
- 8.2.3 寝室内门窗完好，卧具和椅子等牢固无损坏。
- 8.2.4 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。
- 8.2.5 紧急状态下，安全出入口能够及时正常开启。

8.3 公共秩序

- 8.3.1 每日进行安全隐患检查和巡查，按学校相关规定执行。

8.3.2 协同学校对监控系统的日常巡视检查，确保系统功能正常，监控记录画面清晰。如有人员进入监控室或查阅监控记录须经学校批准，并做好记录备查。

8.3.3 配合学校或公安机关处理学生公寓内各类治安及其他案件。

8.4 应急保障

8.4.1 根据项目的实际情况，排查重点区域及安全隐患，主要包括：

- a) 针对重点部位及危险隐患建立清单及台账，落实日管控、周排查、月调度工作机制；
- b) 对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期考核；
- c) 在设施设备、服务内容发生变化时，及时更新清单或台账，使风险隐患始终处于受控状态。

8.4.2 根据隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，主要包括：

- a) 火情火警紧急处理应急预案；
- b) 紧急疏散应急预案；
- c) 停水停电应急预案；
- d) 群体事件预案；
- e) 电梯应急预案；
- f) 恶劣天气应急预案；
- g) 学生异常情况或重病及猝死应急预案等。

8.4.3 培训和演练应急处置，主要包括：

- a) 邀请学校主管部门或专业机构组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急处置演练；
- b) 留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

8.4.4 根据专项预案中的应对需要，做好必要的应急物资管理，主要包括：

- a) 建立应急物资清单或台账；
- b) 由专人定期对应急物资进行检查，如有不足，及时购置齐全，确保能够随时正常使用。

9 资产维修

9.1 资产管理

9.1.1 配合学校编制资产管理档案和盘点资产，及时报送学校。

9.1.2 资产标识齐全规范，责任人明确。

9.2 维修维护

9.2.1 配合学校编制大中修计划和日常维修维护计划，协同提报工作计划，并接受学校日常指导监督。

9.2.2 设立 24 小时服务电话或报修系统，保证电话或网络畅通。

9.2.3 水电暖、门锁等急修 15 分钟到位，其他维修在承诺时间内解决。

9.2.4 接报修、维修、验收和回访记录准确、齐全。

9.2.5 所有维修涉及的材料、配件等均应符合相关标准。

9.2.6 冬季做好公寓楼防寒保暖工作。

10 绿色低碳

10.1 节能服务

- 10.1.1 定期对从业人员和学生进行节能知识宣传教育，培养节能意识。
- 10.1.2 严格现场管理，在明显位置张贴节能环保标识，划分责任区域，无跑冒滴漏现象。
- 10.1.3 积极采用或推荐学校采用新技术、新产品，应用技术革新节能。
- 10.1.4 做好能源使用的统计、分析工作，实现能源定额管理。
- 10.1.5 设立爱心书屋、衣物捐赠等公益场所，倡导绿色低碳环保。
- 10.1.6 组织学生开展绿色节能知识竞赛和丰富多彩的主题活动。

10.2 垃圾分类

- 10.2.1 生活垃圾的分类投放、分类收集、分类运输、分类处理等活动，应符合《辽宁省城市生活垃圾分类导则》规定。
- 10.2.2 做好日常垃圾分类管理的宣传教育，普及生活垃圾分类知识，增强垃圾分类意识，引导学生带垃圾下楼，参与垃圾分类投放。

11 协同育人

11.1 文化育人

- 11.1.1 结合校园文化和学生成长特点，利用门厅、楼道、走廊等空间，赋予文化公寓功能，以文化育人。包括环境、精神、制度和行为文化，体现勤奋学习、整洁有序、自然艺术、温馨和谐风采。
- 11.1.2 优化空间布局和设施完善，创建秩序井然、干净整洁的生活环境，形成健康文明、和谐向上的公寓文化氛围。
- 11.1.3 依托学生宿舍开展丰富多彩文化活动，提高学生宿舍品位，满足居住和育人多种需求。
- 11.1.4 在重要节日、新生入学和毕业生离校等特殊时间节点，开展专项文化活动或营造氛围宣传。

11.2 服务育人

- 11.2.1 建立校级、职能部门和二级学院级、科室和辅导员以及学生社团、学生骨干等多层面沟通渠道，发现并满足学校及师生核心需求。
- 11.2.2 立足岗位关心学生、帮助学生、引导学生，通过有温度的服务提升学生自我教育、自我服务、自我管理素养。
- 11.2.3 定期发布安全提示、天气预报、生活常识、就业信息等各类资讯，为学生提供生活帮助。
- 11.2.4 为特殊群体学生提供爱心屋、轮椅、心理辅导等关爱服务，使学生感受到亲人般的呵护。

11.3 劳动育人

- 11.3.1 根据学校实际和专业特点，组织开展诸如文体竞技、志愿者、生活常识等类劳动活动，为学生搭建成长发展平台，让学生在自我服务中加深专业知识理解以及综合能力的提升。
- 11.3.2 开展“最美高校学生宿舍”风采展示活动，引导学生养成良好卫生行为习惯，自觉远离低级趣味、培养健康生活情趣。

12 评价改进

12.1 评价方法

- 12.1.1 学校应定期对服务企业进行师生或第三方满意度评价。

12.1.2 服务企业应开展季度和年度自我评价，对工作结果进行绩效考核。

12.2 评价内容

评价内容和指标主要包括：

- a) 重大安全责任事故为零；
- b) 保洁满意率90%以上；
- c) 维修满意率90%以上；
- d) 有效投诉处理率100%；
- e) 综合服务满意率85%以上。

12.3 改进实施

12.3.1 针对评价结果，制定完善措施，提升社会化管理服务水平。

12.3.2 改进结果应用合同履约评价和下期招标合作方选择。
