

公寓服务中心

精细化管理与服务手册



2019 年 11 月

目 录

第一章	中心简介.....	1
第二章	各社区介绍.....	3
一、	公寓 A 区简介.....	3
二、	公寓 B 区简介.....	4
三、	公寓 C 区简介.....	5
四、	公寓 D 区简介.....	6
五、	公寓 E 区简介.....	7
六、	公寓 F 区简介.....	8
七、	公寓 G 区简介.....	9
八、	海外公寓简介.....	10
第三章	工作人员的接待礼仪、服务环境.....	11
第四章	岗位职责.....	12
一、	办公室岗位职责.....	12
(一)	中心主任.....	12
(二)	办公室主管.....	13
(三)	办公室办事员.....	14
(四)	续电员.....	16
二、	社区岗位职责.....	16
(一)	社区主管.....	16
(二)	社区协管.....	17
(三)	值班员.....	18
(四)	保洁员.....	18
第五章	工作流程.....	20
一、	公寓服务中心续电员工作流程.....	20
二、	公寓服务中心社区主管工作流程.....	21
三、	公寓服务中心社区值班协管工作流程.....	22

四、公寓服务中心社区保洁协管工作流程.....	23
五、公寓服务中心白班值班员工作流程.....	24
六、公寓服务中心晚班值班员工作流程.....	25
七、公寓服务中心消防值班员工作流程.....	26
八、公寓服务中心保洁员工作流程.....	27
九、公寓服务中心外围保洁员工作流程.....	28
第六章 服务标准.....	29
一、质量服务方针.....	29
二、续电员服务标准.....	30
三、保洁服务标准.....	31
三、值班员服务标准.....	32
第七章 台账管理.....	34
中心台账一览表.....	34
第八章 各类表格.....	36

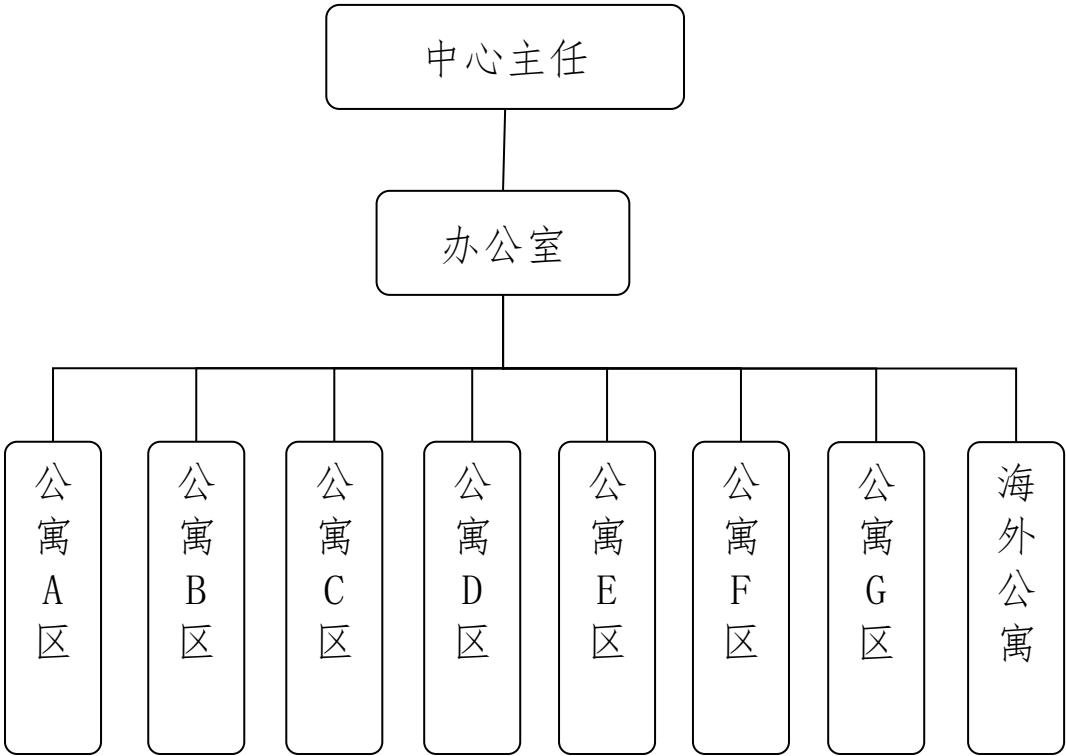
第一章 中心简介

公寓服务中心目前管辖着学校 8 个学生社区：公寓 A 区、公寓 B 区、公寓 C 区、公寓 D 区、公寓 E 区、公寓 F 区、公寓 G 区和海外公寓，共计 56 栋楼，为学校约 34000 余名本科生、研究生、博士生和海外留学生提供物业服务工作(其中 A 区本科生 4222 人，博士生 66 人；B 区本科生 3904 人；C 区本科生 2912 人；D 区本科生 5603 人，研究生 816 人，博士生 165 人；E 区本科生 3638 人；F 区本科生 5608 人，研究生 456 人；G 区本科生 672 人，研究生 521 人，博士生 704 人；海外公寓留学生 1222 人)。

学生公寓服务是一项繁琐而又细致的工作，既是管理，更是服务。中心工作理念和思路：工作目标——讲求服务质量、提升管理水平、体现服务特色，把学生宿舍建成“生活家园、育人课堂、师生桥梁”；管理体制——学工、保卫与后勤部门相结合，齐抓共管，建立管理、服务、育人三位一体的学生社区管理体制；物业服务——积极倡导“人性化”管理、“亲情化”服务、潜移默化育人，着力于构建和谐的学生公寓，构建管理服务工作新平台。

针对公寓服务“摊子大、人手紧、要求高”的现状，中心创新管理服务模式，在 2018 年 4 月成立了“规范运行组、安全保障组、文化宣传组”三个工作小组，在凝聚力量、提高效能、规范管理、提升品质、强化服务等方面成效显著。2019 年，中心为全面落实处（集团）精细化服务工作要求，对三个工作组在工作形式和内容上进行完善，使之能够持续以高效化的安全管理，常态化的检查监督、亮点化的特色宣传助推公寓服务精细化。

公寓服务中心组织架构图

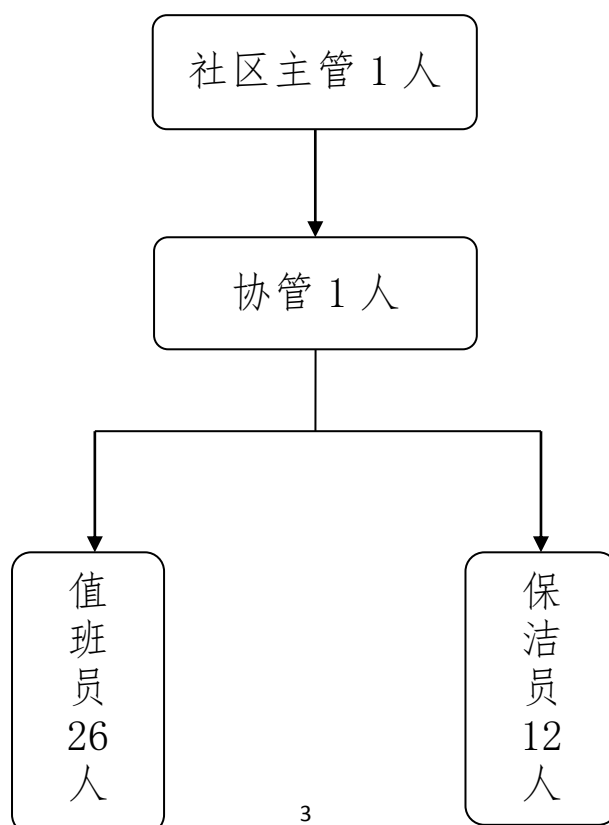


第二章 各社区介绍

一、公寓 A 区简介

学生公寓 A 区为女生围合社区，设总值班室，共管辖 8 个楼栋，A1-7 栋和老生后楼。A1-7 栋现住本科生 4222 人，老生后楼现住博士生 66 人。A 区 1 栋值班室 1 个，7 层楼，198 间宿舍，可容纳 778 名学生；2 栋值班室 1 个，6 层楼，136 间宿舍，可容纳 544 名学生；3 栋值班室 1 个，7 层楼，102 间宿舍，可容纳 396 名学生；4 栋值班室 1 个，6 层楼，222 间宿舍，可容纳 885 名学生；5 栋值班室 1 个，6 层楼，93 间宿舍，可容纳 372 名学生；6 栋值班室 1 个，6 层楼，92 间宿舍，可容纳 368 名学生；7 栋值班室 1 个，6 层楼，115 间宿舍，可容纳 460 名学生；老生后楼值班室 1 个，4 层楼，104 间宿舍，可容纳 416 名学生。社区内设有独立大洗衣房一个，2 栋设有小洗衣房一个，各楼栋配备开水器、自助式电吹风、云打印，值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。

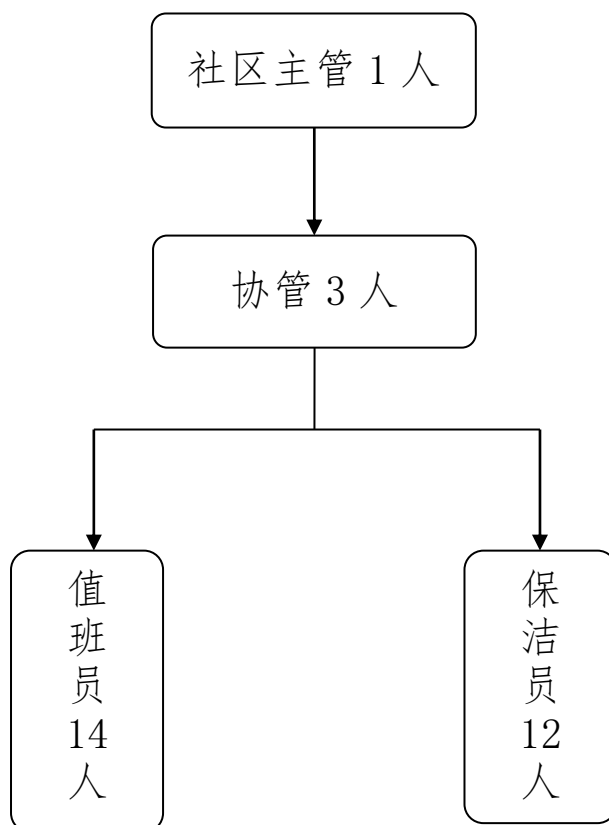
公寓 A 区组织架构图



二、公寓 B 区简介

学生公寓 B 区为女生围合社区，设总值班室，共管辖 6 个楼栋，B1-6 栋。B1-6 栋现住本科生 3904 人。B 区 1 栋值班室 1 个，7 层楼，210 间宿舍，可容纳 828 名学生；2 栋值班室 1 个，7 层楼，164 间宿舍，可容纳 656 名学生；3 栋值班室 1 个，7 层楼，162 间宿舍，可容纳 648 名学生；4 栋值班室 1 个，7 层楼，126 间宿舍，可容纳 504 名学生；5 栋值班室 1 个，7 层楼，156 间宿舍，可容纳 624 名学生；6 栋值班室 1 个，7 层楼，164 间宿舍，可容纳 656 名学生。每栋楼一楼自带洗衣房，各楼栋配备开水器、自助式电吹风、云打印，总值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。

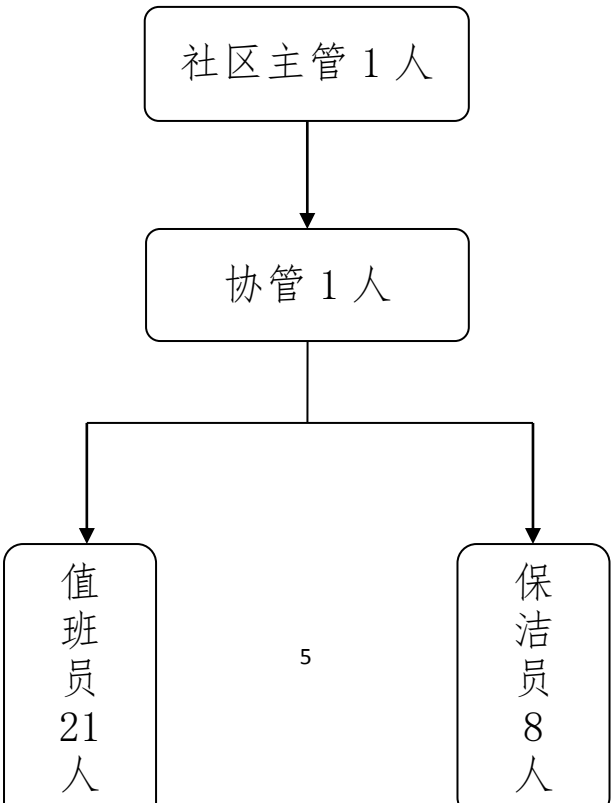
公寓 B 区组织架构图



三、公寓 C 区简介

学生公寓 C 区为混合开放式社区，共管辖 7 个楼栋，C1-6 栋、C11 栋。C 区现住本科生 2912 人。C 区 1 栋值班室 1 个，5 层楼，79 间宿舍，可容纳 316 名学生；2 栋值班室 1 个，5 层楼，75 间宿舍，可容纳 300 名学生；3 栋值班室 1 个，5 层楼，79 间宿舍，可容纳 316 名学生；4 栋值班室 1 个，5 层楼，78 间宿舍，可容纳 312 名学生；5 栋值班室 1 个，6 层楼，103 间宿舍，可容纳 412 名学生；6 栋值班室 1 个，6 层楼，103 间宿舍，可容纳 412 名学生；11 栋值班室 1 个，6 层楼，211 间宿舍，可容纳 844 名学生。每栋楼自带洗衣房、配备开水器、自助式电吹风、云打印，值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。

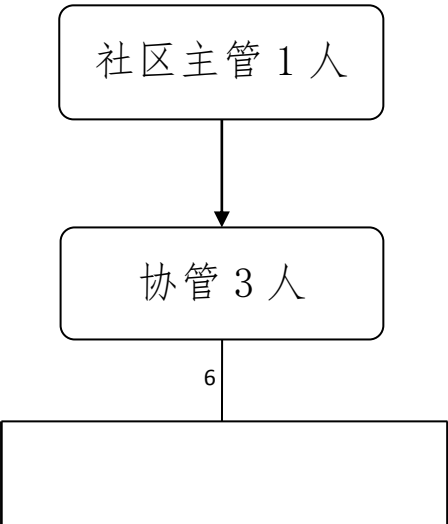
公寓 C 区组织架构图



四、公寓 D 区简介

学生公寓 D 区为混合开放式社区，共管辖 9 个楼栋，D1-3 栋、D4AB 栋、D4C 栋、D5-8 栋。D 区现住本科生 5603 人，研究生 816 人，博士生 165 人。D 区 1 栋值班室 1 个，7 层楼，332 间宿舍，可容纳 1320 名学生；2 栋 6 层楼，205 间宿舍，可容纳 820 名学生；3 栋值班室 1 个，6 层楼，126 间宿舍，可容纳 504 名学生；4AB 值班室 1 个，7 层楼，176 间宿舍，可容纳 678 名学生；4C 值班室 1 个，7 层楼，127 间宿舍，可容纳 482 名学生；5 栋值班室 1 个，7 层楼，218 间宿舍，可容纳 822 名学生；6 栋值班室 1 个，18 层楼，531 间宿舍，可容纳 1026 名学生；7 栋值班室 1 个，7 层楼，119 间宿舍，可容纳 450 名学生；8 栋值班室 1 个，7 层楼，136 间宿舍，可容纳 520 名学生。每栋楼自带洗衣房、配备开水器、自助式电吹风、云打印，值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。

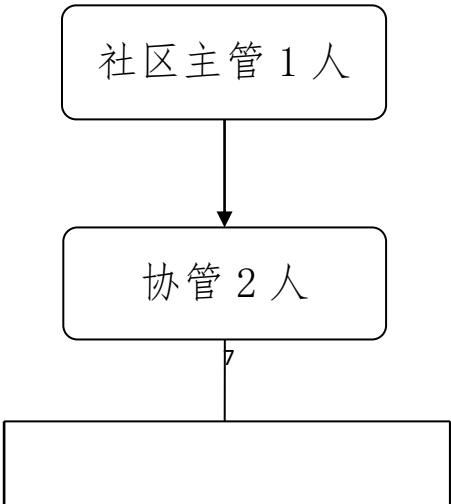
公寓 D 区组织架构图



五、公寓 E 区简介

学生公寓 E 区为混合开放式社区，共管辖 8 个楼栋，D9-10 栋、E1-6 栋。E 区现住本科生 3638 人。D9 栋值班室 1 个，6 层楼，87 间宿舍，可容纳 190 名学生；D10 栋 6 层楼，92 间宿舍，可容纳 338 名学生；1 栋值班室 1 个，6 层楼，160 间宿舍，可容纳 730 名学生；2 栋 6 层楼，124 间宿舍，可容纳 433 名学生；3 栋值班室 1 个，6 层楼，121 间宿舍，可容纳 447 名学生；4 栋值班室 1 个，6 层楼，157 间宿舍，可容纳 578 名学生；5 栋 6 层楼，107 间宿舍，可容纳 378 名学生；6 栋值班室 1 个，7 层楼，120 间宿舍，可容纳 419 名学生；每栋楼自带洗衣房、配备开水器、自助式电吹风、云打印，值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。E 区 1-2 栋为标准化公寓样板区，E4-5 栋标准化公寓建设已初见规模。

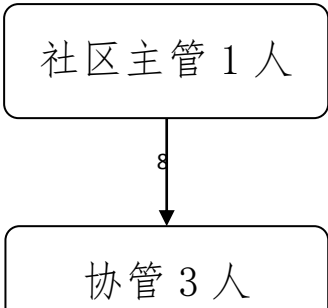
公寓 E 区组织架构图



六、公寓 F 区简介

学生公寓 F 区为混合开放式社区，共管辖 9 个楼栋，F1-9 栋。F 区现住本科生 5608 人，研究生 456 人。F1 栋值班室 1 个，7 层楼，53 间宿舍，可容纳 212 名学生；2 栋值班室 1 个，7 层楼，87 间宿舍，可容纳 348 名学生；3 栋值班室 1 个，7 层楼，141 间宿舍，可容纳 564 名学生；4 栋值班室 1 个，6 层楼，71 间宿舍，可容纳 284 名学生；5 栋值班室 1 个，6 层楼，214 间宿舍，可容纳 856 名学生；6 栋值班室 1 个，6 层楼，202 间宿舍，可容纳 808 名学生；7 栋值班室 1 个，6 层楼，185 间宿舍，可容纳 740 名学生；8 栋值班室 1 个，12 层楼，281 间宿舍，可容纳 1124 名学生；9 栋 12 层楼，281 间宿舍，可容纳 1124 名学生。每栋楼自带洗衣房、配备开水器、自助式电吹风、云打印，值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。

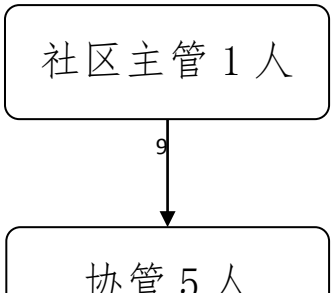
公寓 F 区组织架构图



七、公寓 G 区简介

学生公寓 G 区为混合开放式社区，共管辖 5 个楼栋，G1-5 栋。G 区现住本科生 672 人，研究生 521 人，博士生 704 人。G1 栋值班室 1 个，15 层楼，325 间宿舍，可容纳 1300 名学生；2 栋值班室 1 个，15 层楼，325 间宿舍，可容纳 1300 名学生；3 栋值班室 1 个，15 层楼，325 间宿舍，可容纳 1300 名学生；4 栋值班室 1 个，15 层楼，325 间宿舍，可容纳 1300 名学生；5 栋值班室 1 个，15 层楼，327 间宿舍，可容纳 1308 名学生。每栋楼自带洗衣房、配备开水器、自助式电吹风、云打印，值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。

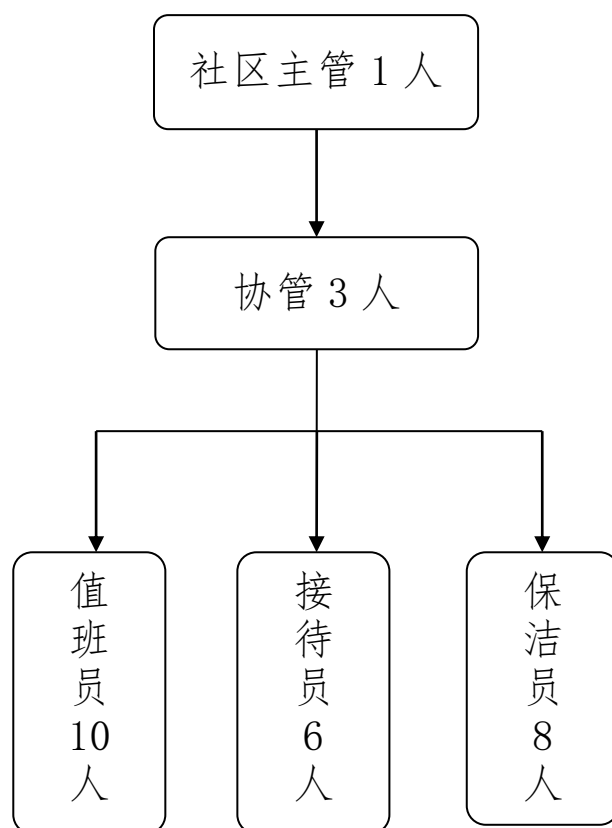
公寓 G 区组织架构图



八、海外公寓简介

海外公寓共管辖 4 个楼栋，C7-9 栋、G6 栋。现住留学生 1222 人。G6 栋值班室 1 个，15 层楼，349 间宿舍，可容纳 712 名学生；C7 栋值班室 1 个，6 层楼，169 间宿舍，可容纳 338 名学生；C8 栋值班室 1 个，6 层楼，114 间宿舍，可容纳 228 名学生；C9 栋 6 层楼，91 间宿舍，可容纳 182 名学生。每栋楼自带洗衣房、开水房、厨房、多功能室、云打印，值班室提供小五金工具，微波炉、打气筒、书报栏、针线包等便民服务。C7-9 栋的标准化公寓建设已初步完成。

海外公寓组织架构图



第三章 工作人员的接待礼仪、服务环境

接待礼仪：着装挂牌上岗，微笑服务，待人接物诚恳有礼貌，保持良好的工作情绪。

服务环境：

1. 工作环境消除脏乱、无序的状态，保持洁净和整齐美观。
2. 合理放置必要物品，定位摆放，并加以标识，物品摆放整齐有

序。

3. 门窗、工作台面、电脑、门禁等保持清洁。
4. 床铺整理干净、被子枕头叠好并摆放整齐。
5. 橱窗张贴物无破损、过期。
6. 各项记录及时、规范。
7. 工作区域通道畅通。

第四章 岗位职责

一、办公室岗位职责

（一）中心主任

1. 在处（集团）的领导下，主持中心的全面工作，带领中心全体人员完成学校和处（集团）交给的工作任务和考核指标，为教学、科

研和师生员工提供良好的学习、工作、生活环境。

2. 负责制定、实施中心年度计划及阶段性工作任务，组织制定中心各项规章制度和工作计划，做好总结及有关报表工作。

3. 协助学工处、各学院做好学生日常管理、宿舍区文化建设以及其它精神文明建设工作。

4. 负责中心安全管理工作，配合保卫处做好所管辖区域的安全保卫和消防预防工作。

5. 负责员工政治、文化学习和职业道德建设，教育中心的员工积极工作，认真完成各项任务。

6. 配合有关部门做好新生入学接待，毕业生文明离校以及寒暑假滞留学校学生管理工作。

7. 负责中心经费的申报和使用，加强与相关部门的沟通、协调。

8. 负责中心职工的聘任、培训、考核，完善各项管理规章制度和考核办法。

9. 负责固定资产、家具添置等物资申购和专项维修项目审定工作，做好日常维修的管理工作。

10. 加强成本核算，开源节流，积极开展便民措施，为师生员工提供优质服务，做到社会效益与经济效益相统一。

11. 经常深入工作现场，检查员工任务完成情况和制度执行情况。

12. 完成学校和处（集团）交办的其它任务。

（二）办公室主管

1. 在中心主任领导下，全面负责办公室的日常事务和协调工作，带领办公室成员完成职责范围内的各项工作任务。

2. 负责中心各类规章制度、报告、文件、通知等文案的草拟和审核工作。

3. 负责制定中心工作计划、总结、中心财务预决算、员工培训计

划等。

4. 负责对外宣传工作和企业文化建设，协调公寓社区文化建设。

5. 协助中心主任协调中心内外关系，检查、督促、协调中心各部门工作进展，落实中心各项规章制度和工作计划安排。

6. 具体落实中心各部门考核和员工培训工作。

7. 负责收集中心服务对象的意见或建议，负责服务质量检查和投诉处理，检查落实改进措施。

8. 按照上级要求及时、准确审核、报送各种统计报表、材料等。

9. 负责中心印鉴管理工作。

10. 协助党支部书记做好党务工作。

11. 负责组织开展中心各类技能竞赛、文体活动。

12. 遵守中心规章制度，服从分配，完成领导交办的其他工作任务。

（三）办公室办事员

1. 协助办公室主任做好办公室日常工作。

2. 负责文件、请示、报告、通知等的收发、传递、登记、整理归档工作。

3. 协助请示、报告、通知等一般公文的起草、打印和复印工作。

4. 负责中心各类会议的会务工作，及时整理会议纪要。

5. 负责学生宿舍卫生检查、违章用电等有关资料的统计和信息反馈工作。

6. 负责勤工助学学生和义工的招聘、安排、管理、考核和工资发放工作。

7. 协助做好宣传工作，负责策划制作中心各类标识、宣传张贴、展板等。

8. 负责办公室人员考勤及办公场所卫生工作。

9. 协助做好员工培训和考核工作。

10. 协助组织、开展各项技能竞赛和文体活动。
11. 负责中心总值班和巡查管理工作。
12. 负责便民服务管理工作。
13. 宣传和落实劳资方面政策规定，做好员工档案管理。
14. 负责核查各部门考勤表，做好员工考勤统计和员工请销假、奖惩的统计工作及工资核算、制表、审批、发放工作。
15. 负责员工福利和慰问工作。
16. 协助做好中心岗位规划、设置。
17. 负责办理员工录用、离职、岗位调整等手续，及时更新员工资料。
18. 积极与相关部门协调，做好办理合同制员工劳动合同的签订、解除和终止等工作。
19. 协助做好中心劳务派遣工的工资调整和社会保险工作。
20. 根据实际需求，负责编制易耗品采购供应计划和经费预算工作。
21. 负责中心各类日常易耗品和固定资产的采购计划申报工作。
22. 负责中心所需易耗品的种类、规格、型号等，与相关部门联系，及时做好添置和更新工作。
23. 对采购回的物资进行检查、验收，保证物资的数量及质量。
24. 负责各类物资的发放工作，履行领用手续，做好账目登记。
25. 负责中心库房管理工作。
26. 负责中心各项记录表单的印制和发放工作。
27. 负责中心学生公寓用品洗涤管理、监督和经费核算工作。
28. 促洗涤外包单位按规定时间定期洗涤学生生活卧具，保证洗涤次数，保证洗涤质量。
29. 协助各部门做好学生生活卧具的收发、交换工作。

30. 遵守中心规章制度，服从分配，完成领导交办的其他工作任务。

（四）续电员

1. 每学期基础电量的下发工作（一般在开学后 10 个工作日内到账）。

2. 学生平日调整宿舍的电量转移：学生凭宿管科学工处开具的《宿舍变动申请表》至续电员处进行办理。

3. 平日学生充值电量时出现问题的处理（包括充值未到账、充错宿舍等）。

4. 平日学生通宵供电的设置（学生凭学院盖章的申请至续电办公室进行办理）。

5. 夏令时、冬令时的供电时段调整工作。

6. 医学类大进大出以及毕业生通宵供电的设置（根据宿管科下发至办公室的宿舍号明细进行处理）。和事及时汇报；

7. 毕业生毕业退电费的工作（核查、整理、制表、发放等工作）。

8. 假期宿舍调整中涉及到的宿舍电量的转移。

9. 毕业宿舍的电量清理工作（每间宿舍保留 3-5 度电以便打扫使用）。

10. 平日及暑期来团的跟进服务工作。

11. 每季度上交节能办《非购电统计》。

12. 每学期学工用房电量的管理下发。

13. 处理学生反应的相关投诉问题（经常出现的电量充值未到账的问题：由于电控系统开发时间较久，包含一定的弊端导致此类问题的发生，续电员进行相关处理；学生微信充值出现的一些问题则是由于微信平台的不稳定导致，需同相关部门协调处理）。

二、社区岗位职责

（一）社区主管

1. 在中心领导下，全面负责管辖区域的安全、值班、保洁、维修等日常管理和服务工作。
2. 定期召开部门员工会议，传达中心会议精神，提出部门工作要求。
3. 协助中心主任做好本部门员工的聘用工作，负责本部门员工的培训、考核、思想教育和管理工作。
4. 负责本部门勤工助学和义工学生的培训、考核、教育和管理工作。
5. 负责本部门新生入学、毕业生离校、老生宿舍调整工作，配合有关部门做好宿舍维修、改造、出新等工作。
6. 负责本部门的安全保卫，做好防火、防盗、防事故工作。
7. 协调学工、保卫、后勤等部门人员，及时解决工作中发现的问题。
8. 负责本部门的社区文化建设，带领员工积极参加各项竞赛活动。
9. 做好本部门的年度工作总结和年初工作计划。
10. 遵守中心规章制度，服从分配，完成领导安排的其他工作任务。

（二）社区协管

1. 在社区主管领导下，全面负责管辖范围内的安全、值班、保洁、维修等日常管理和服务工作，做到每日检查一次。
2. 建立健全管理区域的基础资料台账
3. 协助做好对学生的沟通、教育、管理、服务工作，及时反馈相关信息。
4. 负责学生公寓内务检查、考评、公布、反馈工作。
5. 负责学生公寓家具设备、水电设施的登记、报修、催修等工作。
6. 所管辖区域的环境卫生和自行车摆放工作。

7. 做好新生入学、老生宿舍调整、毕业生离校工作，协助相关部门做好暑期维修等突击性工作。

8. 学校、处（集团）有关部门做好节水、节电相关工作。

9. 本部门学生生活用品的收、叠、发等工作。

10. 心规章制度，服从分配，完成领导安排的其他工作任务。

（三）值班员

1. 统一着装、挂牌上岗，不脱岗、不做与工作无关的事，热情、文明、高效做好各项服务工作。

2. 掌握本楼幢学生的基本情况，加强与学生的沟通，及时反馈相关信息，做好值班日志记录。

3. 负责本楼幢保卫，做好防火、防盗、防事故工作，掌握突发事件应急处理程序，并能熟练操作。

4. 严格执行作息制度、按时开关门、熄灯送电，并做好查夜及晚归学生的登记工作。

5. 做好来客、来访人员的登记，未经允许，异性不得窜楼。

6. 做好备用钥匙的管理及借用登记工作，做好大件物品的进出登记。

7. 协助做好报修登记工作，维护公共设施，做好节水、节电。

8. 定期检查消防设施完好情况、禁系统运行情况，并做好记录。

9. 做好值班室、卫生包干区的打扫及楼栋宣传物品及自行车的整理工作。

10. 遵守各项制度，服从分配，完成领导交办的其他工作。

（四）保洁员

1. 统一着装、挂牌上岗，不脱岗、不做与工作无关的事，热情、文明、高效做好各项服务工作。

2. 负责公共区域楼道、楼梯、扶手、厕所、盥洗间、洗衣房等清

洁工作。

3. 负责公共场所门、窗、玻璃、雨棚及消防设施、保洁用具的清洁工作。

4. 协助做好公共区域水、电

5. 协助做好楼内的安全保卫，发现可疑人和异常情况及时汇报。

6. 对学生不良行为，加以劝阻、教育，及时汇报。

7. 配合公寓用品洗涤商做好换洗学生用品的收、叠、发工作。

8. 保持工勤室干净整洁、物品摆放有序。

9. 遵守中心各项制度，服从分配，完成领导交办的其他工作。

第五章 工作流程

一、公寓服务中心续电员工作流程

日期	时间	工作流程
周一～周五	7:50～8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好办公室卫生工作。
	8:00～8:30	跟进上一工作日的工作完成情况，并接受工作任务。
	8:30～9:30	维护计算机控电系统和各种设备故障，能维护的自行处理，不能处理的汇报相关领导
	9:30～11:30	1. 观察电控系统的运行情况，处理异常充值数据。 2. 了解门禁系统动态运行情况，及时找相关人员进行维修。
	13:50～14:00	提前到岗，更换工作服，挂好工作牌。
	14:00～17:00	1. 及时处理固定资产的工作 2. 和保卫处、学工处、节能中心沟通；3. 察电控系统的运行情况，处理异常充值数据。
	17:00～17:30	整理当天的各项工作记录，及时更新、完善管理资料，并规范保存。
备注	<p>1、每周一，根据社区的门禁异常数据和学工处沟通解决。</p> <p>2、每旬的第一天做好巡更系统信息检查和监督工作。</p> <p>续电员的工作有很多机动时间，均采用调休方式处理，如：</p> <p>1、学生宿舍用电高峰期在下班时间，出现故障也常在这一时间段。因此续电员晚上按实际情况需要到岗，以确保晚上学生宿舍正常供电。</p> <p>2、消防报警设备、周界报警出现故障的时间也不能确定。一旦出现问题，应随时前往现场处理。</p> <p>3、设施设备维护时间长短也不能确定，有的只要几分钟即可处理，有的却需要一个小时甚至更长。</p>	

二、公寓服务中心社区主管工作流程

日期	时间	工作流程
周一～周五	7:50～8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好办公室卫生工作。
	8:00～8:10	抽查各楼栋员工上班交接及签到情况。
	8:10～9:00	查看上个班次值班记录如有问题及时解决。
	9:00～9:30	主协管交流安排当日工作。
	9:30～11:40	巡查各个楼栋值班和保洁情况，了解学生动态，查找安全隐患。
	13:50～14:00	提前到岗，更换工作服，挂好工作牌。
	14:00～17:00	做好员工请假、奖惩、考勤、考核、培训、上岗、离职等工作；与相关部门及学院沟通，配合做好对学生的教育管理工作。
	17:00～17:30	主协管交流当天的工作情况，商量、安排下一步工作计划。整理当天的各项工作记录，及时更新、完善管理资料，并规范保存。
备注	1、每周一召开管理员例会，了解上周工作完成情况，布置本周工作。 2、定期召开部门员工会议，传达中心会议精神，布置落实社区工作，提出部门工作要求。 3、每周三抽查值班员是否试开安全门锁，确保安全通道门畅通。 4、每周四与保洁协管一起对本区公共保洁区进行卫生大检查。 5、定期做好巡更系统信息检查和监督工作。 6、每月督促值班员做好对消防设施、配电房的检查工作。 7、每月底做好当月的工作月报表和下月的工作计划。	

三、公寓服务中心社区值班协管工作流程

日期	时间	工作流程
周一～周五	7:50～8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好办公室卫生工作。
	8:00～9:00	检查各楼栋值班员上下班交接记录及保洁区的卫生情况。
	9:00～9:30	主协管交流安排工作。
	9:30～11:40	检查值班员工作情况，查看值班室各类台账并及时处理报修等问题，检查橱窗宣传栏，走廊等部位张贴宣传字画规范完整，无过期张贴物；和值班员沟通交流，督促值班员做好便民服务工作；并做好《值班工作检查记录》。
	13:50～14:00	提前到岗，更换工作服，挂好工作牌。
	14:00～17:00	检查值班员工作情况，做好员工考核记录，月底汇总考核成绩并排名公布；检查公共设施设备和消防安全设施的情况；与相关部门及学院沟通，做好学生宿舍卫生、安全隐患、违章用电等情况的检查工作并及时上报中心和公告工作；配合做好对学生的教育管理工作。
	17:00～17:30	主协管交流当天工作情况，整理当天的各项工作记录。
备注	1、每周三督促检查值班员试开安全通道门能否打开，确保安全通道门畅通；查看安全标识是否完整。 2、每周四检查配电房卫生及检查记录。 3、定期做好巡更系统信息检查和统计工作，下午主协管交流本周工作情况。 4、每月1日检查各楼栋泵房运行情况及值班员检查记录。	

四、公寓服务中心社区保洁协管工作流程

日期	时间	工作流程
周一～周五	7:50～8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好办公室卫生工作。
	8:00～8:10	检查保洁员上班签到情况。
	8:10～9:00	巡查各楼栋，检查保洁员是否及时报修；记录安全隐患并及时报修。
	9:00～9:30	主协管交流安排当日工作。
	9:30～11:30	按《保洁员工作流程》检查保洁区域卫生，确保卫生状况良好，并做好《保洁工作检查记录》。
	11:30～11:40	检查下班签到情况。
	13:50～14:00	提前到岗，更换工作服，挂好工作牌。
	14:00～17:00	检查保洁员工作情况，做好员工考核记录，月底汇总考核成绩并排名公布；做好员工请假、奖惩、考勤、培训、上岗、离职等工作；做好学生宿舍卫生、安全隐患、违章用电等情况的检查工作并及时上报中心和公告工作；配合做好对学生的教育管理工作。
	17:00～17:30	主协管交流当天工作情况，整理当天的各项工作记录。
备注	1、每月一次发放保洁用品，做好分账记录。 2、每周四对本区负责的公共保洁区进行卫生大检查，确保保洁工作到位，同时做好员工考核资料的积累工作。 3、每月15日安排保洁员检查消防器材。 4、每月督促保洁员做好学生床上用品的洗涤与收发工作，并做好记录，每学期将洗涤量上报中心办公室。 6、每年5月、11月对可攀屋顶平台、可见阴水沟进行清理，确保无积水，无垃圾。	

五、公寓服务中心白班值班员工作流程

(上午 8:00~下午 16:00)

日期	时间	工作流程
周一~周日	7:50~8:00	提前上岗, 更换工作服, 佩戴工作牌。检查钥匙柜钥匙是否齐全, 服务物品和安全斧情况
	8:00~8:30	清扫值班室包干区卫生
	8:30~9:00	检查橱窗、门厅公告、展板张贴摆放, 要求整齐有序, 无过期破旧现象。若中心或本区有文件通知, 及时张贴传达; 检查周界报警系统各个点位的运行情况是否完好, 如有损坏及时报修, 并做好记录。
	9:00~10:00	对辖区内所有应急灯放电一小时, 再充电至正常工作; 及时做好本楼栋的报修登记工作, 对没有按维修规范进行维修的项目进行催修, 不能协调解决的问题及时上报
	10:00~11:30	按《中心便民服务管理规定》的要求, 提供微波炉等服务
	11:30~12:00	吃午饭
	12:00~13:40	学习中心各项规章制度, 看学生信息卡学习认识本楼栋所住学生。掌握本楼栋房间数, 公共用房位置, 人员居住情况。熟悉本楼栋辅导员及联系方式
	13:40~14:00	学生出楼上课, 做好服务工作
	14:00~16:00	清扫值班包干区卫生, 掸门厅、值班室蜘蛛网打扫值班室卫生, 填写各项值班记录。
	16:00	交接班, 更换工作服
备注	1、有周界报警系统的每两小时巡查周界报警系统, 发现异常及时上报。 2、每周三试开安全门, 查看标贴、破门砖是否齐全, 发现异常及时上报。 3、每月 15 日检查电房内灭火器压力是否正常、胶皮管是否老化、应急灯是否正常等。 4、以上检查均需做好记录。	

六、公寓服务中心晚班值班员工作流程

(下午 16: 00~次日晨 8: 00)

日期	时间	工作流程
周一~周日	15:50~16: 20	提前上岗, 更换工作服, 佩戴工作牌。检查钥匙柜钥匙是否齐全, 服务物品和安全斧情况, 有消防稳压泵的楼栋查看是否正常运行, 巡查公共区域的照明灯。
	16:20~17: 30	打扫门前卫生, 排自行车, 打扫值班室和包干区内卫生
	17:30~18: 00	在黑板上出通知, 及时发放收到的邮件
	18:00~18:30	晚餐
	19:00~20:00	掸前后大厅蜘蛛网, 打扫宣传栏, 清理过期张贴物
	20:00~20:10	写好天气预报
	20: 10~21:00	检查电房, 查看电表, 并记录于《公寓服务中心配电房检查表》、《值班日志》
	21: 00~23:00	学习中心各项规章制度, 看学生信息卡学习认识本楼栋所住学生。掌握本楼栋房间数, 公共用房位置, 人员居住情况。熟悉本楼栋辅导员及联系方法。
	23:00	熄灯、关门、安全门及二楼以上公共区域窗户是否关闭, 记录于《值班日志》
	23: 00~23:30	上楼安全巡查是否有安全隐患, 及公共区域照明灯
	6:10	送电, 开门
	6: 05~7:50	统计本班借用钥匙、报修、来访次数, 填写值班日志。
	7:50~8: 00	与白班值班员办理交接手续, 同时完成值班日志填写
备注	<p>1、有周界报警系统的楼栋 16: 00~21: 00 之间每一小时巡查一次; 巡查时携带对讲机, 对围墙及无人值班的楼栋内外进行巡查, 并在《值班日志》上做好记录。</p> <p>2、有泵房的楼栋, 每天在交接班时检查一次, 查看屋顶水箱是否盈满, 压力表是否正常, 水泵运行是否正常, 记录于《稳压泵房检查表》。</p> <p>3、每周四试开一次安全门查电房, 查看标贴、破门砖情况, 并在《值班日志》上做好记录。</p> <p>4、每天于 23:00 后巡查公共区域的照明灯。</p> <p>5、每月 15 号检查一次安全应急灯, 并于《值班日志》上做好记录。</p>	

七、公寓服务中心消防值班员工作流程

（白班 8：00～16：00，中班 16：00～24:00，夜班 24：00～8:00）

日期	序号	工作流程
周一～周日	一	提前 10 分钟到岗，更换工作服，佩戴工作牌。做好上岗前的准备工作。自检火灾报警控制系统，查看交接班各项记录
	二	对管辖范围内的楼栋进行每日防火安全巡查，遵守消防监控值班室管理规定
	三	每天每班巡更并检查本区的稳压泵和喷淋泵（白班：8:00 巡更并检查稳压泵和喷淋泵，记录压力数据。12:00 巡更一次；中班：16:00 巡更并检查稳压泵和喷淋泵，记录压力数据，21:00 巡更一次；夜班：24:00～6:00 每小时巡更一次）
	四	每月 10～15 日对管辖范围内的所有灭火器、消防栓进行检查，16～20 日对所有应急照明、安全通道指示灯进行检查，如有过期、故障的记录后及时报修
	五	根据中心规定对消防设备进行定期维修与保养。每天对火灾自动报警进行巡检，检查控制器的复位、自检、打印等，做好日检查记录。对系统当日的火警故障、误报、漏报等情况记录在《消防控制室值班记录》中。
	六	按季检查试验火灾报警装置的声光显示。试验消防电话，进行通话试验；对系统主备电源进行切换试验，对所有有探测器，手动报警按钮进行年试验，对系统的整体运行，各种外控设备进行检查、保养，并做好记录
	七	配合社区管理员做好安全管理工作
	八	雨天和多雨季节每隔 2 小时要到地下车库检查排污处理情况
	九	如发生火灾等突发事件需在第一时间赶到现场查看，按应急处理程序处理。确认为误报后对火灾报警系统进行复位
	十	交接班前做好值班室的卫生保洁工作

八、公寓服务中心保洁员工作流程

日期	时间	工作流程
周一～周日	7:50～8:00	提前签到，更换工作服，佩戴工作牌，做好上岗前的准备工作
周一～周五	8:00～9:00	清运垃圾并出楼
	9:00～10:00	扫净过道、楼梯口、洗衣房及地面，清运垃圾
	10:00～10:10	休息
	10:10～11:20	扫净过道、楼梯口、洗衣房及地面，清运垃圾
	11:20～11:30	清运垃圾、洗拖把
	11:30	下班签到
	13:20～13:30	提前签到，更换工作服，佩戴工作牌，做好上岗前的准备工作
	13:30～15:00	做好保洁补差工作，擦净安全通道门及玻璃、灭火器、消防门及玻璃，擦净过道墙壁、楼梯口窗户及玻璃
	15:00～15:10	休息
	15:10～16:50	掸除蜘蛛网，擦净楼梯扶手
	16:50～17:00	清运垃圾、洗拖把
	17:00	下班签到
周六～周日	8:00～10:20	扫净过道、楼梯口、地面等
	10:20～10:30	清运垃圾、洗拖把
	10:30	下班签到
备注	1、每周三打扫一次安全门。 2、每周一对保洁范围内卫生间使用一次洁厕灵，海外公寓每周三用84消毒一次。 3、每月底打扫一次可攀爬平台。 4、根据中心通知，每月一次收、分、发被套，时间为11:30-14:00。	

九、公寓服务中心外围保洁员工作流程

日期	时间	工作流程
周一～周五	7:50～8:00	提前签到，更换工作服，佩戴工作牌，做好上岗前的准备工作
	8:00～9:40	打扫道路、绿化带和楼栋周围卫生，清捡垃圾，去除墙壁及电箱上的广告纸，整理路边自行车
	9:40～10:40	打扫车库卫生，摆放自行车
	10:40～10:50	休息
	10:50～11:30	打扫道路、绿化带和楼栋周围卫生，清捡垃圾，去除墙壁及电箱上的广告纸，整理自行车
	11:30	下班签到
	12:55～13:00	提前签到，更换工作服，佩戴工作牌做，好上岗前的准备工作
	13:25～14:30	打扫道路、绿化带和楼栋周围卫生，清捡垃圾，去除墙壁及电箱上的广告纸，整理自行车，循环保洁，禁止学生在安全门口停放自行车
	14:30～14:40	休息
	14:40～15:40	打扫车库卫生，摆放自行车
	15:40～17:30	清捡垃圾，循环保洁
	17:30	下班签到
周六～周日	7:50～8:00	提前签到，更换工作服，佩戴工作牌做，好上岗前的准备工作
	8:00～9:30	打扫道路、绿化带和楼栋周围卫生，清捡垃圾，去除墙壁及电箱上的广告纸，整理自行车
	9:30～10:00	打扫车库卫生，摆放自行车
	10:00～10:30	打扫车库卫生，摆放自行车
	10:30	下班签到

第六章 服务标准

一、质量服务方针

（一）安全管理工作

重大消防安全责任事故数 0。

（二）基础服务工作

1、顾客满意度 85%以上；

计算方法：由处（集团）负责网上测评统计

2、顾客对投诉回复的满意率 95%；

计算方法：由处（集团）安全与质量监管科负责汇总统计

（三）设施设备维保工作

服务设施完好率 95%以上，有故障报修率 100%；

计算方法：服务设施完好率=完好服务设施数/服务设施总数*100%

故障报修率=报修故障数/总故障数*100%

（四）员工培训工作

全员培训率 100%。

计算方法：全员培训率=参加培训员工数/全体员工数*100%

二、续电员服务标准

项目	服务标准
行为规范标准	<p>(1) 不准酒后上班，更不可班中饮酒。</p> <p>(2) 着装要符合安全要求。不得赤脚或穿高跟鞋、拖鞋作业，穿戴好劳动防护用品。</p>
工作标准	<p>(1) 协助办公室开展技术技能培训、安全宣传教育。</p> <p>(2) 必须持电气作业许可证上岗。</p> <p>(3) 检修电气设备时，须参照其它有关技术规程，如不了解该设备注意事项，不允许私自操作。</p> <p>(4) 电气操作顺序：停电时应先断空气断路器，后断开隔离开关，送电时与上述操作顺序相反。</p> <p>(5) 认真执行《公寓服务中心配电房管理规定》。</p> <p>(6) 掌握各消防系统的工作原理、性能和维护保养工作，熟练掌握各系统的操作。</p>
安全标准	<p>(1) 高空作业时，必须系好安全带。</p> <p>(2) 正确使用工具，所有绝缘工具，应妥善保管，严禁它用，定期检查、校验。</p> <p>(3) 当有高于人体安全电压存在时严禁带电作业进行维修。在未确定电线是否带电的情况下，严禁用老虎钳或其他工具同时切断两根及以上电线。</p> <p>(4) 必须熟练掌握触电急救方法，有人触电应立即切断电源，按触电急救方案实施抢救。</p> <p>(5) 在进行事故巡视检查时，应始终认为该线路处在带电状态，即使该线路确已停电，亦应认为该线路随时有送电可能。</p> <p>(6) 工作中所有拆除的电线要处理好，不立即使用的裸露线头包好，以防发生触电。</p> <p>(7) 在巡视检查时如发现有故障或隐患，应立即采取全部停电或部分停电及其它临时性安全措施进行处理，避免事故扩大。</p> <p>(8) 正确使用消防器材，电器着火应立即将有关电源切断，然后视装置、设备及着火性质使用干粉、1211、二氧化碳等灭火器或干沙灭火，严禁使用泡沫灭火器。</p>

三、保洁服务标准

项目	服务标准
上岗规范标准	<p>(1) 坚持开展经常性安全宣传教育和安全技术培训，从思想上树立“防火、防盗、防人身伤害”的安全意识。</p> <p>(2) 保洁员的身体条件要符合安全要求，不得患有高血压病、心脏病、癫痫病等。</p> <p>(3) 当班时间不得赤脚或穿高跟鞋、拖鞋作业，应穿套鞋或防滑球鞋。</p> <p>(4) 工勤室物品摆放整齐、有序；不得在工勤室烧煮食物或使用大功率电器。</p>
工作标准	<p>(1) 学生公寓用品洗涤收发时，如实做好记录并签字确认，如有洗涤物品丢失、损坏由责任人负责赔偿。</p> <p>(2) 对公共部位设施设备的损坏要及时报修，消除安全隐患。</p> <p>(3) 发现学生私拉乱接电线或不良行为要及时制止，发现可疑人员要主动盘问，发现异常情况及时汇报，宿舍无人时做好友情提醒并关好门窗。</p> <p>(4) 外围保洁员每日检查范围内窨井盖是否完好，自行车按规定排放整齐，发现异常人、事要及时汇报。</p> <p>(5) 熟练掌握消防设施设备的使用，熟记报警报案电话，熟知各类突发事件的处理程序。</p>
安全标准	<p>(1) 使用洁厕灵时戴好胶皮手套以免灼伤皮肤。</p> <p>(2) 抹电器开关盒必须使用干抹布。</p> <p>(3) 擦洗窗户玻璃时不得将身体伸在窗外。</p> <p>(4) 冲洗卫生间时要系好防水围裙，以免淋湿衣服；公共地面干净无积水以防地滑摔跤。</p> <p>(5) 水景喷泉水质不浑浊、无明显沉淀物和漂浮物；溪河湖等水质不发黑、无异味、无杂物、无漂浮异物</p>

三、值班员服务标准

(一) 值班员服务标准

项目	服务标准
工作标准	<p>(1) 坚持开展经常性安全宣传教育和安全技术培训,从思想上树立“防火、防盗、防人身伤害”的安全意识。</p> <p>(2) 值班室必须实行每日 24 小时专人值班制度。</p> <p>(3) 按时上下班,认真做好交接工作并签字确认。</p> <p>(4) 离开值班室锁好门窗,按规定在窗口放置“巡查请稍候”台卡。</p> <p>(5) 当班时间不得干私活、睡觉、看书报、电话聊天等与工作无关的事。</p> <p>(6) 认真执行《公寓服务中心钥匙管理规定》。</p> <p>(7) 认真执行《公寓服务中心设施设备维修管理规定》。</p> <p>(8) 认真执行《公寓服务中心大件物品进出管理规定》。</p> <p>(9) 认真执行《公寓服务中心学生公寓人员进出及来客来访管理规定》。</p> <p>(10) 认真执行《公寓服务中心违章电器检查与处置工作暂行规定》。</p> <p>(11) 认真执行《公寓服务中心配电房管理规定》。</p> <p>(12) 认真执行《公寓服务中心安全用电管理规定》。</p> <p>(13) 认真执行《公寓服务中心设施设备安全检查管理规定》。</p> <p>(14) 做好电吹风、微波炉的管理工作。</p> <p>(15) 掌握消防设施设备的使用,按照突发事件处理程序处理各类突发事件。</p> <p>(16) 使用取暖设备、蚊香时,取暖器、蚊香应远离各类物件;值班室内禁止吸烟。</p> <p>(17) 拾到各类丢失物品做好登记,如失主来领取做好拾物招领登记手续。</p> <p>(18) 不得复制钥匙或将钥匙交付他人,不得在值班室内留宿他人。</p>
安全标准	<p>(1) 节水节电、安全巡查(放置当班人员联系牌)、发现问题及时上报主管处理;</p> <p>(2) 每周三试开安全通道门,检查破门砖,检测电梯警铃并记录;</p> <p>(3) 晚关门后,必须到各层巡视、清场,检查公共部位水电关闭情况,夜间值班员按时按点进行巡更,确保楼宇安全;</p> <p>(4) 熟悉本楼消防设施的分布情况;熟悉《应急预案处理程序》,灵活应对突发事件,及时上报项目主管和经理。</p>

（二）消防值班员服务标准

项目	服务标准
工作标准	<p>(1) 坚持开展经常性消防技术技能培训和安全宣传教育。技术上熟练掌握各系统操作；思想上树立“防火、防盗、防人身伤害”的安全意识。</p> <p>(2) 消防值班室必须实行每日 24 小时值班制度，相关楼栋做好巡更打点工作。</p> <p>(3) 负责本责任区各消防系统、电梯的运行状况，确保出现异常情况能及时处理。</p> <p>(4) 负责本责任区内消防设施、设备的保养；负责相关消防表格的记录；负责保障消防电话的畅通；负责责任区域内的清洁卫生工作；负责处理好紧急时期的联络、指挥、抢救、疏散等工作。</p> <p>(5) 掌握本控制室内各系统的简单工作原理、性能和常规的维护保养工作，熟练掌握各系统操作。</p> <p>(6) 坚守岗位，密切注视各类消防设备的运行状态。</p> <p>(7) 每天上午 8 时进行一次系统自检，确认正常与否，并做好记录。如不正常应立即查明原因，并及时处理，无法处理的问题，迅速上报主管。</p> <p>(8) 确保消防水箱、消防水池、气压水罐等储水装置水量充足；确保消防泵储水阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、防排烟风机，防火卷帘门等消防用电设备的配电柜开关处于自动（接通）位置。每月 1 日对各消防系统做一次手动、自动实际操作检查以确认设备是否处于完好状态，记录在值班记录上。</p> <p>(9) 当出现火警信号时，应立即以最快的方式确认，将火灾报警联动控制开关转入自动状态，拨打“88780110 或 119”火警电话报警。同时启动单位内部灭火和应急疏散预案，并报告部门主管。</p> <p>(10) 当电梯遇到故障报警时，应立即汇报部门负责人或与维保单位报修。</p> <p>(11) 每季度第一个月的 2 号对手动报警按钮报警功能、主机备用电源充放电时间、对讲电话、事故广播进行试验，并记录在值班记录中。</p> <p>(12) 消防值班室计算机未经社区主管同意，只能作数据查询，不得用作与工作无关的事情，如发现计算机有异常，及时与社区主管联系。</p> <p>(13) 谢绝与本值班室无关人员入内。</p> <p>(14) 准确、真实、清晰填写值班记录。</p>
安全标准	<p>(1) 值班室内禁止吸烟。</p> <p>(2) 值班员身体条件要符合安全要求，不得患有高血压病、心脏病、癫痫病等；当班时间不得疲劳过度、精神不振、情绪低落或酗酒。</p>

第七章 台账管理

中心台账一览表

编号	文件名称	保管期限（年）	存放地点	备注
1	值班日志（三联）	3	社区办公室	
2	备用钥匙使用登记表	3	社区办公室	
3	大件物品进出登记表	3	社区办公室	
4	来客来访登记	3	社区办公室	
5	晚归出登记表	3	社区办公室	
6	上下班时间登记	3	社区办公室	
7	公寓服务中心洗涤用品交接表	3	社区办公室	
8	周界报警系统使用登记表	3	社区办公室	
9	出勤统计表	3	中心办公室	
10	管理员工作流程	3	社区办公室	
11	中心会议记录本	3	中心办公室	
12	中心员工培训记录表	3	中心办公室	
13	物品领用登记表	3	中心办公室	
14	中心送货单	3	中心办公室	
15	试用期岗位培训档案表	3	中心办公室	
16	试用期员工考核表	3	中心办公室	
17	公寓服务中心员工内部调动通知单	3	中心办公室	
18	请假审批表	3	中心办公室	
19	奖惩通知单	3	中心办公室	
20	员工离职登记表	3	中心办公室	
21	请示报告目录	3	中心办公室	
22	文件发放记录	3	中心办公室	
23	员工登记表	3	中心办公室	
24	中心巡查记录表	3	社区办公室	

25	每月工作报表	3	中心办公室	
26	值班日志（两联）	3	社区办公室	
27	勤工助学工资表	3	中心办公室	
28	节假日、重大活动安全隐患 排查治理表	3	中心办公室	
29	违章电器使用通知单	3	中心办公室	
30	报修记录	3	社区办公室	
31	拾物招领记录	3	社区办公室	
32	义工巡查记录表	3	社区办公室	
33	设备报修记录	3	社区办公室	
34	员工工资表	3	中心办公室	
35	值班工作检查记录	3	社区办公室	
36	保洁工作检查记录	3	社区办公室	
37	安全设施及报修记录检查	3	社区办公室	
38	考勤表（员工、勤工助学）	3	中心办公室	
39	固定资产盘盈（亏）表	3	中心办公室	
40	保洁用品及低值易耗品库 存表	3	中心办公室	
41	工作检查记录	3	社区办公室	
42	值班员考核表	3	社区办公室	
43	消防值班员考核表	3	社区办公室	
44	保洁员考核表	3	社区办公室	
45	外围保洁员考核表	3	社区办公室	
46	配电房检查表	3	社区办公室	
47	消防控制室值班记录	3	保卫处	填写 完后 交保 卫处
48	每日防火巡查记录	3	保卫处	

第八章 各类表格

公寓服务中心值班记录

姓名			值班时间	月	日	时—	月	日	时
本班情况记录	日常记录	1、来客来访人次（ ）； 4、大件物品登记次数（ ）； 2、备用钥匙使用人次（ ）； 5、责任区卫生情况（ ）； 3、报修人次（ ）；本班完成数量（ ）； 6、车辆停放情况（ ）；							
	重要事项	包括： 1. 重大治安安全事件； 2. 上级有关部门工作检查； 3. 熄灯后本楼幢安全巡查情况； 4. 与学生交流以及对学生意见、建议的落实处理情况。							
交接下班事项	1、备用钥匙（ ）；安全门钥匙（ ）；配电房卫生（ ）、运行情况（ ）；安全斧（ ）； 2、微波炉卫生（ ）、运行情况（ ）；打气筒（ ）；小五金（ ）；值班室卫生状况（ ）； 3、相关记录簿（ ）； 4、晚归人次（ ）； 5、其它需要注意事项：								

交接人签名：

接班人签名：

公寓服务中心洗涤物品交接表

区 幢

[illegible]

公寓服务中心职工月度出勤统计表

部门

年 月

编号	姓 名	出勤 小时	应上班 小时	已付加 班小时	法假加 班小时	巡查 次数	事假 天数	病假 天数	迟到 次数	欠班 小时	上月 累计	本月 累计	签名
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
人力资源部审核人：				中心负责人：						填表人：			

公寓服务中心管理员工作流程

工作内容	工作记录
1、召开管理员、全体员工会议，布置落实工作。	
2、检查员工上下班签到，做好考勤；做好员工请假、奖惩、考核等工作。	
3、做好勤工助学及义工考勤、培训、考核。	
4、做好新员工的岗前培训及考核、离职员工的交接工作。	
5、查看值班室各类台帐和交接班记录，及时处理报修等问题。	
6、检查公共区域卫生，确保卫生状况良好。	
7、检查公共设施设备完好情况，确保完好、正常运行。	
8、检查橱窗、宣传栏、走廊等部位张贴宣传字画规范完整，无过期张贴物。	
9、检查本区域内的消防安全设施，发现安全隐患及时处理。	
10、检查、公布和上报学生宿舍内务、安全隐患、违章电器和晚归情况，及时反馈相关信息。	
11、了解学生动态，与学生、社区指导员和学院沟通，做好记录，发现问题及时上报。	
12、做好保洁用品领用计划，督促使用情况，如实做好发放记录，杜绝浪费。	
13、检查保洁用品、工具使用情况。	
14、核查、配合超额用电宿舍停供电及收费工作。	
15、做好各项便民服务工作。	
16、各类台帐、管理资料规范、齐全。	
17、填报工作月报表。	
18、完成宣传报道指标。	

年 月 日

公寓服务中心会议记录本

时 间		地 点	
主持人		参加人数	
与会人员签到：			
会议主要内容：			

公寓服务中心员工培训记录表

培训主题：	
培训时间：	培训地点：
培训人：	培训方式：
参加人员签到：	
培训内容摘要：	
效果评估：	

送 货 单

	日 期	名 称	单 位	数 量			日 期	名 称	单 位	数 量	
	部 门：		收货人：				部 门：		收货人：		
	送 货 单						送 货 单				
	日 期	名 称	单 位	数 量			日 期	名 称	单 位	数 量	
	部 门：公寓 A 区		收货人：				部 门：公寓 A 区		收货人：		

试用期员工培训档案表

部门：_____

姓名：_____

序号	培训内容	培训日期	被培训人签字	主管签字

培训效果：_____

注：1、请尽快安排员工进行相应的培训，并认真填写培训档案表，填写完毕交予办公室。

2、岗前培训必须由主管签字。

试用期员工培训档案表

部门：_____

姓名：_____

序号	培训内容	培训日期	被培训人签字	主管签字

培训效果：_____

注：1、请尽快安排员工进行相应的培训，并认真填写培训档案表，填写完毕交予办公室。

2、岗前培训必须由主管签字。

公寓服务中心试用期员工考核表

[illegible]

注：1、部门考核意见包括试用期的工作表现、奖惩情况、是否是否适合本岗位工作和建议等；

2、常规体检项目包括：血生化、血压、心电图、B超（查肝胆）等。

公寓服务中心员工内部调动通知单存根

第一联中心留存

_____同志由_____调入_____。

批准人：

_____年____月____日

公寓服务中心员工内部调动通知单

第二联原部门留存

_____（部门）：

因工作需要，经中心领导研究决定，现调你部门_____同志去另行分配工作，请做好移交工作，于____月____日前报到。特此通知。

后勤处（后勤集团）公寓服务中心

办公室

_____年____月____日

公寓服务中心员工内部调动通知单

第三联新部门留存

_____（部门）：

兹介绍_____同志来你部门报到。特此通知。

后勤处（后勤集团）公寓服务中心

办公室

_____年____月____日

请 假 单 存 根

请 假 人		岗 位 名 称		
请假类型		联系电话		
请假事由				
请假时间	年 月 日至 年 月 日		天 数	共 天
销假时间	年 月 日销假. 负责人（签字）：			

.....

后 勤 服 务 集 团 职 工 请 假 审 批 表

部门：

请 假 人		岗 位 名 称		
请假类型		联系电话		
请假事由				
请假时间	年 月 日至 年 月 日		天 数	共 天
项目主管 (经理) 意见		部门主任 审批意见		
人力资源部审 核意见		分管副总 或 总 经 理 审批意见		

※请假须知※

1.集团职工因各种原因不能上班，应履行请假手续。

2.无论何种原因，请假前均应填写《后勤服务集团职工请假审批表》，呈报相应层级负责人审批后，并交本部门（中心）考勤员存档。如遇紧急情况或暂无法到校，可由自己或委托他人在当天工作日内告知部门（中心）负责人批准，方可离开工作岗位，事后还应补交请假审批表，否则按旷工论处。考勤员于次月 5 日前，将本单位请假审批表汇总后连同当月部门（中心）考勤表等一并交至人力资源部。

3.职工请假期满次日须到部门（中心）考勤员处办理销假手续，并在请假审批表上注明；如仍需请假，应按原渠道履行续假手续，否则按旷工论处。

4.请假 1 天以内由部门（中心）主任审批；1 天以上 3 天以内由部门（中心）主任审批，并报人力资源部备案；3 天以上经部门（中心）主任签署具体意见，报人力资源部审核，由集团领导审批，15 天以内由分管副总审批，15 天以上由总经理审批。

公寓服务中心奖惩通知单

被奖、惩人姓名		所在部门	
奖、惩金额		发生时间	
奖、惩原因： <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">部门负责人签名：</div>			
中心审批意见： <div style="text-align: center; margin-top: 50px;">（盖章）</div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 年 月 日 </div>			

公寓服务中心奖惩通知单

被奖、惩人姓名		所在部门	
奖、惩金额		发生时间	
奖、惩原因： <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">部门负责人签名：</div>			
中心审批意见： <div style="text-align: center; margin-top: 50px;">（盖章）</div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 年 月 日 </div>			

公寓服务中心员工离职登记表

部 门_____ 姓 名_____ 离职时间_____

序号	项 目	内 容	鉴定接受人
1	劳保用品		
2	交 接 班 (工作物品交接)		
3	办公用品		
4	保洁用品		
5	维修用品、工具		
6	其 他		

辞 职 人_____

辞职日期_____

部门主管_____

批准人_____

公寓服务中心请示报告目录

[illegible]

公寓服务中心文件发放记录

[illegible]

江苏大学公寓服务中心员工登记表

姓 名		性 别		出生年月		照 片
文化程度		婚 否		户口性质		
技术专长		职 称		编制性质		
联系电话		身份证号码				
家庭住址						
聘任部门			聘任岗位			
聘任日期			参保时间			
担保人			担保人电话			
学 习 、 工 作 简 历						
家 庭 成 员						
岗 位 、 工 资 变 动 情 况						

填表日期

公寓服务中心巡查记录表

巡 查 点		值班员签名	巡 查 记 录
部 门	值班室		
公寓 A 区	总值班室		<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div>日期：</div> <div>签名：</div> </div>
	4 栋		
	7 栋		
公寓 B 区	总值班室		
公寓 C 区	1 栋		
	2 栋		
	3 栋		
	4 栋		
	5 栋		
	6 栋		
	7 栋		
	8-9 栋		
	10-11 栋		
公寓 D 区	1-2 栋		
	3 栋		
	4-AB 栋		
	4-C 栋		
	5 栋		
	6 栋		
	7 栋		
	8 栋		
公寓 E 区	1-2 栋		
	3-4 栋		
	5 栋		
	6-7 栋		
	8 栋		
公寓 F 区	1-2 栋		
	3-4 栋		
	5 栋		
	6 栋		
	7 栋		
	8-9 栋		
公寓 G 区	1 栋		
	2 栋		
	3 栋		
	4 栋		
	5 栋		
留学生公寓			

后勤管理处（后勤服务集团）工作报表

科室（中心）名称：_____

____月份工作完成情况								
序号	重点工作名称	总 工作 日	总体进展概述	分解项目	起止时 间		完成情况	
					起	止	已完 成	未完成原因

____月份工作计划

序号	重点工作名称	总 工作 日	第 1 周工作重点	第 2 周工作重点	第 3 周工作重点	第 4 周工作重点	责任 人

分管领导： 填报人（部门负责人）： 日期：

公寓服务中心值班日志

姓名		值班时间	月 日 时 - 月 日 时
本班情况记录			

姓名		值班时间	月 日 时 - 月 日 时
本班情况记录			

江苏大学公寓服务中心本科生勤工助学报酬发放表(月份)

序号	姓 名	班级 (联系方式)	工行存折帐号	工作	考核	薪酬	工时	金额	签名
				内容	结果	标准			
合计				实发人民币(大写)					
审核									
用工部门签字： (盖章)									
					审批部门签字： (盖章)				
2015 年 6 月 30 日					年 月 日				
本表一式三份,盖章有效。									

公寓服务中心安全大检查隐患自查情况汇总表

序号	安全隐患	管理方案/措施	隐患程度	备注
1			重要	
2			重要	
3			重要	
4			重要	
5			重要	
6			重要	
7			重要	
8			重要	
9			重要	
10			重要	
11			重要	
12			重要	
13			重要	
14			一般	
15			一般	
16			一般	
17			一般	
18			一般	

违章电器使用通知书（公寓联）

NO. _____

_____室_____同学：

在_____年_____月_____日检查中，检查人员发现你宿舍存有违章电器_____，根据《学生手册》中“江苏大学学生违纪处分规定”及《公寓服务中心违章电器检查与处置工作暂行规定》，将违章电器没收，并将《违章电器使用通知书》发放宿舍，请于两日内到社区办公室接受处理。

处理意见：

学生确认签名：_____ 管理员：_____

_____年_____月_____日

违章电器使用通知书（学生联）

NO. _____

_____室_____同学：

在_____年_____月_____日检查中，检查人员发现你宿舍存有违章电器_____，根据《学生手册》中“江苏大学学生违纪处分规定”及《公寓服务中心违章电器检查与处置工作暂行规定》，现对违章电器进行没收，请于两日内到本公寓社区管理办公室接受处理。

处理意见：

学生确认签名：_____ 管理员：_____

_____年_____月_____日

公寓服务中心报修记录

[illegible]

公寓服务中心____区____栋义工巡查记录表

序号	姓 名	巡查日期	巡查起止时间	巡 查 情 况	值班员签字

公寓服务中心设备报修记录

日期	报修时间	报修人	报修内容	记录人	维修人	是否完成	备注

注：空调、开水器、洗衣机、门禁、电梯等项目的报修。

年 月份 工资明细表

[illegible]

公寓服务中心值班工作检查记录

检查人：

检查时间：

值班室 (值班员)	区域 卫生	值班 日记	报修	钥匙 借用	大件 物品	来客 来访	晚归	用电 检查	便民 服务	失物 招领	配电房	送停电	周边 自行车	备注

不合格及整改情况：

- 注：1、各项工作按要求规范操作、记录。
2、各项目根据考核办法实行扣分制。

公寓服务中心保洁工作检查记录

检查人：

检查时间：

位置 (保洁员)	楼道 扶手	盥洗间 厕所	洗衣房	天花 墙面	门窗 玻璃	消防 设施	屋顶	保洁 器具	外围	楼栋 外墙	管道 窨井	自行车	工勤室 库房	节水 节电	备注

不合格及整改情况：

注：1、楼道、扶手、盥洗间、洗衣房干净整洁无杂物、无灰尘、无蛛网；天花墙面干净无污渍、无蛛网；厕所干净无异味、无蛛网；门、窗、玻璃干净明亮无污渍、无蛛网；消防设施摆放有序，无灰尘；楼顶干净无堆积物；公共设备设施完好，无缺损；保洁器具妥善保管，不铺张浪费、不随意堆放；外围干净无杂物、杂草、纸屑；楼栋周边滴水区干净无杂物，墙面无张贴物；管道无污渍、无灰尘，下水窨井无堆积物；自行车摆放整齐，有序；节约用水、用电；工勤室、库房干净整洁、物品摆放整齐有序。

2、各项目根据考核办法实行扣分制。

公寓服务中心安全设施及报修记录检查

检查人：

检查时间：

位置	消火栓	灭火器	应急灯	安全门	安全用电	电房	安全斧	备用钥匙	泵房	消控中心	巡更检查	电子围墙	其他设施报修	备注

异常及处理情况说明：

注：1、各部门主管为安全检查第一责任人，负责督促员工按要求、按程序对以上检查项目进行检查，各部门管理员对所检查的项目每月进行一次抽查，并认真如实做好记录。

2、各项目根据考核办法实行扣分制。

江苏大学后勤处（后勤集团）公寓服务中心考勤表

年 月 日— 年 月 日

[illegible]

注：出勤“√”、加班“▲”、病假“△”、事假“○”、旷工“×” 公休“—”。

固定资产盘盈（亏）表

序号	资产编号	资产名称	型号	规格	数量	原值	保管人	购置日期	存放地点	备注
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

部门：

盘点人：

部门负责人：

公寓服务中心保洁用品及低值易耗库存情况表

名称	单位	库存	入库	领 用									库存
				办公室	公寓 A 区	公寓 B 区	公寓 C 区	公寓 D 区	公寓 E 区	公寓 F 区	公寓 G 区	海外公寓	

工作检查记录

检查时间：

检 查 项 目		部 门	办公室	A 区	B 区	C 区	D 区	E 区	F 区	G 区	海外公寓	不合格情况	不合格处理及结果
内部管理及服务	熟悉岗位职责、操作规范、工作流程，管理资料齐全												
	规范执行中心内部管理及服务的各项管理规定												
	考勤、签到、请假、奖惩、考核、培训等操作规范												
	部门投诉处理、回复及时，服务对象满意率 85%以上												
安全工作	记录详实清楚、员工掌握基本情况												
	员工掌握消防设施设备的使用、报警电话、突发事件的处理程序												
	规范执行中心安全工作各项管理规定												
卫生	定期检查宿舍卫生情况，并报宿管科（中心各区）												
	公共场所、工勤值班室、仓库、电房、洗衣房等整洁												
维修	设施设备巡查报修及时、报修记录完整（中心各区）												
	督促、协调、配合水电维修，不能协调解决的问题及时上报												
文化	各类宣传字画规范完整并且及时更新												
	定期与服务对象沟通、征求意见，有记录												
不合格整改后复查结论										检查人			

注:检查考评合格打√，不合格打×，并在不合格情况和处理结果栏内详细说明不合格。抽查项目可以在检查栏内注明检查日期，同时做出合格与否的标识。

公寓服务中心值班员考核表

公寓 区 姓名：

序号	项目	项目分值	条款分值	考核结果											
				1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	内部 管理	30	4												
			4												
			5												
			5												
			3												
			3												
			3												
			3												
二	服务 工作	30	5												
			5												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			5												
三	安全 工作	40	3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			5												
			5												
			合计			100									

公寓服务中心消防值班员考核表

公寓 区 姓名：

序号	项目	项目分值	条款分值	考核结果											
				1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	内部 管理	30	3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
二	消防 工作	50	10												
			10												
			10												
			10												
			10												
三	其他 工作	20	10												
			5												
			5												
			10												
合计			100												

主管：

公寓服务中心保洁员考核表

公寓 区 姓名：

序号	项目	项目分值	条款分值	考核结果											
				1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	内部 管理	30	3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
二	服务 工作	20	4												
			4												
			4												
			4												
			4												
三	卫生 工作	50	10												
			10												
			10												
			10												
			10												
合计			100												

主管：

公寓服务中心外围保洁员考核表

公寓 区 姓名：

序号	项目	项目分值	条款分值	考核结果											
				1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	内部 管理	30	3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
			3												
二	服务 工作	20	4												
			4												
			4												
			4												
			4												
三	卫生 工作	50	10												
			10												
			10												
			10												
			10												
合计			100												

主管签字：

消防（控制室）值班记录

值 班 人 员		值 班 时 间	月 日 时 分至 月 日 时 分
工 作 情 况 记 录	消 防 设 施 运 行 情 况		
	故 障 及 排 除 情 况		
	其 他 情 况		
交 接 班 留 言			
接 班 人		接 班 时 间	

每日防火巡查记录

巡查时间 巡查情况 巡查内容	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日
用火用电												
安全出口、 疏散通道												
安全疏散指示标志、 应急照明												
消防设施、器材和消 防安全标志												
防火门 和防火卷帘												
消防重点部位人员在 岗情况												
其他情况												
巡查人员签名												
主管人员签名												
备注：												

注：1、情况正常打“√”，存在问题打“×”，并在备注栏中写明存在问题及处理情况。
2、对发现的问题要及时处置，无法当场处置的要立即报告。