

4.5 售后服务方案



许昌高级中学学生公寓特点分析

- 1、首先学生公寓是学生休息兼顾学习的场所，只有休息好，学生才有饱满的精力去更好的学习。
- 2、许昌高中学生公寓管理服务和大中专院校宿舍管理以及一些封闭中学的宿舍管理有着很大的区别，许昌高中学生公寓的管理服务既有大学宿舍的环境卫生管理、门卫管理、安全检查等管理，又有大学宿舍管理中没有的每天的内务评分管理、每晚的点名管理、熄灯后的就寝纪律管理以及点名查出当晚夜不归宿学生信息的反馈工作等。
- 3、作为人员密集型公共场所，同时也是学生一天中滞留时间将近 10 个小时的场所，防火、防盗、防疫是学生公寓最为主要三大安全任务。
- 4、许昌高级中学建安大道校区的学生公寓已有将近 20 年的时间，内部公共设施陈旧；八一路校区的入住学生多，每层楼洗漱间、卫生间只有 2 个，每层学生有将近 180 人，公共设施设备使用特别频繁。学生公寓水电设备的完好率以及水电设备维修工作的及时性就非常重要。
- 5、每年高一新生的入住、高一文理分班后的宿舍再分配、新高三由八一路校区搬往建安大道校区宿舍分配工作是每学年许昌高中学生公寓工作最为繁琐、最为复杂的工作。
- 6、每天学生公寓的内务评分、违纪记录的汇总上报；每周所有数据的汇总、总结上报工作；每月的文明寝室的评比工作都是学生公寓的重要工作。
- 7、宿舍入住的都是青春期的高中生，正处在叛逆期，学习压力大，情绪不稳定。学生思想的疏导工作也是宿舍寝管老师的主要工作之一。

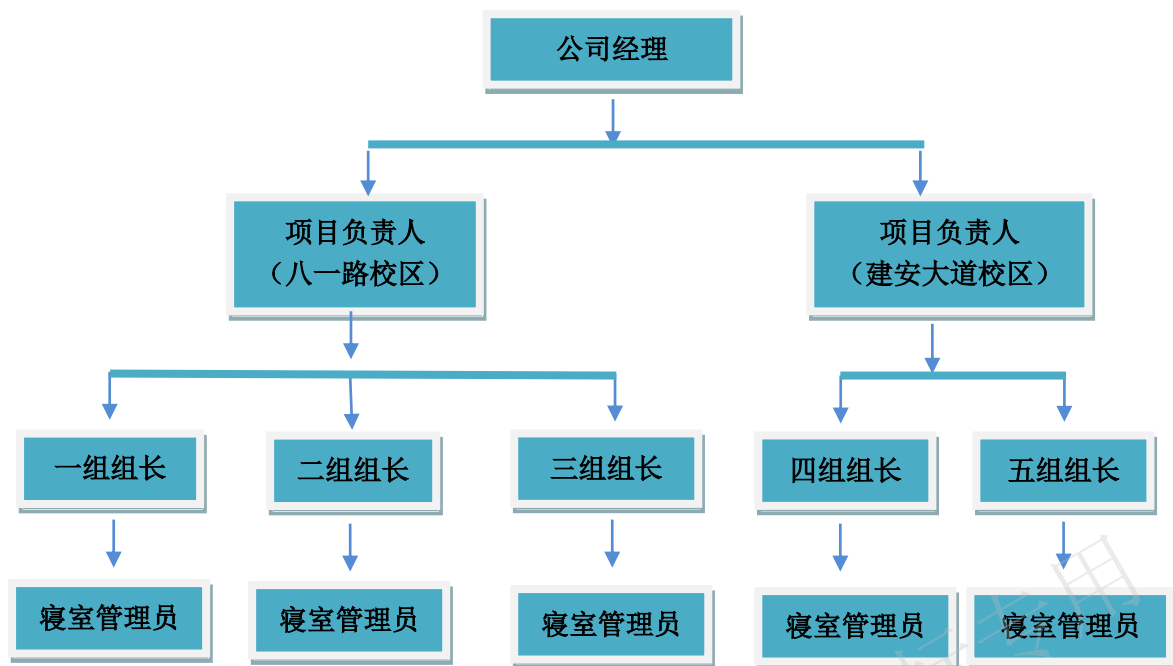
许昌高级中学 2020 年学生公寓楼管理服务项目

售后服务方案

我公司自 2016 年起就在许昌高级中学从事学生公寓管理服务工作，理解并熟知学校对学生公寓管理的规定和要求，和学校的主管领导、各年级领导、各班班主任沟通顺畅，对学生公寓楼的各项管理服务项目得心应手。学生公寓的管理服务得到了学校和来访领导的一致好评。如果此次项目中标，我公司将在现在管理的基础上，总结近几年的经验和教训，加强和学校的沟通，填补之前的管理漏洞，使许昌高级中学的学生公寓楼管理服务工作更上一层楼。

为此我公司将成立专门的项目组负责许昌高级中学学生公寓管理服务项目的具体实施，具体的组织架构如下：





许昌高中 学生公寓管理服务重点工作

一、周密、全方位的安全管理

重点 1：消防（防火）。

目前学生的消防意识普遍不强，大部分学生不会使用消防设施。

采取的保障措施：

1、建立安全防范机制和安全应急机制，落实任务、明确责任。

2、制定火灾事故应急预案，学生入住时发放《公寓楼入住须知》。

3、每周组织一次宿舍安全隐患大检查，结合学校学生工作中心，对宿舍内进行检查，发现有：打火机、电热杯、热得快、电热毯、取暖器、蜡烛、酒精炉、蚊香、管制刀具等及时收缴，并记入档案后上交学校学生工作中心。

4、定期宣传，让学生了解防火防盗知识，组织由学校、物业、学生共同参加的消防演练。

5、建立学生公寓消防排查机制，值班寝管员每天至少检查 2 次并做好记录，发现问题及时上报。寝管员能熟练运用消防设施，并保证消防设施完好无损。

重点 2：防盗。

一部分学生防盗意识不强，离寝时经常不锁门，贵重物品不上锁。



采取的保障措施:

1、公寓楼值班人员严格执行公寓楼门卫制度,实行 24 小时值班制度。严禁非寝室人员及管理人员进入学生公寓,除非持有班主任及学校相关部门出具的回寝条。

2、对学生公寓内物品的出入实行登记放行制度。

3、严格执行学校对宿舍门锁管理的规定,钥匙的登记、领用有序。

4、在内务评分时,将宿舍是否锁门作为一项评分标准,督促学生养成离寝锁门的习惯。

二、重视公寓楼环境保洁工作

重点 1: 人员入住密集,定期进行消杀工作。

重点 2、垃圾的及时收集与处理。

重点 3、消灭卫生死角。

采取的保障措施:

1、建立公寓楼保洁服务质量标准,确定每个楼层的保洁频率和达到的标准,每天由寝管组长对分管的公寓楼进行保洁工作检查并提出整改意见,寝管员必须立即整改到位。

2、在每学期的开学前、节假日放假期间、传染病高发期对宿舍进行消杀工作。蚊蝇滋生期,每天对公寓楼走廊、卫生间、洗漱间、淋浴间喷洒灭害灵、84 消毒液,房间内定时紫外线杀菌。

3、加强寝管员的业务培训,熟练掌握操作技能和专业知识。

三、维修服务及时高效

由于许昌高级中学建安大道校区的学生公寓已有将近 20 年的时间,内部公共设施陈旧;八一路校区的入住学生多,每层楼洗漱间、卫生间只有 2 个,每层学生有将近 180 人,公共设施设备使用特别频繁。两个校区公寓楼的水电设备极易损坏。

采取的保障措施:

1、制定维修、养护计划和实施方案,承诺维修的时限。

2、寝管员在每天的巡查中发现的水电设备、宿舍内的设施损坏以及学生的报修都要记录在案,限时维修。对无法维修的及时报学校学生工作中心处理。

四、新生入住、高一文理分班、新高三由八一路校区搬往建安大道校区时的宿舍分配工作

采取的具体措施:

1、此项工作开始前,首先安排寝管员将所需入住宿舍的内外进行整理、保洁,并确保宿舍的基础设施、设备均是完好状态。

2、提前和年级主任和年级分管宿舍的领导沟通,了解需住宿学生的情况,摸清需要住宿的大



概人数，准备好所需宿舍数，要宽备窄用。

3、提前一天将《班级寝室分配表》分发给班主任，由班主任按《班级寝室分配表》的要求填写入住学生名单，并在规定的时间内交学生公寓楼值班室。

4、接到《班级寝室分配表》后，由公寓楼项目负责人按班级分配宿舍，并将分配结果反馈给各班主任。

分配宿舍时要掌握的原则：同一班级尽量分配在同一楼层；同一宿舍尽量分配同一个班级，不混寝；如果必须混寝，则尽量让相近班级混寝；文科班和文科班、理科班和理科班尽量分在一起。

5、入住完毕后，各楼层寝管员重新核对每个宿舍的实际入住人员，并填写《寝室入住人员信息表》（附后），放置在指定的位置备查。

_____ 校区 班级 寝室 分配 表									
班		_____ 年 _____ 月 _____ 日				班主任 _____			
_____ 生宿舍 房间号	人员类别	住 宿 学 生 姓 名							
	晚上住寝学生								
	中午住寝学生								
	晚上住寝学生								
	中午住寝学生								
	晚上住寝学生								
	中午住寝学生								
	晚上住寝学生								
	中午住寝学生								
	晚上住寝学生								
	中午住寝学生								
	晚上住寝学生								
	中午住寝学生								

1、建议每间寝室晚寝和午寝住宿学生人数为“5+3”模式或“4+4”模式。

2、各班主任在寝室时不需要填写房间号，房间号由公寓楼统一分配。

寝室入住人员信息表

房间号：_____

床 号	姓 名	班 级	家 庭 住 址	父 母 电 话
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

班主任_____ 班主任电话_____ 寝室长_____

五、每天晚上的学生归宿情况检查工作

采取的具体措施：

1、每天晚上上班后，各楼层寝管员要核对本楼层《宿舍学生住宿考勤表》（附后），对当天新入住或退寝的学生进行登记更改，保证《宿舍学生住宿考勤表》的名单为最新、最准确的名单。

2、21：30 后，学生陆续开始回寝，各楼层寝管员持《宿舍学生住宿考勤表》开始实名点名。

点名时掌握的原则：

进寝室见人点名，点名时要么见人要么见条（由班主任签发的请假条），没见人也没见条，先登记名字，在 22：30 时再去该学生房间进行复查，如确实不在寝室，就将该学生名字登记在值班记录本上。

3、22：30 寝管组长将已登记的未回寝学生名单汇总后用微信发给项目负责人，项目负责人在 23：30 前将未回寝学生通知给相关班主任，进行确认。

经相关班主任确认该学生确为未请假且未归寝后，项目负责人将该学生按夜不归宿报学校学生工作中心处理。



许昌高中_____校区_____生宿舍学生住宿考勤表																																		
√: 住宿 △: 请假 空白: 缺勤			年 月 日																															
寝室	班级	床位	姓名	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
		1																																
		2																																
		3																																
		4																																
		5																																
		6																																
		7																																
		8																																
		1																																
		2																																
		3																																
		4																																
		5																																
		6																																
		7																																
		8																																

六、学生公寓楼熄灯后的纪律检查工作

根据许昌高中对学生公寓管理的要求，学生公寓每天晚上要做到“熄灯息声”。

采取的具体措施：

1、每晚 21：57 各楼层寝管员吹熄灯预备哨，提醒学生距熄灯还有 3 分钟，在 22：00 正式熄灯前，寝管员督促学生抓紧洗漱，赶快回寝休息。寝管组长协同各楼层寝管员以及值班辅导员迅速让学生安静下来，保证 22：00 熄灯完毕并做到熄灯息声。

2、熄灯后，各楼层寝管员开始巡查维持楼层纪律，发现违纪学生、违纪寝室，先警告，后记录时间及违纪详情，登记到《学生公寓违纪情况记录表》（附后）中。

3、每晚值班寝管员要巡查到 23：30，之后没有特殊情况，方可休息。

4、中午午休时，楼层寝管员在 12：40 分时关闭公寓大门，禁止任何人出入。午休开始，寝管员配合学校值班老师迅速让学生静下来，期间到各楼层巡查，查看睡眠情况，随时登记违纪学生，填写《学生公寓违纪情况记录表》。

5、各楼层寝管员填写的《学生公寓违纪情况记录表》要在午休、晚寝结束后交公寓楼值班室，由寝管组长汇总后报项目负责人。项目负责人在第二天的《学生公寓综合内务评分表》中体现前一天的违纪详情及扣分分值。



[illegible]

采取的具体措施:

- 评分的原则：寝管员在评分时要严格按照《寝室内务评分标准》检查分管楼层的每个房间内务，给出分数，评分时要实事求是，不得私自更改评分标准。在进行评分的同时，将每个寝室的扣分原因记录下来，和《许昌高中学生公寓内务评分记录表》一起公示在公寓楼宣传栏内，供学生回寝时查看、整改。

- 2、楼层寝管员在 8:30 前将已填好分数的《许昌高中学生公寓内务评分记录表》交公寓楼值班室，由寝管组长整理后交项目负责人。

3、项目负责人接到全部报表后，开始计算出每个班级所有宿舍的内务平均得分，并形成《许昌高中学生公寓综合评比一揽表》（附后），然后将前一天寝管组长交来的各班宿舍违纪情况以及学校值班辅导员查到的违纪情况，按照违纪扣分标准整合到《许昌高中学生公寓综合评比一揽表》里形成各班的最终内务得分，在 11:30 前以电子版形式报学生工作中心。

寝室内务评分标准

1. 行李箱乱放 (扣 3 分)

3、书籍乱放、摆放不整齐（扣 5 分）

4、暖水瓶、洗漱用品摆放不整齐（扣 5 分）

5、鞋未按要求摆放（扣 5 分）

6、垃圾斗、扫帚摆放不整齐（扣 5 分）

第二项：地面打扫是否干净、垃圾是否清理 25 分

扣分项及扣分分值：

1、地面未打扫（扣 10 分）

2、地面未拖（扣 5 分）

3、垃圾未清理（扣 10 分）

第三项：被褥整理是否整洁（被子按要求叠放、褥子平整、床上床边无杂物） 25 分

扣分项及扣分分值：

1、被子未叠（扣 10 分）

2、被子、枕头未按要求摆放（扣 3 分）

3、被褥不平整（扣 2 分）

4、床上摆放除被子、枕头以外的物品（扣 5 分）

5、床边挂衣服、杂物等（扣 5 分）

第四项：门窗是否干净，墙壁是否干净 25 分

扣分项及扣分分值：

1、门窗不干净（扣 5 分）

2、窗户边放杂物、早上离寝时不拉开窗帘（扣 5 分）

3、墙壁上贴画、乱写乱画（扣 5 分）

4、早上离寝时不关灯（扣 5 分）

5、早上离寝时不锁门（扣 5 分）



[illegible]

1、周末、节假日留宿期间，严格按照日常的作息时间和纪律要求进行管理。

3、晚上

- 157 -

[illegible]

_____校区_____年级_____生宿舍

周六、节假日留宿情况汇总表

值班人：

年 月 日

留宿条上留宿人员数：		
实到人数：		
有留宿条未到到人数：		
没有留宿条回寝人数：		
晚归人员情况（姓名、房间号、班级）：	有留宿条未回寝人员情况（姓名、房间号、班级）：	
没有留宿条回寝人员情况（姓名、房间号、班级）：		



(一)、1、接到班主任或任课老师指出某个学生思想上可能出现的问题，需要关注的信息时，楼层寝管员立即前往观察该学生在宿舍是否有异常表现，如有问题及时向组长和值班辅导员汇报，并由项目负责人通知班主任。

2、在查寝过程中，寝管员如发现某个学生情绪异常时，要及时向组长和值班辅导员汇报，并由项目负责人通知班主任。

3、在发现问题后，寝管员和组长要配合老师像拉家常一样去开导学生，鼓励学生，做好学生的心理疏导。

(二)、服务学生是我们的宗旨

1、每周在公寓楼宣传栏公布本周天气预报，提醒学生增减衣物。

2、提供针线包、纽扣等，为学生缝补衣物。

3、提供体温计、碘伏、创口贴、医用棉签等，在学生发生磕磕碰碰时，为其做简单处理。

