**目 录**

**一、公寓服务中心服务范围**

**二、公寓住宿各项规章制度及工作流程**

1、新生入住

2、老生入住

3、整体住宿调整

4、个人住宿调整

5、假期学生留宿

6、个人退宿

7、毕业生离校

**三、公寓相关管理办法**

1、公共设施管理办法

2、学生宿舍调配、调整管理办法

3、个人退宿管理办法

4、假期留宿管理办法

5、住宿标准变更退款管理办法

**公寓服务中心服务范围**

服务形式上包括：学生住宿服务；清洁卫生服务；门卫值班服务；用具配置服务；卧具配置服务；维修服务；水电服务；安全设施的维护与管理。

 1、学生住宿服务：配合学校有关部门，做好学生公寓房间的分配与调整工作；办理学生入学、退学、休学、毕业时的入住与退房手续；做好日常的床位再次分配和调整工作；协助学生优化日常生活秩序；努力开展“卫生达标”、“文明宿舍”等宿舍精神文明建设活动。
 2、清洁卫生服务：保持公寓公共场所的卫生整洁；假期做好新生宿舍粉刷及清洁工作；倡导优良的公共卫生理念；按规定的作业时间、作业量、作业标准，做好计划卫生、突击卫生、日常保洁工作。
 3、门卫值班服务：公寓的门卫值班是避免闲杂人员进入公寓内的第一道屏障，门卫值班人员必须做好来客的问询、登记、监督工作，确保进入公寓的人员有充足的理由；按照学校或相关部门的规定，做好楼门的按时开闭工作，做好水电的按时控制工作；对有特殊情况而早出楼门或晚归公寓的学生，在做好询问、登记的基础上，应给予解决，如有疑虑，马上报告上级领导或有关部门；发挥门卫值班的信息优势，发现异常情况及时报告。

 4、用具配置服务：配合学校有关部门，做好新生宿舍的家具采购及配置工作；做好新配置家具的验收、布置、编号、发放工作；督促学生做好室内家具维护、保养、维修工作。

 5、卧具配置服务：配合学校有关部门，做好新生床上用品的招标、配备和发放工作；按照学校有关规定，按计划适时做好卧具洗涤工作。
 6、维修服务：负责学生公寓楼的公共设施的检查维修工作；接受学生对公寓内设施的报修，及时组织维修，按规定计取费用。

 7、水电服务：做好水、电等设施的管理维护工作；落实用电、用水指标的分配；查抄用电、用水表计，收取超指标水电费；配合相关部门，对违章用电进行查处；开展节能降耗、低碳环保等宣传教育活动。
 8、安全设施的维护与管理：消火栓、灭火器、疏散通道、外门、外窗、护栏等安全设施，必须维护其处于有效的可使用状态，确保关键时刻能供使用。安全警示、指示标牌在醒目的位置并表示准确。

**公寓住宿各项规章制度及工作流程**

1、新生入住

①公寓服务中心在新学年开始前，做好新生入住的准备工作，成立迎新领导组，责任到人。加强迎接新生的人员培训，对硬件配置的数量和质量进行检查，如：床、衣柜、小方凳、桌子、书架、窗帘、门窗玻璃、锁具等。督察组负责检查宿舍楼的设施和设备，使其处于完好状态，卫生保洁人员对公共场所及室内进行彻底清扫，给学生提供安全、舒适、清洁、文明的生活环境。公寓楼长做好值班室安全管理和综合服务所具备的软硬件准备。

②新生入校前一周，由学生处、后勤处组织公寓服务中心及各学院召开宿舍安排会议，公寓服务中心向各学院发放《宿舍分配情况表》（同时向各楼长发放一份）及新生住宿证，会上就可能出现的情况议出解决办法，保证学生顺利住宿，如绿色通道学生、办理贷款学生、交不了费的学生，防止这些学生领物品后退学，物品流失。

③及时向后勤管理部门索取新生住宿分配名单，配合后勤管理部门和各学院，在新生入校前将宿舍分配到每个学生。

④各楼楼长根据《宿舍分配情况表》，配合各学院学生科组织人员亲自验收宿舍配置和设施，如有问题，及时提出，由公寓服务中心配备或维修。

⑤新生入校后，凭公寓住宿交费单、公寓物品交费单及住宿证到所在楼领取宿舍钥匙、衣柜钥匙，在《迎新物品发放表》上签字，办理入住手续。

⑥各楼楼长一周内将新生入校情况在《学生住宿登记表》上记录，并与学生签订《后勤服务集团学生公寓住宿合同》（合同一式贰份：学生一份，公寓服务中心一份）。新生入校工作完成后，各楼楼长将《学生住宿名单》电子稿及《住宿合同》整理报公寓服务中心办公室备案。

⑦中心各部门人员在各自的职责范围内协助学生办好入住的所有手续，并配合学校办好新生入校的其它手续。

⑧新生入住公寓流程

到学校指定交费点交费

到学校指定交费点交费

凭入学录取通知单到各院迎新点登记并领取住宿证

凭住宿证、公寓物品及住宿交费单到所分配公寓楼领取钥匙

到宿舍打开衣柜门，清点发放物品，入住

 2、老生入住

 ①往年录取的在册学生，由于休学和因某种原因先前不在学校住宿，又要申请回校住宿，公寓服务中心应配合学院为其办理相应的入住手续。

②学生本人要写申请，并报学院主管学生部门，学院对学生申请入住的资格或条件进行审批。申请中要重点说明返校住宿的理由，一般不予已毕业学生为考研等而办理入住手续。

③学生审批合格后，凭申请表到公寓服务中心办公室办理相关手续，中心办公室根据房源情况及学生学院班级为其开据住宿证明，住宿证明应包括学生的班级、住宿公寓和床位号、住宿费用标准等。

④学生凭住宿证明到财务处办理交费手续。

⑤学生持交费凭证与住宿证明到公寓楼办理入住手续，签订住宿合同，领取宿舍钥匙、衣柜钥匙，正式入住。

⑥根据实际住宿的变化情况，楼长应及时更新住宿登记表，并将学生相关信息及时输入数据库中。

⑦入住公寓流程

本人申请 学院审批

本人申请 学院审批

本人申请 学院审批

凭申请表到中心办开住宿证明

财务处办理交费手续

凭交费单、住宿证明到公寓楼领取钥匙入住

住宿信息反馈学院

3、整体住宿调整

①整体住宿调整是落实学校思想政治进公寓工作而进行的以院为单位的楼宇调整。

②整体住宿调整一般在毕业生离校后或假期及新学期开学前进行，它是公寓服务中心配合其它相关单位采取的宿舍调整行为。

③公寓服务中心要将房源情况及毕业生离校后可提供的空房间、空床位情况，在毕业生离校前一个月报给后勤处房产科，由房产科根据所提供房源及各学院情况进行安排，做出调整方案。

④公寓服务中心根据学校做出的调整方案，制定中心调整方案，并报送后勤管理处房产科、学生处，由房产科、学生处组织相关学院进行协调，达成一致意见后，进行整体调整。

⑤按规定的调整时间和要求组织学生进行整体调整。调整过程中，公寓服务中心要配合各学院做好宣传工作，保持学生稳定，做好防盗等各项治安管理，以宿舍为单位，保证调整顺利完成。

⑥学生调离宿舍的公寓楼，管理员要提前收回学生住宿证，及对宿舍设施进行检查，如有损坏，按照宿舍物品损坏赔偿细则进行赔偿。学生离舍时，收取宿舍超支电费，并将学生钥匙逐一收回，以宿舍为单位放入保存袋中。

⑦学生调入宿舍的公寓楼根据学院提供的住宿名单及住宿证，为其发放钥匙并签订住宿合同。

⑧调整工作结束后，楼长要在一周内更新《学生住宿登记本》及《住宿名单》电子稿，并报公寓服务中心备案。

4、个人住宿调整

在校学生原则上不进行宿舍调整，如有特殊原因，由申请人提出住宿调整申请，报院学生科，并填写《学生宿舍调整申请表》，由班主任及分管学生工作领导签字批准并加盖学院公章后，公寓服务中心经理据此考虑调整。房源许可的情况下，尽量给予调整，相关手续存档，然后通知楼长，为该生调整宿舍。

5、假期学生留宿

①原则上假期学生不允许留宿，如有特殊原因确需留校住宿时，需要书面写出申请，并上交学院进行审批，学院相关部门汇总后，由负责人审批签字，将名单加盖学院公章后递交公寓服务中心，方可假期留宿。

②为便于管理，杜绝浪费，降低学校服务成本，需集中居住时，须服从学校住宿安排。

③居中住宿时，公寓服务中心根据留宿学生人数与性别安排留宿学生的公寓和宿舍。

④宿舍预留和分配好以后，在各公寓楼写出通知，学生凭本人证件到公寓服务中心办理手续，签订《假期留校住宿承诺书》，公寓服务中心告知学生住宿房间和床位号。

⑤公寓服务中心办公室在办理相关手续后，将住宿信息及时传达给留宿公寓楼长。学生在留宿公寓领取钥匙，正式入住。

⑥为方便管理，楼长应建立临时住宿人员信息。

⑦假期留宿流程

领取钥匙 学生入住

学生申请留宿并经批准

学生申请留宿并经批准

学生申请留宿并经批准

公寓服务中心做好宿舍准备工作

办理留宿手续

领取钥匙 学生入住

楼长建立假期住宿信息表

 6、个人退宿

①个人退宿是指个别学生由于特殊原因不在公寓居住而办理的退宿行为。教育部规定，为了避免学生在校外住宿可能发生的安全事故，原则上不允许学生在校外租房居住。但同时，也存在一些特殊原因，允许办理学生退宿。

②学生因特殊原因个人需要退宿但留校上课的，应首先下载《公寓外住宿审批表》（此表一式四份，学生本人、公寓服务中心、财务处、所在学院各一份）向学院进行申请，说明退宿理由，退宿后所居住地址，联系方式，本科学生要填写家长意见，研究生需填写导师意见。

③经班主任认真核查审批后，填写《中北大学公寓外住宿安全协议书》，到学院进行审批，由学院主管学生的副院长或副书记进行严格审查后，签字盖章。

④是否保留床位要注明，保留床位者可直接到公寓服务中心办公室办理相关手续。

⑤不保留床位者要先到现居住公寓楼按规定办理离楼手续，即由楼长查验宿舍设施物品完好后，收回宿舍门、柜钥匙，填写离楼单，更新住宿信息。

⑥学生凭离楼单与审批表到公寓服务中心办公室办理相关手续。

⑦所有审批程序完成后，不保留床位者持审批表到财务处办理相应退款手续。

⑧个人退宿流程

填写《公寓外住宿审批表》与《中北大学公寓外住宿协议书》，并由学院审批

向学院提出申请

楼长检查设施物品是否完好，如损坏，学生按《损坏物资赔偿价格表》赔偿。

公寓楼退宿

持离楼单与审批表到中心办办理公寓退宿手续，签字盖章。

公寓服务中心办退宿

公寓楼与中心办公室更新住宿信息

持审批表到财务处办理住宿费退还

 7、毕业生离校

①在学生毕业前，公寓服务中心应组织有关人员对所有的毕业生宿舍进行检查验收，检查的内容包括宿舍门锁和钥匙、衣柜及锁和钥匙、门窗玻璃、灯管、电话线、窗帘、书架、墙壁等，将检查情况记录于《毕业生宿舍物资情况验收表》（一式三份：一份公示，一份楼长，一份交公寓服务中心办公室）并公示一天，如无异议，楼长按验收情况向各宿舍下发《毕业生宿舍物资赔偿通知单》（一式二份：一份交学生，一份交楼长），各毕业生宿舍根据损坏或丢失的情况，按《损坏物资赔偿价格表》照价赔偿。如有异议，应及时向楼长说明，经确认无误后，执行赔偿程序。在学生赔偿时，应由学生签字认可，收款应有正规财物收据。

② 毕业生以宿舍为单位，在规定的时间内到值班室缴纳赔偿金及押金（100元），办理离楼手续。最后一个离校的学生，在离舍时，由楼长验收宿舍内物资，无损坏或丢失情况，则交回钥匙，退还押金。

③学生全部离校后，由各楼楼长组织人员清理各毕业生的房间卫生，并将损坏设施及时报维修组进行维修。

④毕业生退宿流程

公寓服务中心核查毕业生房间、人数

检查毕业生房间公物情况做好登记和赔偿工作

办理离楼手续

毕业生在规定时间内离校

**公寓相关管理办法**

**（一）公共设施管理办法**

学生宿舍配备的家具等公共设施是学生生活、学习、休息的必需用品，每个学生都应妥善保管，精心爱护和使用，为加强管理，防止家具等公共设施的丢失或损坏，特制定本办法。

1、学生公寓楼家具等公共设施由公寓服务中心根据学生住宿人数制定配备方案，后勤处负责完成。

2、公寓服务中心对所管辖家具等公共设施实行统一管理，并负责维修等事宜。

3、学生入住时应核对家具等公共设施是否完好，如有问题于一周内向公寓服务中心报告；不报告的视为核查无误同意接收。

4、学生宿舍内属于学生个人使用的家具等设施由学生本人负责保管，学生宿舍内集体使用的家具等设施由该宿舍住宿同学集体保管。

5、未经公寓服务中心同意，住宿同学不准将家具等公共设施转借他人使用、不准任意搬迁和调换。

6、家具等公共设施自然损坏时应及时报修；属于人为损坏。则当事人按原价赔偿，查不清当事人的由本室住宿同学集体负责赔偿。当事人（或舍长）接到赔偿通知单后二天内到公寓服务中心办公室缴纳赔偿费，办公室收到赔偿费用后应及时通知维修组进行维修。对故意损坏家具等公共设施的，公寓服务中心将根据学校有关文件上报学校进行处理。

7、学生毕业时，家具等公共设施须经公寓服务中心验收，确认完好后，方可办理离校手续。如有损坏或遗失，必须按价赔偿。

**（二）学生宿舍调配、调整管理办法**

为加强对学生的教育管理，规范学生宿舍调配、安排和调整，体现公开、公平、公正的办事原则，特制定本管理办法。

1、学生宿舍由后勤处房产科根据公寓服务中心提供房间统一调配，学生住宿由学生所在学院负责安排、调整，公寓服务中心负责办理手续。

2、为了做好学生宿舍的调配工作，维护学生公寓稳定，便于学院与公寓服务中心共同管理，房产科按学院相对集中原则对学生宿舍逐步进行有效调配。

3、新生入学前，由后勤处房产科根据公寓服务中心提供宿舍分配名单，将学生宿舍按新生人数统一调配给各学院，公寓服务中心将按照各学院所开具的住宿证安排新生入住。未报到新生床位由学院集中后再由公寓服务中心进行合理调配。

4、学生宿舍调整必须经学院批准同意，公寓服务中心审核并按规定办理相关手续后予以调整。私自调换宿舍者，一经发现，将上报学校，按违反校纪处理。

5、需调整宿舍的同学须报院学生科，并填写《学生宿舍调整申请表》，由班主任及分管学生工作领导签字盖章，公寓服务中心经理根据房源情况，尽量予以调整。申请调整宿舍的学生需到原宿舍楼根据《学生宿舍调整进出楼联系单》规定办理宿舍调整手续，否则按私自调整处理。

6、具体调整条件如下：

A、学生所在学院或专业发生变动；

B、有其它特殊原因学院认为有必要调整的。

各学院须从严掌握调整条件，尽量控制调整人数，以利于学生公寓的稳定。

7、宿舍调整原则上在本学院寝室范围内进行，需进行宿舍调配的由学院学生科提出申请，公寓服务中心视房源情况进行统一调配。

8、为切实做好宿舍调整工作，公寓服务中心保留对住宿学生的动态调整权；每学年末进行一次动态调整，并将学生动态调整结果反馈学生所在学院。

9、因宿舍楼大维修、改造等原因需统一调整的，按寝室统一验收、统一办理离楼手续的工作原则实行。

**（三）个人退宿管理办法**

1、退宿管理是国家要求比较严的工作，要严格按照相关文件执行。为避免学生在校外住宿可能发生的安全事故，特制定出细化、严格的外宿、退宿审批规程，保障学生在校期间的安全。

2、住宿学生如果发生休学、退学、转学、出国等离校现象，应按照学校规定为其办理退宿手续。由以上原因引起的退宿，需要学校教务部门出具证明材料，所有涉及部门签字盖章后，公寓服务中心为其办理退宿手续。

3、住宿学生由于身体健康等原因不能继续在宿舍居住，如神经衰弱、传染病等，应为其办理退宿手续，由于身体原因引起的退宿应有医院出具的诊断证明，同时还要有学生所在学院的审批意见。

4、住宿学生家庭住址或直系亲属在本校区内，不强制要求住宿，可根据学生意愿为其办理退宿手续，但要求学院必须认真审查。

5、住宿学生如果在校期间参与课题研究，或者参加实习活动，长时间不在学校居住的，可根据本人申请，为其办理退宿手续。该类情况应该由学生所在学院出具相关证明材料。

6、在校内勤工俭学的学生，如果学校其它部门为了方便管理和工作，为其安排住宿，可为其办理退宿。这类情况应该由相关部门（包括为其提供住宿的部门和所在学院）提供证明材料。

7、学生结婚可以为其办理退宿，办理退宿手续时，应出示结婚证明。

8、为了确保宿舍的安全，保证钥匙不向外流失，公寓管理人员应在学生退宿前仔细核实学生交回的钥匙是否与本宿舍门柜锁配套，并将钥匙妥善保管。

**（四）假期留宿管理办法**

1、一般情况下，在寒暑假期间学生不为学生提供住宿，但有下列原因之一的，宜为学生办理假期留宿。

（1）、学生离家较远，家庭经济条件困难，假期回家成本较高。

（2）、学校集体活动需要留宿的。

（3）、因科研需要假期留宿，比如：研究课题、做实验等。

（4）、有勤工助学岗位的学生留宿。

2、假期作息

（1）、假期宿舍没有每月30度免费电量。

（2）、假期供电时间：

暑假为晚上6:30至凌晨6:00；寒假为下午5:00至早晨8:00；

国家规定节假日全天供电。

（3）、假期开关楼门时间：

暑假为早6:00开门，晚11:00关门；

寒假为早6:00开门，晚10:30关门。

3、假期住宿服务与管理

假期内，出于对学生的安全责任，公寓服务中心必须掌握学生动态，了解学生在假期期间的动向。

（1）、假期留宿房间要在放假前一周准备好，并根据住宿人数和性别进行科学分配。

（2）、公寓服务中心办理住宿手续时，要求学生按照签订的住宿承诺书上申请时间住宿。

（3）、在假期开学前几天，各栋公寓全部开放，这时督促学生离开留宿公寓，回到原公寓住宿。

4、在留宿手续办完后当天，公寓服务中心应将留宿名单表传达给留宿公寓楼。

**（五）住宿标准变更退款管理办法**

1、本科生：

（1）、人数标准：6人间为1000元/年/生；8人间为800元/年/生；10人间为600元/年/生。

（2）、盖楼年限标准（6人间）：2000年以后（包括2000年）所建公寓为1000元/年/生；2000年以前为800元/年/生。

2、研究生：

盖楼年限标准（4人间）：2000年以后（包括2000年）所建公寓为1200元/年/生；2000年以前为800元/年/元。

3、一般每年11月份以学院或班级为单位集中进行办理，办理时需从后勤服务集团网上下载《住宿差额退款表》，经班主任确认，学院相关部门审批，楼长认真核实签字确认后，到公寓服务中心审批备案，再到后勤管理处审批后，即可到财务处办理差额费用退还手续。

4、对于不能集中办理退还手续的学生，比如通过贷款交费学生，要求各公寓楼长要认真审核，避免重报、多报。