

物业管理中心“六T”管理法实施方案

一、创建背景

自2013年11月以来，物业管理中心按照后勤中心“精细化”相关要求，坚持“服务至上，精益求精”的服务理念，积极推进“精细化”的各项工作，不断优化队伍结构，加强员工技能培训，积极制定完善《物业管理中心制度汇编》《公寓物业部制度汇编》《教室物业部制度汇编》《南院物业部制度汇编》及《物业管理中心应急预案》等制度，坚持开展日检查、周点评、月考核，初步形成了“岗位有职责、工作有流程、考核有标准、奖惩有依据”的管理模式；积极加强投入力度，完善服务设施，切实提高了物业服务水平，得到了广大师生的好评。

在取得成绩的同时，也存在一定的不足：在考核中“人情”问题依然存在；各项制度要求在执行的过程中存在“不落地”或“打折扣”情况；部分员工存在一定的职业倦怠，对工作认同感不强，导致人员流动性较大；缺乏一套系统的管理理论，管理服务水平向上实现进一步突破较为困难等。

2016年5月23日至27日，后勤服务中心总经理张波带队到南方部分高校进行了调研学习，将“六T”管理法引进，并打算初步在物业管理中心进行创建，现结合我中心管理的实际情况，特制订以下实施方案。

二、总体目标

经过为期一年的创建，在现有“精细化”服务的基础上，提升物业管理中心整体管理水平。用一到两年的时间，不断完善“六T”，通过“六T”的建设，使各级服务人员能够熟练掌握“六T”管理法的内涵，使我校后勤物业管理服务水平能走在陕西省各高校的前列。

三、组织领导

为保证“六T”管理法的顺利推进，特成立“六T”管理法领导小组。

1、方案起草小组

组 长：闫清波

成 员：万朝蕾 王 哲 黄 鑫 曹 莉

2、方案实施小组

组 长：万朝蕾

副组长：王 哲 曹 莉 黄 鑫

组 员：胡海利 孟 佳 郑 义 董 华 陈东玥 李 霞等

3、成果验收小组

组 长：张 波

副组长：闫清波 康亚莉

成 员：赵 亮 谷 倩 李晓佳

四、“六 T”管理法的内容

“六 T”管理法的主要内容是“天天安全保障”、“天天人性服务”、“天天规范管理”、“天天行为育人”、“天天检查评估”和“天天反馈提高”。

1、天天安全保障

安全事关重大。物业管理服务安全保障工作主要涉及四个方面：消防安全、治安安全、风险控制、教学保障安全。消防安全是物业管理安全保障工作的重中之重，应确保消防通道畅通、消防设施设施完好，防灾减灾控制措施行之有效；师生的人员安全、财物安全是物业管理服务的基础，应保证技防设施正常运转、住宿人员有序入住、访客管理及物品进出有效管控；同时应结合实际制定突发事件的应急预案，各级工作人员做到职责明确、各司其职、安全作业，实现对物业管理中各类风险的有效控制，确保各类应急事件在第一时间得到正确处置。

2、天天人性服务

人性服务是指管理服务部门以生为本，从学生的需求出发，对楼宇配套的服务设施及相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和生活秩序，以达到师生满意为目的的服务活动的总和。强调“天天人性服务”的目的是提升服务意识，明确服务内容，规范服务要求，以人性、周到、细致的服务提升物业管理的服务形象。

3、天天规范管理

天天规范管理是指物业管理部门根据确立的管理服务理念 and 完备的规章制度，在每天的日常管理工作中引导和规范工作人员的工作行为。通过不断规范、不断改进、不断提高，使工作人员明确各自工作应达到的标准，从而将组织的要求转化为工作人员的自觉追求，达到提高管理水平和服务质量的目的。

4、天天行为育人

物业管理服务工作不仅承担着学生生活、学习方面基础保障的功能，更重要的是肩负着“育人”重任，是高校人才培养的重要一环。后勤工作人员被称为不上讲台的老师，物业服务尤其如此，工作人员的一言一行，一举一动，对于学生的培养、成长同样起着引导、示范的作用。因此，工作人员要不断适应新要求，不断加强内部管理，创新服务手段，优化育人环境，努力为师生营造一个整洁、健康、向上的生活与学习环境，充分发挥物业管理服务育人的重要功能。

5、天天检查评估

天天检查评估是针对每天物业管理服务的重要环节和重点工作，检查基层服务岗位工作人员及基层管理人员的工作质量、员工履职、突发事件处理、工作不足等，评估信访投诉处理率、维修满意率、服务满意率，确保各项服务工作有序、优质、高效推进，提高物业管理服务的质量和水平，提升服务形象，提高服务满意度。

6、天天反馈提高

将“六 T”实施的成果日常化、制度化、规范化、自然化和真实化，建立经

常性的检查、反馈制度，改善责任不清、制度不实、执行力低的问题，采用一目了然的现场管理方式，使各项现场管理要求目标清晰，实现规范化、持续化，提高工作效率。

五、“六 T”管理法的实施标准

（见学生公寓物业部“六 T”管理法实施手册、教室物业部“六 T”管理法实施手册）

六、实施步骤与时间安排

1、前期准备阶段

2017年5月—7月，前完成《物业管理中心“六 T”实施方案》；

2017年9月—12月，对“六 T”管理法进行宣传，并对“六 T”管理法实施手册进行凝练，印制成册。

2、培训学习阶段

2018年3月—5月，召开“六 T”管理法动员大会，将印制成册的“六 T”管理资料发放给每位员工，分岗位组织学习相关内容，采取集中学习和个人自学相结合的方式。

3、组织实施阶段

2018年6月—11月，对照“六 T”管理法实施内容对所有项目进行完善。
（详见附录）

4、检查验收阶段

2019年4月，由成果验收的成员共同对物业管理中心“六 T”的创建实施效果进行检查验收，对于存在的问题，限期改正。

5、整改提高阶段

2019年5月—11月，针对成果验收小组提出的问题，同时在中心内部进行自查，并对存在的问题进行整改。

6、评比奖惩阶段

2019年12月，在领导小组的成员共同对“六T”的创建实施效果进行验收时，依据打分标准对公寓和教室进行评比打分，并选出合格公寓和教室，进行“六T”管理达标公寓及“六T”管理达标教室的挂牌奖励。

七、附件

附件1：物业管理中心“六T”管理法实施进度安排表；

附件2：物业管理中心“六T”管理法各岗位口诀；

附件3：学生公寓物业部“六T”管理法实施手册；

附件4：教室物业部“六T”管理法实施手册；

附件5：物业管理中心“六T”管理法费用预算。

物业管理中心

2017年10月16日

附件 1

物业管理中心“六 T”管理法实施进度安排表

序号	完成内容	时间节点	负责人	备注
1	提交物业管理中心“六 T”管理法实施方案	5月—7月	万朝蕾	2017年
2	提交公寓物业部“六 T”管理法实施手册	5月—7月	王 哲	2017年
3	提交教室物业部“六 T”管理法实施手册	5月—7月	万朝蕾	2017年
4	完成公寓物业部“六 T”管理法实施手册的整理和印制	9月—12月	王 哲	2017年
5	完成教室物业部“六 T”管理法实施手册的整理和印制	9月—12月	万朝蕾	2017年
6	召开物业管理中心“六 T”管理法动员大会	3月	万朝蕾	2018年
7	组织员工学习“六 T”管理法的内容	3月—5月	曹 莉 万朝蕾	2018年
8	对照公寓“六 T”管理法的实施内容，对公寓所有项目进行完善	6月—11月	曹 莉	2018年
9	对照教室“六 T”管理法的实施内容，对教室所有项目进行完善	6月—11月	万朝蕾	2018年
10	成果验收小组对公寓和教室“六 T”的创建实施效果进行检查验收，对于存在的问题限期改正	4月	万朝蕾	2019年
11	整改提高阶段	5月—11月	万朝蕾 曹 莉	2019年
12	召开物业管理中心“六 T”管理法总结暨表彰大会	12月	万朝蕾	2019年

学生公寓各岗位的“六 T” 口诀

一、楼长的“六 T” 口诀

天天巡视处理 天天检查指导 天天走访交流
天天事闻记录 天天沟通协调 天天考核改进

二、值班员的“六 T” 口诀

天天开门关门 天天微笑服务 天天定时立岗
天天查验证件 天天值班登记 天天报告反馈

三、保洁员的“六 T” 口诀

天天定时清扫 天天循环保洁 天天检查报修
天天专项清洁 天天物品归位 天天自查整改

教室各岗位的“六 T” 口诀

一、楼长的“六 T” 口诀

天天巡视处理 天天检查指导 天天走访交流
天天事闻记录 天天沟通协调 天天考核改进

二、值班员的“六 T” 口诀

天天开门关门 天天微笑服务 天天定时立岗
天天按时巡查 天天值班登记 天天报告反馈

三、保洁员的“六 T” 口诀

天天定时清扫 天天循环保洁 天天检查报修
天天专项清洁 天天物品归位 天天自查整改

学生公寓物业部“六 T”管理法的内容实施手册

一、“六 T”管理法的内容

“六 T”管理法的主要内容是“天天安全保障”、“天天人性服务”、“天天规范管理”、“天天行为育人”、“天天检查评估”和“天天反馈提高”。

1、天天安全保障

学生公寓的安全事关重大。安全保障工作包括三个方面：消防安全、治安安全、风险控制。消防安全是学生公寓安全保障工作的重中之重，应确保消防通道畅通、消防设施完好，防灾减灾控制措施行之有效；住宿秩序的管理和控制是保障学生公寓人员安全、财物安全的基础，应保证技防设施正常运转、住宿人员有序入住、访客管理及物品进出有效管控；公寓应结合实际制定突发事件的应急预案，各级工作人员做到职责明确、各司其职、安全作业，实现对学生公寓各类风险的有效控制，确保各类应急事件在第一时间得到正确处置。

2、天天人性服务

学生公寓的人性服务是指管理服务部门以生为本，从住宿学生的需求出发，对楼宇配套的服务设施及相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和生活秩序，以达到学生满意为目的的服务活动的总和。强调“天天人性服务”的目的是提升服务意识，明确服务内容，规范服务要求，以人性、周到、细致的服务提升公寓物业部的服务形象。

3、天天规范管理

天天规范管理是指公寓管理部门根据确立的管理服务理念和完善的规章制度，在每天的日常管理工作中引导和规范工作人员的工作行为。通过不断规范、不断改进、不断提高，使工作人员明确各自工作应达到的标准，从而将组织的要求转化为工作人员的自觉追求，达到提高管理水平和服务质量的目的。

4、天天行为育人

学生公寓服务工作不仅承担了学生生活、学习方面基础保障的功能，更重要的是肩负着“育人”重任，是高校人才培养的重要一环。后勤工作人员被称为不上讲台的老师，学生公寓尤其如此，工作人员的一言一行，一举一动，对于学生的培养、成长同样起着引导、示范的作用。因此，工作人员要不断适应新要求，不断加强内部管理，创新服务手段，优化育人环境，丰富学生宿舍文化生活，努力为师生营造一个整洁、健康、向上的生活与学习环境，充分发挥公寓育人的重要功能。

5、天天检查评估

天天检查评估是针对每天学生公寓管理服务的重要环节和重点工作，检查学生公寓基层服务岗位工作人员及基层管理人员的工作质量、员工履职、突发事件处理、工作不足等，评估信访投诉处理率、维修满意率、服务满意率，确保公寓管理服务工作有序、优质、高效推进，提高学生公寓管理服务的质量和水平，提升学生公寓物业部的服务形象，提高服务满意度。

6、天天反馈提高

将“六T”实施的成果日常化、制度化、规范化、自然化和真实化，建立经常性的检查、反馈制度，改善责任不清、制度不实、执行力低的问题，采用一目了然的现场管理方式，使各项现场管理要求目标清晰，实现规范化、持续化，提高工作效率。

二、组织实施内容

1、**天天安全保障。**认真对照“六T”管理法的内容，根据“天天安全保障”部分创建的具体要求，对各公寓进行检查整改。需进行的工作：（1）检查楼内消防相关设备设施；（2）制作各公寓的消防疏散示意图；（3）清理楼道随意放置的自行车及其他杂物；（4）各公寓配备“安全记录本”；（5）制作“高空抛物警示”；（6）设立安全巡查员；（7）各楼宇应急安全出口处配备安全锤。

2、天天人性服务。认真对照“六 T”管理法的内容，根据“天天人性服务”部分创建的具体要求，对各公寓进行检查整改。主要工作：（1）提供每天天气预报和日常小常识，做好信息服务；（2）对各公寓日常生活服务进行检查，做好微笑服务和立岗服务；（3）提供衣物缝补服务；（4）设置“失物招领点”；（5）规范学生临时存放物品制度；（6）在各公寓开展文化建设，营造文化氛围。

3、天天规范管理。认真对照“六 T”管理法的内容，根据“天天安全保障”部分创建的具体要求，对公寓进行检查整改。根据工作实际：（1）对相关制度进行完善和优化；（2）严格考核各岗位工作流程的执行情况，加强工作岗位的培训；（3）对保洁工具的摆放进行严格检查，制作相关标示，使工具有名有家，摆放规范。

4、天天行为育人。明确公寓管理理念：管理育人、服务育人和环境育人。创新服务手段，不断适应新要求；利用后勤微信平台，开展一次与学生的互动活动；充分发挥公寓育人的重要功能，不断优化育人环境，为师生营造一个整洁、健康、向上的生活与学习环境。

5、天天检查评估。检查学生公寓各岗位人员的工作质量、员工履职、突发事件处理、工作不足等；评估信访投诉处理率、维修满意率、服务满意率，确保公寓管理服务工作有序、优质、高效推进，提高服务满意度。

6、天天反馈提高。针对每天检查出的问题，及时反馈责任人，不断改进提高，保持“六 T”管理常态化。

三、学生公寓“六 T”实务现场管理实施标准见附件 3.1；

四、学生公寓“六 T”实务现场管理检查与评分标准见附件 3.2。

附件 3.1

学生公寓“六 T”实务现场管理实施标准

天天安全保障			
<p>目标：学生公寓的安全保障工作包括三个方面：消防安全、治安安全、风险控制。消防安全是学生公寓安全保障工作的重中之重，应确保消防通道畅通、消防设备设施完好，防灾减灾控制措施行之有效；住宿秩序的管理和控制是保障学生公寓人员安全、财物安全的基础，应保证技防设施正常运转、住宿人员有序入住、访客管理及物品进出有效管控；公寓员工应熟悉突发事件应急预案，各岗位工作人员做到职责明确、各司其职、安全作业，确保学生公寓全年安全稳定无事故。</p>			
序号	类别	具体要求	责任人
1	消防安全	掌握必备消防知识，知晓发生火情后的处置程序；能熟悉使用灭火器和消防栓等消防器材；牢记火警、物业中心、公安处和宿管科等部门电话。	全体人员
2		保证楼道畅通；消防标识和器材完好，消防设备正常工作、维保记录完整；安全指示灯完好，消防门正常启闭；设立消防疏散示意图；排查学生使用违章电器情况。	楼 长
3		熟知各个消防通道门钥匙的存放点，突发事件时能在第一时间打开，应急安全锤是否放置在位。	楼 长 值班员
4		楼内消防设备设施的日检查周登记制，存在异常情况及时上报。	保洁员
5	治安安全	视频监控系统等技防设施正常工作，维保记录完整；每日巡楼不少于 2 次，排查公共区域安全隐患且记录完整；定期核对住宿人员信息，无私自租、借、换床位或使用空床位情况。	楼 长
6		二十四小时门禁值班，一卡通查验率不低于 30%，认真做好钥匙借用、贵重物品出楼、访客登记、晚归登记和大件物品出入的证件查验、台账登记等工作。	值班员
7		工作过程中发现可疑人员及时上报，发现学生外出不锁房门现象及时提醒教育；检查公共区域水、电、暖等相关设施并及时报修。	楼 长 保洁员
8	风险控制	熟知《学生公寓突发事件应急预案》，突发情况及时上报，职责明确，各司其职。	全体人员
9		特殊部位建立安全提示标识；雨雪等特殊天气大厅铺设防滑垫；节假日、假期安全提醒；保洁高空作业有安全防护；消毒工作安全规范，草酸、消毒液等化学试剂妥善上锁存放。	楼 长 保洁员

天天人性服务

目标：学生公寓的人性服务是指以生为本，从住宿学生的需求出发，对楼宇配套的服务设施及相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和生活秩序，以达到学生满意为目的的服务活动的总和。强调“天天人性服务”的目的是提升服务意识，明确服务内容，规范服务要求，以人性、周到、热情、细致的服务提升公寓物业部的服务形象。

序号	类别	具体要求	责任人
1	服务设施	确保洗衣机、吹风机、开水间、夜间门铃等生活服务设施每天正常供学生使用。	楼 长
2	信息服务	及时提供各类实时信息，确保信息公告栏每天整洁，无乱贴现象，保证各类通知的时效性，及时清除过期通知。	楼 长 值班员
3	便利服务	每天为学生提供方便生活的针对性服务，如便民箱、针线包、钥匙借用等，物品有名有家；指导学生使用微信平台进行日常报修；提供部分物品的临时存放服务。	值班员
4	爱心服务	免费提供爱心雨伞、简单的衣物缝补；设置有失物招领点，畅通失物招领的发布渠道。	值班员
5	立岗服务	每天早中晚及大课间学生进出高峰时间段，工作人员在出口处立岗服务（位置固定），每次不少于30分钟，并且面带微笑随时解决学生需求，保障进出安全。	值班员
6	关爱服务	观察进出楼宇学生精神状态，关心生病学生；天天为晚归学生开门；相关节点时营造节日气氛。	楼 长 值班员
7	消毒服务	每天对洗衣机进行清洁；每周对公共区域进行消毒；无偿为学生宿舍提供零星消毒服务和换季时的专项消毒服务。	保洁员

天天规范管理

目标：天天规范管理是指公寓管理部门根据确立的管理服务理念和完备的规章制度，在每天的日常管理工作中引导和规范工作人员的工作行为。通过不断规范、不断改进、不断提高，使工作人员明确各自工作应达到的标准，从而将组织的要求转化为工作人员的自觉追求，达到提高管理水平和服务质量的目的。

序号	类别	具体要求	责任人
1	物品摆放规范	值班室和大厅的物品及值班桌物品相关设施摆放位置固定、有相关标示；无杂物堆积现象。	值班员
2		保洁工具、卫生用品摆放位置固定、整齐。	保洁员
3	工作流程规范	严格按照《值班员工作流程》、《保洁员工作流程》、《楼长工作流程》和各岗位基本工作规范进行每日工作。	全体人员
4	台账记录规范	每日做到出楼贵重物品登记、访客登记、借钥匙登记、便民服务登记、交接班记录、学生晚归记录和视频监控记录等各种台账记录规范详实。	值班员
5		每日做到洗衣机消毒记录、消防器材检查、公共区域水电暖设施检查、洗地机使用记录、学生不文明行为等记录规范详实。	楼 长 保洁员
6		每日做到巡楼记录、考评考核记录、奖惩记录、员工出勤记录、楼内突发事件或重大事件记录、日常工作记录、洗衣机消毒确认等记录规范详实。	楼 长
7	考评考核规范	严格按照公寓内部的各项规章制度对员工的工作情况进行测评打分，扣分详情做好明细记录。以楼长日检查、每周周点评、月考核为基础对每位员工的工作情况进行考核，不得弄虚作假。	楼 长
8	公寓管理规范	楼长除检查公共区域卫生和安全外，每天抽检宿舍不少于2间。按规定办理入住、退宿和调整手续，无外来人员留宿，维护住宿秩序。值班员对楼内基本信息掌握清楚（例如：房间数量、楼层数量、住宿人数、男女分布、院系分布、钥匙存放、安全出口等）。	楼 长 值班员

天天行为育人

目标：明确公寓管理理念：管理育人、服务育人和环境育人。创新服务手段，不断适应新要求；利用后勤微信平台，开展一次与学生的互动活动；充分发挥公寓育人的重要功能，不断优化育人环境，为师生营造一个整洁、健康、向上的生活与学习环境。

序号	类别	具体要求	责任人
1	管理育人	工作人员牢记应后勤服务理念“服务至上、精益求精”，后勤价值观念：忠诚于学校事业。 后勤人的精神：团结一致、爱岗敬业、吃苦耐劳、负重拼搏、开拓创新、敢于领先、勇于担当、乐于奉献。	全体人员
		工作人员禁止工作人员在楼内吵架、大声喧哗等不雅行为。	
		对学生晚归、拒检以及使用大功率违规电器等行为及时进行提醒教育，情节严重将报予院系。	
		工作人员工作责任区域划分明确、并将名单上墙责任到人。	
		拾金不昧、乐于助人树立良好的公寓形象。	
2	服务育人	着装仪表规范育人：工作服装穿戴整齐，上衣袖口、下摆扣子须系好，衬衣不得打开第二个扣子；内衬长度不得超过外套长度；下身着深色裤子；不得赤脚或穿拖鞋进入工作岗位；工牌端正佩戴在左胸前、长发须佩戴头花。	全体人员
3		服务用语规范育人：每日使用“请、您好（早上好、晚上好）、不客气、对不起、打扰了、再见、谢谢、欢迎您、请注意休息、请走好、请多指教（请批评、请指正、请提意见）”等文明用语。	全体人员
4	环境育人	公共区域环境卫生整洁，公寓环境整洁美化，公共空间温馨舒适，门厅、楼道、活动室等公共空间进行装饰布置，文化氛围浓厚，效果明显。	全体人员
5		每学期至少开展 1 次文化活动，并能对所开展的文化活动(含文明寝室和专项活动创建)提供相应的活动方案、活动照片等相关资料。	全体人员

天天检查评估

目标：天天检查评估是针对每天学生公管理服务的重要环节和重点工作，检查学生公寓基层服务岗位工作人员及基层管理人员的工作质量、员工履职等，确保公寓管理服务有序、优质、高效推进，提高学生公寓的质量和水平，提升学生公寓管理部门的服务形象，提高服务满意度。

序号	项目	具体要求	责任人
1	日常巡查	检查员工是否按时上下班打卡；检查是否按照工作规范及工作流程完成本职工作；检查工作记录的台账真实及规范程度；检查员工工作完成质量及工作状态；检查楼宇内卫生死角及安全隐患。对员工未能履行岗位职责的情况有记录，对违反纪律的，及时作出相应的处理。	楼 长
2	自查反省	要求员工每日进行自我检查及自我反省。检查内容包括仪容仪表、工服以及工牌的佩戴。保洁员要求每日自我检查各自区域的卫生状况，做好循环保洁，发现问题积极主动的进行改正。值班员要求每日检查登记的台账信息规范程度，按照要求在规定的时间及地点进行立岗服务。双岗的要求互相监督，互相学习，互相进步。	全体员工
3	交叉检查	各楼楼长交叉检查。每周二、四两人一组进行互查整改。每周二检查楼内卫生及保洁员工作状态，及楼宇外围卫生状况，每周四检查值班员工作状态以及工作记录的台账规范程度。将检查出现的问题整理反馈给有关工作人员及楼长，并及时整改。	楼 长

天天反馈提高

目标：将“六 T”实施的成果日常化、制度化、规范化、自然化和真实化，建立经常性的检查、反馈制度，改善责任不清、制度不实、执行力低的问题，采用一目了然的现场管理方式，使各项现场管理要求目标清晰，实现规范化、持续化，提高工作效率。

序号	类别	项目	具体要求	责任人
1	评估反馈	检查反馈	将工作检查的情况与工作人员进行沟通反馈，并督促及时改进。	楼 长
2		院系反馈	将学生情况及时反馈宿管科、研工部等相关部门。	主 管
3		维修反馈	将报修情况随时跟进，及时反馈。	楼 长
4	改进提高	安全保障	全年无安全责任事故。	全体员工
5		人性服务	每月通过座谈会、学生访谈、意见箱、网络邮箱、论坛交流等方式与学生交流，每学期了解学生需求及现有服务对学生需求的满足程度。	主 管
6		规范管理	持续性地对“六 T”实施过程中的人员进行培训、测评和激励，工作人员熟知“六 T”的基本内容，并对其中与本人相关的工作内容认可和接受，物的管理和人的管理规范，物品有名有家。	楼 长
7		行为育人	公寓行为育人的效果良好，公寓秩序稳定和谐，学生团结互助。	全体员工

附件 3.2

学生公寓“六 T” 实务现场管理检查与评分标准

楼宇名称:

日期: 年 月 日

检查内容	评分标准	得分	备注
制度完善 (共 15 分)	1、有宿舍管理条例, 宿舍安全(含消防安全、治安安全等)管理和检查制度, 以及日常管理与服务制度。(1 分) 2、有员工守则, 制定学生公寓文明用语和工作人员行为规范。(1 分) 3、有各岗位责任制, 值班和访客制度健全。(2 分) 4、有消控室值班制度、应急处置预案等。(2 分) 5、各类台账记录完整, 有天天检查和反馈记录。(4 分) 6、有工作人员相关培训、考核制度, 并有相关记录。(5 分)		
安全保障 (共 20 分)	1、规范设立消防疏散示意图, 指示灯和应急照明灯完好, 楼道畅通, 消防门启闭正常; 按规定配置消防器材, 消防器材完好, 消防设备正常工作, 维保记录完整。(4 分) 2、开展消防安全宣传教育活动(每月两次以上), 制定消防应急预案并正常演练(每年一次以上)。(2 分) 3、工作人员掌握必备消防知识, 正确使用灭火器等消防器材。(2 分) 4、楼内无违规用电、私拉乱接现象, 防盗设施符合消防规范。(1 分) 5、电子门禁、监控系统等技防设施完备并正常工作, 维保记录完整。(2 分) 6、定期核对住宿人员信息(本、专科生每学期 1 次以上, 研究生每学期 2 次以上), 无私自租、借、换床位或用空床位情况。(3 分) 7、全员健康上岗, 特殊岗位按要求持证上岗, 劳动防护、现场作业符合安全规程要求。(2 分) 8、岗位工作人员熟悉并背记工作规程。(4 分)		

<p>规范管理 (20分)</p>	<p>1、做好新员工上岗培训和老员工岗位轮训（含岗位职责、工作流程、考核标准、消防安全、治安安全、水电气安全等），有培训记录。（4分） 2、员工熟知各项规章制度、岗位职责和应急预案，牢记工作重点，掌握工作方法和技巧，工作人员熟悉并背记岗位工作流程。（4分） 3、楼宇值班员在本楼工作三个月后，对学生的识别率不低于60%。（2分） 4、按规定办理学生入住、退宿和调整手续。（2分） 5、楼长每天巡视楼宇不少于2次，并将检查的安全和卫生问题认真记录。（2分） 6、进出通道畅通，引导标识清晰，非机动车停放有序。（2分） 7、楼内各类通用设备如电梯、门禁、供电以及公用部位的门窗、照明、开关、龙头、阀门等设施完好，维修响应及时。（2分） 8、周例会制度正常。（2分）</p>		
<p>人性服务 (15分)</p>	<p>1、学生公共区域整洁舒适。（2分） 2、确保洗衣机、吹风机等生活设施每天正常使用。（2分） 3、在公寓楼幢进出口处或区域内的明显位置，提供各类实时信息，并有专人负责。（2分） 4、为学生提供方便生活的针对性服务（如针线包、爱心伞、衣冠镜、钥匙借用等）。（2分） 5、每天学生进出高峰时间段，工作人员在出口处立岗服务，每次不少于30分钟，保障进出安全。（4分） 6、做好新生入住、毕业离校、军训、考试等特殊时间段的专项服务。为需要特别帮助和遭遇突发事件的学生提供有针对性的服务。（2分） 7、做好学生住宿教育工作，发现情况及时上报并有记录。（1分）</p>		
<p>行为育人 (10分)</p>	<p>1、有明确的公寓管理理念、管理思路，员工需熟知并能落实。（2分） 2、贯彻岗位责任制，员工名字上墙，更新及时。（2分） 3、工作人员服装统一，佩戴工牌，仪表端正，语言文明，热情亲和。（2分） 4、公寓环境整洁美化，门厅、楼道、活动室等公共空间有装饰布置，温馨舒适。（2分） 5、每学期开展寝室文化活动，并能对所开展的文化活动提供相应的活动方案、活动照片等相关资料。（2分）</p>		

<p>清洁卫生 (10分)</p>	<p>1、大厅和走廊地面干燥不滑，雨天有防滑措施，墙面无明显脱落和霉斑。(2分) 2、盥洗室、浴室和卫生间内无刺鼻异味，地面无明显水渍，池内无污垢。(3分) 3、配电柜内整洁无杂物，值班室、保洁室及公共阳台整洁明亮，物品摆放整齐。(3分) 4、共享空间、公共区域等区域管理有序，整洁美观。物品摆放到位，定时整理打扫。(2分)</p>		
<p>视觉管理 (有名有家) (5分)</p>	<p>1、保洁工具区分用途，明确标识，摆放规范。(1分) 2、清洁用具做到有名有家，并有防滴水措施。(1分) 3、常用毛巾抹布规范摆放在相应位置。(1分) 4、值班室内物品摆放到位、整齐、清洁。(2分)</p>		
<p>“六T”知识 (3分)</p>	<p>人人熟知“六T”内容(天天安全保障，天天人性服务，天天规范管理，天天行为育人，天天检查评估，天天反馈提高)。</p>		
<p>标识图标 (2分)</p>	<p>标识标签图标无脱落、翘起、受潮、损坏，张贴整齐规范。</p>		

总得分： _____

检查人员签字： _____

教室物业部“六 T”管理法的内容实施手册

一、“六 T”管理法的内容

“六 T”管理法的主要内容是“天天安全保障”、“天天保持清洁”、“天天人性服务”、“天天规范管理”、“天天检查评估”和“天天反馈提高”。

1、天天安全保障

安全工作是开展各项物业管理工作的基础，教室安全保障工作包括三个方面：消防安全、治安安全、教学安全。消防安全是教室保障工作的重中之重，应确保消防通道畅通、消防设备设施完好，防灾减灾控制措施行之有效；另外教学保障安全作为教室管理重要工作之一，应确保教学楼门按时开关；同时应结合实际制定突发事件的应急预案，各级工作人员做到职责明确、各司其职、安全作业，实现对楼宇内各类风险的有效控制，确保各类应急事件在第一时间得到正确处置。

2、天天人性服务

教室管理的人性服务是指管理服务部门以生为本，从学生使用教室的需求出发，对楼宇配套的服务设施及相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和生活秩序，以达到学生满意为目的的服务活动的总和。强调“天天人性服务”的目的是提升服务意识，明确服务内容，规范服务要求，以人性、周到、细致的服务提升教室物业部的服务形象。

3、天天规范管理

天天规范管理是指教室物业部根据确立的管理服务理念 and 完善的规章制度，在每天的日常管理工作中引导和规范工作人员的工作行为。通过不

断规范、不断改进、不断提高，使工作人员明确各自工作应达到的标准，从而将组织的要求转化为工作人员的自觉追求，达到提高管理水平和服务质量的目的。

4、天天行为育人

教室管理工作不仅承担了学生生活方面基础保障的功能，更重要的是肩负着“育人”重任，是高校人才培养的重要一环。后勤工作人员被称为不上讲台的老师，工作人员的一言一行，一举一动，对于学生的培养、成长同样起着引导、示范的作用。因此，工作人员要不断适应新要求，不断加强内部管理，创新服务手段，优化育人环境，丰富学生宿舍文化生活，努力为师生营造一个整洁、健康、向上的生活与学习环境，充分发挥教室管理育人的重要功能。

5、天天检查评估

天天检查评估是针对每天教室管理服务的重要环节和重点工作，检查教室服务基层服务岗位工作人员及基层管理人员的工作质量、员工履职、突发事件处理、工作不足等，评估信访投诉处理率、维修满意率、服务满意率，确保教室管理服务有序、优质、高效推进，提高教室管理服务的质量和水平，提升教室物业部的服务形象，提高服务满意度。

6、天天反馈提高

将“六T”实施的成果日常化、制度化、规范化、自然化和真实化，建立经常性的检查、反馈制度，改善责任不清、制度不实、执行力低的问题，采用一目了然的现场管理方式，使各项现场管理要求目标清晰，实现规范化、持续化，提高工作效率。

二、组织实施内容

1、天天安全保障。认真对照“六T”管理法的内容，根据“天天安全

保障”部分创建的具体要求，对各教室进行检查整改。需进行的工作：1. 教学保障方面，严格开关门时间，责任落实到人；2. 对教学楼内的设备设施进行检查，确保水、电、暖及桌椅、黑板、门等教学设施完善、到位；3. 检查楼内消防相关设备设施，建立检查登记台账，明确消防通道门开关时间，确保消防通道门及时打开；4. 完善各楼宇的消防疏散示意图；5. 制作“高空抛物警示”；6. 梳理各楼宇安全巡查关键点；7. 逸夫楼、大楼、主楼、西楼加装电子门禁系统。

2、天天人性服务。认真对照“六 T”管理法的内容，根据“天天人性服务”部分创建的具体要求，对各教室进行检查整改。主要工作是：1. 完善土木、南阶、主楼、东楼、院士楼公示信息栏，并提供天气预报和日常小常识，做好信息服务；2. 加强意见箱管理，由专人负责；3. 对值班员工作时间重新调整，做好微笑服务和立岗服务；4. 设置“失物招领点”，同时畅通信息发布渠道。

3、天天规范管理。认真对照“六 T”管理法的内容，根据“天天规范管理”创建的具体要求，对教室进行检查整改。根据工作实际：1. 制定教学楼与办公大楼的服务标准；2. 对相关制度进行完善和优化；3. 严格考核各岗位工作流程的执行情况，加强工作岗位的培训；4. 对保洁工具的摆放进行严格检查，制作相关标示，使工具有名有家，摆放规范；5. 梳理各类台账，完善各类标识。

4、天天行为育人。明确教室管理理念：管理育人、服务育人和环境育人。创新服务手段，不断适应新要求；充分发挥教室育人的重要功能，不断优化育人环境，为师生营造一个整洁、健康、向上的生活与学习环境。

5、天天检查评估。检查教室物业部各岗位人员的工作质量、员工履职、突发事件处理、工作不足等；评估信访投诉处理率、维修满意率、服务满意率，确保教室物业部管理服务工作有序、优质、高效推进，提高服

务满意度。

6、天天反馈提高。针对每天检查出的问题，及时反馈责任人，不断改进提高，保持“六 T”管理常态化。

三、教室物业部“六 T”实务现场管理实施标准见附件 4.1；

四、教室物业部“六 T”实务现场管理检查与评分标准见附件 4.2。

附件 4.1

教室物业部“六 T”实务现场管理实施标准

天天安全保障

目标：教室物业部的安全保障工作包括四个方面：教学安全、消防安全、治安安全、风险控制。消防安全是教室服务保障工作的重中之重，应确保消防通道畅通、消防设备设施完好，防灾减灾控制措施行之有效；教学安全是教室服务保障工作的重点，教室员工按照教学要求，及时做好开关门工作；教室员工应熟悉突发事件应急预案，各岗位工作人员做到职责明确、各司其职、安全作业，确保教室管理全年安全稳定无事故。

序号	类别	具体要求	责任人
1	教学安全	按照教室正常开关门要求，做好各教学楼内教室门的开关，责任落实到人。	保洁员
2	消防安全	掌握必备消防知识，知晓发生火情后的处置程序；能熟悉使用灭火器和消防栓等消防器材；牢记火警、物业中心、公安处等部门电话。	全体人员
3		保证楼道畅通；消防标识和器材完好，消防设备正常工作、维保记录完整；安全指示灯完好，消防门正常启闭；设立消防疏散示意图；排查专设教室学生使用违章电器情况。	楼 长
4		熟知各个消防通道门钥匙的存放点，突发事件时能在第一时间打开。	值班员
5		楼内消防设备设施的日检查周登记制，存在异常情况及时上报。	保洁员
6	治安安全	每日巡楼不少于 1 次，排查公共区域安全隐患且记录完整。	楼 长
7		二十四小时门禁值班，按时按点进行巡查，对安全隐患重点部位重点巡查，同时做好值班记录。	值班员
8		工作过程中发现可疑人员及时上报，检查公共区域水、电、暖等相关设施并及时报修。	楼 长 保洁员
9	风险控制	熟知《物业管理中心突发事件应急预案》，突发情报及时上报，职责明确，各司其职。	全体人员
10		特殊部位建立安全提示标识；雨雪等特殊天气大厅铺设防滑垫；节假日、假期安全提醒；保洁高空作业有安全防护；消毒工作安全规范，草酸、消毒液等化学试剂妥善上锁存放。	楼 长 保洁员

天天人性服务

目标：教室管理的人性服务是指以生为本，从服务师生的角度出发，对楼宇配套的服务设施及相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和生活秩序，以达到师生满意为目的的服务活动的总和。强调“天天人性服务”的目的是提升服务意识，明确服务内容，规范服务要求，以人性、周到、热情、细致的服务提升教室物业部的服务形象。

序号	类别	具体要求	责任人
1	信息服务	每周在楼宇进出口位置，提供各类实时信息，确保信息公告栏每天整洁，无乱贴现象，保证各类通知的时效性，及时清除过期通知。	楼 长 值班员
2		每周由各楼宇楼长定期开启意见箱，畅通信息反馈渠道，同时对捡拾的物品及时发布“失物招领”信息，保障物品及时返还。	楼 长
3	立岗服务	每天早中晚，值班人员在出口处立岗服务（位置固定），每次 30 分钟，随时解决学生需求，保障进出安全。	值班员
4	保洁服务	每天确保教室、卫生间、楼梯、走廊等公共区域卫生整洁，无异味。	保洁员
5	消毒服务	每周对公共区域进行专项消毒服务。	保洁员

天天规范管理

目标：天天规范管理是指教室物业部根据确立的管理服务理念和完备的规章制度，在每天的日常管理中引导和规范工作人员的工作行为。通过不断规范、不断改进、不断提高，使工作人员明确各自工作应达到的标准，从而将组织的要求转化为工作人员的自觉追求，达到提高管理水平和服务质量的目的。

序号	类别	具体要求	责任人
1	物品摆放规范	值班室和大厅的物品及相关设施摆放位置固定、有相关标示；无杂物堆积现象。	值班员
2		保洁工具摆放位置固定、整齐。	保洁员
3	工作流程规范	严格按照《值班员工作流程》、《保洁员工作流程》、《楼长工作流程》和各岗位基本工作规范进行每日工作。	全体人员
4	台账记录规范	每日做到出楼贵重物品登记、访客登记、交接班记录等各种台账记录规范详实。	值班员
5		每日做到消防器材检查、公共区域水电暖设施检查、学生不文明行为等记录规范详实。	保洁员
6		每日做到巡楼记录、考评考核记录、奖惩记录、员工出勤记录、楼内突发事件或重大事件记录、日常工作记录等记录规范详实。	楼 长
7	考评考核规范	严格按照教室内部的各项规章制度对员工的工作情况进行测评打分，扣分详情做好明细记录。以楼长日检查、周点评、月考核为基础对每位员工的工作情况进行考核，不得弄虚作假。	楼 长
8	教室管理规范	楼长对检查公共区域卫生和安全，值班员对楼宇基本信息掌握清楚（例如：房间数量、楼层数量、人员情况、院系分布、安全出口等）。	楼 长 值班员

天天行为育人

目标：明确教室管理理念：管理育人、服务育人和环境育人。创新服务手段，不断适应新要求；利用后勤微信平台，及时与学生进行互动；充分发挥教室育人的重要功能，不断优化育人环境，为师生营造一个整洁、健康、向上的学习环境。

序号	类别	具体要求	责任人
1	管理育人	工作人员牢记后勤服务理念“服务至上、精益求精”。	全体人员
		工作人员禁止在楼内吵架、大声喧哗等不雅行为。	
		对学生熄灯后拒绝回宿舍以及使用大功率违规电器等行为及时进行提醒教育，情节严重将报予院系。	
		工作人员工作责任区域划分明确、并名单上墙责任到人。	
		拾金不昧、乐于助人树立良好的教室服务形象。	
2	服务育人	着装仪表规范育人：工作服装穿戴整齐，上衣袖口、下摆扣子须系好，衬衣不得打开第二个扣子；内衬长度不得超过外套长度；下身着深色裤子；不得赤脚或穿拖鞋进入工作岗位；工牌端正佩戴在左胸前、长发须佩戴头花。	全体人员
3	服务育人	服务用语规范育人：每日使用“请、您好（早上好、晚上好）、不客气、对不起、打扰了、再见、谢谢、欢迎您、请注意休息、请走好、请多指教（请批评、请指正、请提意见）”等文明用语。	全体人员
4	环境育人	公共区域环境卫生整洁，教室环境整洁、明亮。	全体人员
5	环境育人	每学期至少开展 1 次文化活动，并能对所开展的文化活动(含文明教室和专项活动创建)提供相应的活动方案、活动照片等相关资料。	全体人员

天天检查评估

目标：天天检查评估是针对每天教室管理服务的重要环节和重点工作，检查教室服务基层服务岗位工作人员及基层管理人员的工作质量、员工履职等，确保教室管理服务有序、优质、高效推进，提高教室物业部的质量和水平，提升教室物业部管理部门的服务形象，提高服务满意度。

序号	项目	具体要求	责任人
1	日常巡查	检查员工是否按时上下班打卡；检查是否按照工作规范及工作流程完成本职工作；检查工作记录的台账真实及规范程度；检查员工工作完成质量及工作状态；检查楼宇内卫生死角及安全隐患。对员工未能履行岗位职责的情况有记录，对违反纪律的，及时作出相应的处理。	楼 长
2	自查反省	要求员工每日进行自我检查及自我反省。检查内容包括仪容仪表、工服以及工牌的佩戴。保洁员要求每日自我检查各自区域的卫生状况，做好循环保洁，发现问题积极主动的进行改正。值班员要求每日按照指定路线做好安全巡查工作、做好开关门工作、做好熄灯工作，检查登记的台账信息规范程度，按照要求在规定的时间及地点进行立岗服务。	全体员工
3	交叉检查	各楼楼长交叉检查。每周四两人一组进行互查整改。要求检查楼内卫生、教休室及保洁员工作状态，值班员工作状态以及工作记录的台账规范程度。将检查出现的问题整理反馈给有关工作人员及楼长，并及时整改。	楼 长

天天反馈提高

目标：将“六 T”实施的成果日常化、制度化、规范化、自然化和真实化，建立经常性的检查、反馈制度，改善责任不清、制度不实、执行力低的问题，采用一目了然的现场管理方式，使各项现场管理要求目标清晰，实现规范化、持续化、提高工作效率。

序号	类别	项目	具体要求	责任人
1	评估反馈	检查反馈	将工作检查的情况与工作人员进行沟通反馈，并督促及时改进。	楼 长
2		院系反馈	将教室情况及时反馈总务处、教务处等相关部门。	主 管
3		维修反馈	将报修情况随时跟进，及时反馈。	楼 长
4	改进提高	安全保障	全年无安全责任事故。	全体员工
5		人性服务	通过座谈会、学生访谈、意见箱、网络邮箱、论坛交流等方式与学生交流，每学期了解学生需求及现有服务对学生需求的满足程度。	主 管
6		规范管理	持续性地对“六 T”实施过程中的人员进行培训、测评和激励，工作人员熟知“六 T”的基本内容，并对其中与本人相关的工作内容认可和接受，物的管理和人的管理规范，物品有名有家。	楼 长
7		行为育人	教室行为育人的效果良好，教学秩序稳定和谐，学生团结互助。	全体员工

附件 4.2

教室物业部“六 T” 实务现场管理检查与评分标准

楼宇名称:

日期: 年 月 日

检查内容	评分标准	得分	备注
制度完善 (共 15 分)	1、有教室管理条例，教室安全（含教学安全、消防安全、治安安全等）管理和检查制度，以及日常管理与服务制度。（1分） 2、有员工守则，制定教室文明用语和工作人员行为规范。（1分） 3、有各岗位责任制，值班和访客制度健全。（2分） 4、有消控室值班制度、应急处置预案等。（2分） 5、各类台账记录完整，有天天检查和反馈记录。（4分） 6、有工作人员相关培训、考核制度，并有相关记录。（5分）		
安全保障 (共 20 分)	1、规范设立消防疏散示意图，指示灯和应急照明灯完好，楼道畅通，消防门启闭正常；按规定配置消防器材，消防器材完好，消防设备正常工作，维保记录完整。（4分） 2、开展消防安全宣传教育活动（每月两次以上），制定消防应急预案并正常演练（每年一次以上）。（2分） 3、工作人员掌握必备消防知识，正确使用灭火器等消防器材。（3分） 4、楼内无违规用电、私拉乱接现象。（2分） 5、电子门禁、监控系统等技防设施完备并正常工作，维保记录完整。（2分） 6、全员健康上岗，特殊岗位要求持证上岗，劳动防护、现场作业符合安全规程要求。（3分） 7、岗位工作人员熟悉并背记工作规程。（4分）		

<p>规范管理 (20分)</p>	<p>1、做好新员工上岗培训和老员工岗位轮训（含岗位职责、工作流程、考核标准、消防安全、治安安全、水电气安全等），有培训记录。（4分） 2、员工熟知各项规章制度、岗位职责和应急预案，牢记工作重点，掌握工作方法和技巧，工作人员熟悉并背记岗位工作流程。（4分） 3、楼宇值班员在本楼工作三个月后，对楼内基本情况熟知。（2分） 4、楼长每天巡视楼宇不少于1次，并将检查的安全和卫生问题认真记录。（3分） 5、进出通道畅通，引导标识清晰，非机动车停放有序。（2分） 6、楼内各类通用设备如电梯、门禁、供电以及公用部位的门窗、照明、开关、龙头、阀门等设施完好，维修响应及时。（3分） 7、周例会制度正常。（2分）</p>		
<p>人性服务 (10分)</p>	<p>1、楼内区域整洁舒适。（4分） 2、在楼内进出口处或区域内的明显位置，提供各类实时信息，并有专人负责。（1分） 3、每天学生进出高峰时间段，工作人员在出口处立岗服务，每次30分钟，保障进出安全。（4分） 4、做好学生教育工作，发现情况及时上报并有记录。（1分）</p>		
<p>行为育人 (15分)</p>	<p>1、有明确的教室管理理念、管理思路，员工需熟知并能落实。（3分） 2、贯彻岗位责任制，员工名字上墙，更新及时。（3分） 3、工作人员服装统一，佩戴工牌，仪表端正，语言文明，热情亲和。（3分） 4、楼宇内环境整洁美化，门厅、楼道等公共空间有装饰布置。（3分） 5、教休室环境整洁、温馨，管理员服务周到。（3分）</p>		
<p>清洁卫生 (10分)</p>	<p>1、大厅和走廊地面干燥不滑，雨天有防滑措施，墙面无明显脱落和霉斑。（2分） 2、卫生间内无刺鼻异味，地面无明显水渍，池内无污垢。（3分） 3、配电柜内整洁无杂物，值班室、工具间整洁，物品摆放整齐。（3分） 4、设备间管理有序，物品摆放到位，定时整理打扫。（2分）</p>		

<p>视觉管理 (有名有家) (5分)</p>	<p>1、保洁工具区分用途，明确标识，摆放规范。(1分) 2、清洁用具做到有名有家，并有防滴水措施。(1分) 3、常用毛巾抹布规范摆放在相应位置。(1分) 4、值班室、教休室内物品摆放到位、整齐、清洁。(2分)</p>		
<p>“六T”知识 (3分)</p>	<p>人人熟知“六T”内容(天天安全保障，天天人性服务，天天规范管理，天天行为育人，天天检查评估，天天反馈提高)。</p>		
<p>标识图标 (2分)</p>	<p>标识标签图标无脱落、翘起、受潮、损坏，张贴整齐规范。</p>		

总得分： _____

检查人员签字： _____

附件 5

物业管理中心创建“六 T”管理法经费预算表

序号	项目名称	单价（元）	数量（个）	金额（元）
1	资料打印费	10	74	740
2	“六 T”标示制作	30	20	600
3	消防疏散图制作	170	18	3060
4	安全锤	40	8	320
5	安全记录本	10	20	200
6	物品临时存放盒	20	10	200
7	卫生工具挂钩	65	100	6500
8	挂钩标示制作	4	100	400
9	其他			2980
合计	/	/	/	15000