## 学生公寓管理流程

### 新生入住流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 新生入住流程 | | |
| 步骤 | 项目 | 内容 |
| 1 | 领取住宿通知单及宿舍钥匙 | 本人凭入学通知书到所在学院所在班级报到处领取。 |
| 2 | 办理入住手续 | 凭新生宿舍住宿单到住宿楼宇，将住宿单交与管理人员，在管理人员核对陪同的家人后，方可进入宿舍。 |
| 3 | 核对生活用品 | 核对床铺上学校提供的生活用品，发现问题及时与管理人员或学校的工作服务人员联系，进行调换。 |

### 住宿调整流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 住宿调整流程 | | |
| 步骤 | 项目 | 内容 |
| 1 | 本人申请 | 通过“学生奥兰管理信息”系统提出申请 |
| 2 | 审批 | 二级学院进行奥兰学院审批 |
| 3 | 中心批准 | 核对床铺情况，给予奥兰校级审批 |
| 4 | 宿舍调整 | 学生交回原钥匙，领取新宿舍钥匙，搬出个人物品，更改住宿卡片 |
| 5 | 完毕 | 奥兰系统维护员与服务站联系，确定并更新学生住宿信息 |

### 毕业生离校流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 毕业生离校流程 | | |
| 步骤 | 项目 | 内容 |
| 1 | 整理毕业生住宿信息 | 明确毕业生所在学院、数量、住宿分布 |
| 2 | 公寓内物品设施检查 | 检查宿舍物品设施完好情况，如有损坏需照价赔偿 |
| 3 | 办理退宿手续 | 收回钥匙，退宿手续上盖章，学生奥兰系统进行离校信息确认 |
| 4 | 更新数据库 | 毕业生离校结束后，住宿服务与管理员集中整理数据库，及时删减各项相关信息 |

### 个人退宿流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 个人退宿流程 | | |
| 步骤 | 项目 | 内容 |
| 1 | 申请和审批 | 通过“学生奥兰管理信息”系统提出申请，学工处进行审批 |
| 2 | 公寓物品设施检查 | 检查宿舍物品设施完好情况，如损坏照价赔偿 |
|  | 办理退宿 | 管理员手续完成情况，收回钥匙 |
| 4 | 财务退费 | 公寓中心每月汇总学生宿舍异动表交给财务处 |
| 5 | 更新数据库 | 学生离校结束后，学工处集中整理数据库，及时删减各项相关信息 |

### 收交违禁电器流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 收交违禁电器流程 | | |
| 步骤 | 项目 | 内容 |
| 1 | 发现违禁电器 | 管理人员在日常宿舍检查中发现学校规定的违禁电器或是在电控系统中显示该宿舍使用违禁电器 |
| 2 | 没收违禁电器 | 根据学校相关规定，发现违禁电器给予暂代没收 |
| 3 | 核对信息 | 核对使用违禁电器学生的学院、班级、宿舍号等基本信息 |
| 4 | 开违禁电器收缴单 | 核实违禁电器后，在违禁电器登记本上做好记录，对违禁电器开具一式三联的收缴单，一联管理人员存档；一联上交学生处宿管科；一联交与学生 |
| 5 | 上交违禁电器 | 24小时之内将违禁电器交与公寓服务中心 |

### 报修、维修流程（附：工作联系单）

|  |  |
| --- | --- |
| 学生日常报修流程 | |
| 步骤 | 内容 |
| 1 | 学生需维修报值班门卫管理员记录维修项目或维修平台上报维修项目 |
| 2 | 维修中心安排人员来维修 |

### 改造维修项目流程

|  |  |
| --- | --- |
| 公寓区需改造维修项目流程 | |
| 步骤 | 内容 |
| 1 | 管理员发现或学生自行上报需改造维修 |
| 2 | 管理员核实清楚后，报站区站长 |
| 3 | 站长将情况汇总后报公寓中心，并向同学们做好解释工作 |
| 4 | 中心将情况报告给维修中心或后勤管理基建处，学校利用寒暑假进行维修 |

### 大件（贵重）物品出入管理流程

|  |  |
| --- | --- |
| 大件（贵重）物品出入管理流程 | |
| 步骤 | 内容 |
| 1 | 确认为学生学习、生活等贵重物品如：计算机等 |
| 2 | 寄存物品须同时持学生证及身份证等有效证件 |
| 3 | 如实填写寄存登记表 |
| 4 | 现场查验物品 |
| 5 | 安全进出 |

### 借公共钥匙流程

|  |  |
| --- | --- |
| 借公共钥匙流程 | |
| 步骤 | 内容 |
| 1 | 凭学生证等有效证件登记 |
| 2 | 报出宿舍号 |
| 3 | 管理员对照花名册是否与一致 |
| 4 | 借出（注意事项：借用时间不得超过4小时） |

### 学生床上用品洗涤流程

|  |  |
| --- | --- |
| 学生床上用品洗涤流程 | |
| 步骤 | 内容 |
| 1 | 制定月度洗涤计划 |
| 2 | 提前到各楼发布收洗通知 |
| 3 | 收取衣物，填写“洗涤衣物交接凭证” |
| 4 | 洗涤、消毒→发放衣物、填写“洗涤衣物交接凭证” |

### 处理服务对象投诉工作流程

|  |  |
| --- | --- |
| 处理服务对象投诉工作流程 | |
| 步骤 | 内容 |
| 1 | 接到服务对象投诉 |
| 2 | 通知有关人员到现场向服务对象作进一步了解 |
| 3 | 有关人员根据了解的情况对投诉作出妥善处理 |
| 4 | 投诉处理人把投诉处理结果回复服务对象 |
| 5 | 投诉处理部门根据投诉内容适当进行服务对象回访 |