

# DB3205

## 苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T XXX—XXXX

### 人才公寓运营管理与服务规范

Operation management and service specification of talent apartment

(报批稿)

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 发 布



目 次

前言.....错误！未定义书签。

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

5 环境与公共设施..... 1

    5.1 环境条件..... 2

    5.2 标识标牌..... 2

    5.3 公共设施..... 2

6 运营管理..... 2

    6.1 机构..... 2

    6.2 人员..... 3

    6.3 制度..... 3

    6.4 安全..... 3

    6.5 应急管理..... 4

    6.6 数字化管理..... 4

7 服务..... 4

    7.1 签约与退房服务..... 4

    7.2 客房服务..... 4

    7.3 网络服务..... 4

    7.4 咨询与投诉服务..... 5

    7.5 商务服务..... 5

    7.6 其他对客服务..... 5

8 工作评价与持续改进..... 5





## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中共苏州市委组织部提出并归口。

本文件起草单位：苏州市吴江文化旅游发展集团有限公司、苏州科技大学、苏州市吴江城市投资发展集团有限公司。

本文件主要起草人：许晓江、钱立新、范金培、沈晓强、邢夫敏、杨军、韦雨霏。







# 人才公寓运营管理与服务规范

## 1 范围

本文件规定了人才公寓运营管理与服务的基本要求、环境与公共设施、运营管理、服务、工作评价与持续改进等内容。

本文件适用于指导行政主管部门认定的人才公寓的运营管理与服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 30240（所有部分） 公共服务领域英文译写规范
- GB/T 37228 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- GB 50763-2012 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**人才公寓** talent apartment

由政府、政府委托的机构或其他社会力量筹建，面向苏州市“人才乐居工程”适用对象出租，专项用于人才创业就业的生活配套租赁公寓，解决人才在苏创业就业的短期租赁和过渡周转的用房需求。

## 4 基本要求

- 4.1 人才公寓的人才租住由人才行政主管部门统筹安排。
- 4.2 人才公寓的认定、租住要求、出租方式等由人才行政主管部门统一管理。
- 4.3 人才公寓根据苏州市的人才政策进行短期租赁，不得出售。
- 4.4 人才公寓的房间在规定时间范围内周转使用。

## 5 环境与公共设施

## 5.1 环境条件

- 5.1.1 充分利用公寓院落、屋顶平台等位置打造公寓景观绿化。
- 5.1.2 整体设计注重自然环境、人文环境与地域文化特色相结合，营造浓郁的文化氛围。
- 5.1.3 接待处、房间区域、休闲区域、停车区域等各功能区划分科学合理，并设置空间布局图。

## 5.2 标识标牌

- 5.2.1 公寓所在园区（小区）或大型公寓建筑物主门入口，设置明显的立体字标识符号或公寓名称。
- 5.2.2 每幢公寓统一命名，并设有明显的标识符号。
- 5.2.3 公共区域、楼层、客房等命名清晰，标识明确。
- 5.2.4 公共信息导向系统设置遵循 GB/T 15566.8 的要求；材质、风格等与公寓整体风格保持一致；宜采用中英双语形式，并遵循 GB/T 10001.1、GB/T 30240 相关要求。
- 5.2.5 公寓的公告、宣传栏、服务手册、租赁价目表等内容齐全，使用统一标识，宜提供中英双语版本。
- 5.2.6 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目。

## 5.3 公共设施

- 5.3.1 各项公共设施应具备安全、节能、环保性能。
- 5.3.2 按相关规定配备消防设施、垃圾集中投放处或投放点。
- 5.3.3 设有独立的入住接待大厅，布局合理，功能齐全，并提供不少于 12 小时的入住接待、服务咨询等基本服务。
- 5.3.4 配备自动售货机、超市等购买基本生活用品的服务设施；步行至周边居民生活区、商业综合体超过 15 分钟的，宜配备理发室、早餐店等基本生活服务配套设施。
- 5.3.5 配备公共座椅、书籍、人才政策等各类材料，有休闲和阅读空间。
- 5.3.6 配备一定数量的快递柜。
- 5.3.7 配备急救箱，并配备创可贴、消毒水、医用酒精等常用药物和手套、口罩、医用棉签、纱布等常备用品。
- 5.3.8 设置公共卫生间，配备无障碍厕位或无障碍卫生间等，符合 GB/T 18973 要求。
- 5.3.9 宜设有儿童游乐室、影音室、多功能会议室等娱乐和会议设施。
- 5.3.10 宜配备健身房、瑜伽室等健身空间和健身设施。
- 5.3.11 具备与其人才公寓规模相适应的停车场，车位数量充足、划线清晰、出入口分开、管理到位，并设有数量一定的电动汽车充电设施及配套车位。
- 5.3.12 设有无障碍停车位、方便轮椅通行的坡道等无障碍设施，符合 GB 50763-2012 的要求。
- 5.3.13 设置足够面积、位置合理的非机动车停放区域，配备与公寓房间数量相匹配的电动自行车充电桩。
- 5.3.14 宜配备公共厨房。

## 6 运营管理

### 6.1 机构

设立或引入具有酒店管理、公寓管理、物业管理等工作经验的运营管理机构，专门负责人才公寓的运营、管理及服务。

## 6.2 人员

### 6.2.1 人员配备

- 6.2.1.1 根据人才公寓入住的实际需要，配备相应数量的工作人员。
- 6.2.1.2 公寓工作人员包括公寓管家、清洁卫生人员、安保人员等。
- 6.2.1.3 公寓管家配备数量每 150 间房间不少于 1 人。
- 6.2.1.4 清洁卫生人员和安保人员数量根据人才公寓公共区域大小、建筑形式、房间数量等进行配备。

### 6.2.2 基本要求

- 6.2.2.1 根据不同的工作类别统一着装，佩戴工作铭牌或胸卡，形象端庄，精神饱满。
- 6.2.2.2 具备较强的沟通协调能力、强烈的服务意识，热情周到，及时解决服务中问题。
- 6.2.2.3 掌握人才公寓各项管理与服务规定，熟悉本地人才相关政策，及时提供相关服务。
- 6.2.2.4 经过服务技能、安全、医疗急救常识等方面的培训，具有基本的应急处置能力。
- 6.2.2.5 具有高度的责任感，通过水电表明显异常等情况及时发现公寓可能存在的安全问题和隐患，高度警惕，及时处理，确保公寓财产和人员安全。

## 6.3 制度

- 6.3.1 建立公寓运营管理体系，宜建立人才公寓的智慧化管理与服务系统。
- 6.3.2 制定公寓日常管理制度，包括签订租赁协议、办理租住手续、收取房屋租金、公寓管理维护以及信息与档案管理、设备设施与用品管理、应急管理、风险管理等。
- 6.3.3 制定清晰的服务流程、服务质量等要求，明确服务内容、时间、地点、工作及反馈流程等。
- 6.3.4 建立设备设施日常维护保养制度和预防性维护体系，制定设备设施日常维护保养和预防性维护保养计划。
- 6.3.5 建立公共区域绿化、保洁、安全、巡视等管理制度，并落实实施。
- 6.3.6 制定并落实有关环保、节能、污染预防以及倡导绿色消费、绿色采购等方面的规章制度和管理要求。
- 6.3.7 建立住客户服务档案，包括服务需求评估、服务过程记录、服务质量提升等内容。
- 6.3.8 按照 GB/T 19001 建立质量管理体系，按照 GB/T 45001 建立职业健康安全管理体系，宜通过相关体系认证。
- 6.3.9 制定人才公寓运营管理手册，推动公寓运营目标的实现。

## 6.4 安全

### 6.4.1 安全设施

- 6.4.1.1 配备电梯智能控制、视频监控、电子巡查、智能可视对讲门禁等智能安防设施和系统。
- 6.4.1.2 配备公共广播系统，实现应急广播、应急指挥等。
- 6.4.1.3 配备智能消杀设备、防疫物资等公共卫生设施和物资。
- 6.4.1.4 根据维护保养计划定期开展安全设施的维护和保养工作。

### 6.4.2 安全管理

- 6.4.2.1 定期巡视、检查和维护消防设施，做好记录并整改，保证设施正常使用。
- 6.4.2.2 对易燃易爆品设专人专区管理，并采取必要的防护措施，在明显位置设置警示标志。
- 6.4.2.3 公寓公共区域进行全方位、24 小时安全监控，监控录像保存不少于 30 天。

6.4.2.4 定期对公共区域等进行消毒，确保公共卫生安全。

6.4.2.5 根据规定开展消防演练，对演练效果进行评价。

6.4.2.6 宜通过信息化技术手段开展消防安全管理。

6.4.2.7 宜购买公众责任险以及相关保险，方便理赔。

#### 6.4.3 安全防护措施

6.4.3.1 作业时应采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

6.4.3.2 出现雨雪天气时，应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口设置警示标志并铺设防滑垫等。

#### 6.5 应急管理

6.5.1 公寓应急管理遵循 GB/T 37228 的要求。

6.5.2 根据公寓实际情况制定专项突发事件的应急预案，包括但不限于火灾事故应急预案、食物中毒应急预案、传染病疫情应急预案、电梯困人应急预案等。应急预案编制科学合理、内容完备，针对性强。

6.5.3 建立统一的突发事件监测、预警制度，加强对监测工作的管理和监督。

6.5.4 配备应急响应所需设备设施及相关物资，并定期对其检查。

6.5.5 定期组织开展应急培训和应急演练，每年至少举办一次。

6.5.6 发生应急事件后，按规定立即启动相应的应急预案，采取应急措施，并按规定及时报告。

6.5.7 应急事件的信息发布及时、准确、客观、全面。

6.5.8 应急处置结束后，对原应急预案进行评估和完善。

#### 6.6 数字化管理

6.6.1 宜配备智能门锁、智能水电表、智能消杀等数字化设备。

6.6.2 宜通过安全管理设施和安全管理机制，实现数字化安全保障。

6.6.3 宜建立内部数字化管理系统，建立数字化管理平台，实现数字化运营维护。

6.6.4 与主管部门人才公寓相关管理信息平台对接，实现房源、房型、分布、价格、租赁服务等相关信息共享。

### 7 服务

#### 7.1 签约与退房服务

7.1.1 根据不同人才对象制定合理的入住制度和签约流程，实现即时入住。

7.1.2 提供便捷多样的合同签订与费用支付服务方式。

7.1.3 根据入住人才的实际情况制定合理灵活的退房制度。

7.1.4 协助入住人才公寓的人员到属地公安机关进行备案登记，或建立人员租赁信息与公安机关的联网机制。

#### 7.2 客房服务

7.2.1 提供公寓楼层、楼梯等客房公共区域的清洁服务。

7.2.2 宜根据住客要求提供或协助提供有偿房间清洁服务。

7.2.3 提供衣物自助洗涤服务，宜提供衣物干洗、湿洗、熨烫服务。

#### 7.3 网络服务

- 7.3.1 提供光纤网络接入服务。
- 7.3.2 实现 4G/5G 网络全覆盖且信号稳定。

#### 7.4 咨询与投诉服务

- 7.4.1 通过电话、门户网站、微信公众号、小程序等多种渠道提供咨询服务，及时解答住客提出的问题。
- 7.4.2 设有接受投诉建议的多种通道，及时反馈受理状态和处理结果。

#### 7.5 商务服务

- 7.5.1 提供本市的人才政策咨询服务，宜提供代办服务。
- 7.5.2 提供打印、复印、传真、扫描等基本商务服务，宜提供翻译、会议及宴会预订、策划等商务服务。
- 7.5.3 提供购买机票、车票、预订住宿、餐饮、租车、机场接送等委托代办服务。
- 7.5.4 提供周边景点介绍、旅游出行咨询等出行服务。
- 7.5.5 宜提供证件照拍摄服务等其他人才可能需要的服务。

#### 7.6 其他对客服务

- 7.6.1 公共区域进行人才政策的说明或宣传。
- 7.6.2 定期开展传统节日文化活动、优秀传统文化技艺展示等。
- 7.6.3 结合城市和区域特色，举办评弹演出、昆曲鉴赏、苏式美食品鉴等体现苏州传统文化魅力的活动，以及其他融入社区生活的活动。
- 7.6.4 与所在社区、周边企业、团体密切合作，定期举办各类沙龙、交友、慈善公益等活动。
- 7.6.5 在经营许可范围内，根据住客需求提供个性化定制服务。

### 8 工作评价与持续改进

- 8.1 建立并实施与住客开展沟通交流的机制，保护、改善与住客的关系。
  - 8.2 及时处理住客的投诉，投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。
  - 8.3 定期主动征求住客对公寓管理与服务的意见和建议，不断提升服务质量。
-