



编者按:

为落实学校第十次党代会关于共同建设“美好厦大”的总体部署和要求,喜迎我校九十三周年校庆,充分推广“漳州校区优质服务月活动”经验,进一步提升集团整体服务水平,促进后勤服务的标准化、规范化、专业化,并形成长效机制,集团于3月在翔安校区开展“优质服务月”活动。

要闻简报

海外学子：“对翔安校区的学习生活越来越有信心了”

“在日本,我一点儿也没吃鱼和肉,但是来中国厦门,托您们的福,我身体天天好了。在厦大翔安区食堂,您们的笑容最好看!”简单的中文,诉说着深厚的情谊。这是海外教育学院日本籍学生石仓惠美回国前写给后勤集团的一封感谢信,表达了她对食堂员工的笑脸服务和不断改进的餐饮水平的感激之情。

搬迁至翔安校区以来,在后勤集团等各部门的积极协调下,海外教育学院近600名海外学子在饮食、住宿、生活上不断融入翔安校区,进一步丰富了校区的校

园文化,也在与各部门的互动中推动着新校区的成长与发展。

积极改善 提供多元选择

“学校食堂真的越来越好了,不仅可以吃到西餐,还提供咖啡,我对在这里的生活越来越有信心了。”3月13日,捧着热气腾腾的咖啡,海外教育学院伊朗学生 HABI BOLL AH 开心地说。

当日,为增进与海外学子的相互了解,营造温馨舒适的生活环境,后勤集团与海外教育学院领导前往二期食堂与海外学子座谈,就海外生的饮食习惯、食堂的



餐饮环境及翔安校区的生活等进行了热烈的交流。

据了解,为配合海外学子的饮食习惯,后勤集团近日在二期食堂增设咖啡点,不仅出售咖啡、奶茶等热饮,更提供杯型蛋糕等海外生喜爱的茶点,得到了众多

海外生的支持。此外,考虑到近期天气湿寒,后勤集团更贴心地在二期食堂设立免费姜茶供应。当日的交流中,海外学子对这一贴心服务表示了由衷的感谢。他们认为,食堂能特意为海外生考虑,提供多元化的餐饮选择,让他们感受了学校的温暖与用心。

同时,在食堂员工的贴心服务下,部分海外生特殊的饮食习惯也得到了充分满足。海外教育学院捷克学生何俊梁说,因为自己不能吃过油的食物,食堂就特别为他“开小灶”,使用特制的食材、调料等,甚至允许他亲自下厨,满足日常的饮食需求,“虽然身处异国他乡,但学校的这些贴心之举,让我对中国感觉更加亲切,也让我对在厦大的学习生活更有信心。”

优质服务 保障住宿环境

对来自泰国的新生韩爱浓而言,翔安校区给自己的第一印象是高效快捷的报道流程。她说,一踏入翔安校区就能感受到学校的热忱,“入住、缴费手续十分高效,工作人员不仅帮忙搬运行李,还耐心指路,宿舍环境也很干净整洁,让我们即使远离家乡也觉得很温暖。”



春季学期开学初,结合海外教育学院的新生报到工作,后勤集团启动“优质服务月”活动,将公寓、财务等办公室迁移至二期公寓,为海外新生提供入住、缴费、楼道保洁等手续的一条龙服务。正值66名泰国新生报到入住,一系列高效便捷的服务为他们塑造了良好的第一印象,也推动着他们尽快适应、融入翔安校区的新生活。

除了便利的入住手续,在日常生活中,海外生也能时时感受到校区为他们提供的个性化服务。韩爱浓就特别提到,由于自己年纪较大,不方便住在楼层较高的宿舍,后勤集团就积极根据她的意见调整住宿安排,尽力满足她的生活需求,让她十分感动。

伊朗学生 HABIBOL-

LAH 也表示,翔安校区虽然远离市区,但校区各部门为海外生提供的全方位保障让他们觉得很温暖,也很放心。“每天晚上、每个周末都可以看到值班的老师,有任何事情只要打电话就会有人接听,真的非常感谢校区职工在这些细节处的付出,”他说。

据悉,针对翔安校区海外生较多、沟通中存在语言障碍的情况,后勤集团也主动提出,他们将结合优质服务月活动,通过授课培训、开展讲座等方式提高员工的英语口语水平,同时继续积极与校区、学院配合,陆续推出更多贴心服务,进一步推动广大海外生融入翔安校区的生活。

(海外教育学院/国际学院)

集团领导视察 翔安校区主楼物业项目运行情况

2014年5月21日上午,集团总经理林公明、党委书记叶鹏飞带领各部门负责人赴翔安校区听取优质服务月工作汇报,并特地视察了南强物业公司新项目——翔安校区主楼物业项目的运行情况。

翔安校区主楼是校区的标志性建筑,大楼共九层,高47.7米,总建筑面积达7.3万平方米,是全国高校单栋面积最大的图书馆。目前,大楼2-4层的图书阅览用房已全面向学校师生开放,第9层部分行政办公用房也已启用。翔安校区主



楼物业项目将成为展示集团优质服务的重要窗口,为此,集团上下、公司内外一直予以很高的关注。

集团领导仔细检视了开放区域的各个角落,听取了当前大楼物业服务的状况汇报,并就近期物业服务

与项目运营的相关环节提出要求与建议,勉励物业公司及翔安校区各兄弟部门再接再厉为校区的后勤服务提供坚实保障,齐心协力打造后勤优质服务的典范。

图/文 南强物业公司

沈 靓

翔安区首家高校 A 级卫生单位 花落竞丰餐厅

授牌仪式,喜迎殊荣

近日,翔安区首家高校

A 级卫生单位花落我校翔安校区竞丰餐厅,4月18

日下午,“食品卫生量化管理 A 级单位”授牌仪式举行,这是对“优质服务月”活动最亮眼的肯定。

食品卫生量化管理 A 级单位标准是由国家卫生部制定的标准,也是相关食品卫生标准的最高等级和荣誉,评比是制度化的评比,凡是涉及到食品加工、流通的所有单位都需参加评比。该评比于2013年12



月由翔安区卫生局推荐、厦门市卫生局评定,竞丰餐厅现是翔安区高校餐厅中获此殊荣的唯一一家,也是饮食服务中心此殊荣的第四家餐厅。2005年芙蓉餐厅、海滨餐厅、校外托管餐厅——厦门一中餐厅成功地迈进A级餐厅行列,也是厦门市首批获得十四家“食品卫生等级A级单位”餐饮企业中仅有的3家学校餐厅。

竞丰餐厅筹备之时,管理者就主动联系卫生监督所,与相关负责人一同阅读建筑图纸,听取建设意见、接受监督检查,交流想法,不断修改,可以说它是在监督所的指引下建立的。开业一年半以来,餐厅已经多次接受监督所工作者的不定期检查,设施设备、管理制度、操作规范及时更新,力求在监督所的关注下日臻完善。日常管理中始终牢抓食品卫生安全工作。一抓培训,凡是从业人员必须先培训后上岗;二抓采购,坚持采购索证制度,严管进货渠道;三抓加工,精细加工、分类存放,规范食品添加剂使用标准;四抓烹调,做到色、香、味、形、意、养俱全;五抓考评,环境卫生分片包干,责任到人,餐具、餐桌、操作

间定期消毒。

各方关怀,肯定成绩

参加授牌仪式的领导有:翔安区卫生局卫生监督所副所长邱镜椿,校区资产办主任吴福武,集团副总经理郑庆喜、刘君彬,总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民。

刘君彬代表集团对来宾表示欢迎与感谢,对竞丰餐厅表示祝贺。他总结翔安校区建校以来的餐饮服务,餐厅在“强服务、重质量、创品牌、谋发展”的集团质量方针下,注重专业化、标准化、规范化建设,全体员工秉承厦大后勤人“一切为了师生”的服务理念和“特别能吃苦,特别能战斗,特别能奉献”的精神,为翔安校区的生活、科研、教学提供了可靠的饮食保障。此次授牌正值“优质服务月”之际,既有力促进活动开展,也对今后工作提出更高要求,授牌之后竞丰餐厅将进一步强化规范化建设,提升管理水平,促进整体饮食保障能力的提高。

邱镜椿肯定了集团领导及员工对卫生监督工作的支持和配合,他指出荣誉归根于“领导关心、卫生做好、管理科学、师生评价”,同时对竞丰餐厅及厦大餐

饮也提出新的要求,在食品卫生上再接再厉,把好“六关”——卫生关、采购源头关、流程关、烹饪关、流量关、洗消关;服务师生上做到“四笑”——动态评定保持微笑等级,服务满意度保证收获微笑回应,工作人员服务态度中常挂微笑,师生用餐不离微笑。随后,在到场人员热烈的掌声中,邱镜椿为竞丰餐厅授牌。

吴福武对后勤餐饮的成绩表示祝贺、对服务给予厚望。他说,厦大餐饮已成品牌,这是多年努力的成果,此刻正登上新的台阶,相信在新平台上,厦大餐饮会做得更好。同时希望卫生监督所一如既往地厦大餐饮支持、指导。

同心协力,更创辉煌

授牌结束后市卫生监督所对我校食堂进行了检查,负责人对餐厅整洁的环境、健全的管理制度、规范化的管理、详实的台帐记录,给予了较高的评价,同时希望我校在取得成绩的同时,根据厦门市食品卫生、监督量化分级管理工作的要求,进一步细化食堂管理,把食堂办成师生满意、家长放心、领导安心的亮点窗口。

“A级”是大家多年的

努力,是荣誉也是压力。集团将按照卫生监督所的意见,虚心听取其他部门的建议,继续把食堂卫生工作当作大事来抓,创新管理,优

化服务。饮食中心也必带领全体员工以更加饱满的热情投入到服务中,上下一心,在荣誉中前进,在监督中提升,促进后勤服务提升

得更专业、更规范、更优质、更安全!

文/饮食服务中心 朱刘萍

图/集团办公室 曾小辉

南强物业正式接管 翔安校区主楼3号楼物业服务项目

4月1日上午,南强物业正式接管翔安校区主楼3号楼物业服务工作。此项目是目前物业公司在翔安校区接管的最大的项目,服务人员共30人,负责楼宇办公区及图书馆的安保维序、卫生保洁、工程维修及会务服务等后勤保障工作。

后勤集团副总经理刘君彬到现场指导工作,他鼓励物业公司员工要同心协力,一起把该项目的服务工作做好。后勤集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民表示,会一如既往地支



持物业公司在翔安校区的各项工作,同时也鼓励员工们努力为校区建设做出更大的贡献。厦门大学图书馆副馆长兼翔安校区图书分馆馆长戴鹭涛希望今后双方共同合作、携手进步,图

书馆会尽量为员工提供良好的工作环境。南强物业副总经理薛荣城在接管仪式后,部署项目正式接管后的各项工作安排。

南强物业服务有限公司

沈 靛、吴雯霞

检查与调研

集团办公会听取翔安校区 “优质服务月”活动情况汇报

5月21日上午,集团在翔安校区南安1会议室召开办公会议,专题听取“优质服务月”活动情况汇报。集团领导班子、翔安校区服务办各部门负责人参会。

一个多月以来,集团各中心各部门立足岗位,推出了一系列优质服务举措,取得了良好效果。会上,集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民汇报了“优质

服务月”整体情况,各部门负责人分别介绍了具体工作内容。集团副总经理、翔安校区“优质服务月”活动总指挥刘君彬表示,集团领导高度重视本次会议,这不



仅是各部门工作亮点的一次呈现,同时对形成上下互动、左右相联的工作格局具有积极意义。

集团总经理助理、漳州校区服务办主任吴泱结合两大校区“优质服务月”活动分享心得体会。他说,实践证明我们可以做好,并且有能力做好优质服务。“立体式”服务是未来市场的发展趋势,集团要引领强服务思想,把工作细化、做实。吴泱还举例阐述了企业构建预防体系的重要性,他指出,管理核心在于防范,组织采取预防措施的能力,是管理实力的表现,也是我们今后努力的方向。

集团副总经理陈有亮

强调,优质服务不在于“月”,而在于坚持。各中心应进一步理顺操作流程,细化标准,通过建章立制抓好规范化建设,以确保后勤各项工作科学持续发展。

集团副总经理郑庆喜听取汇报后提出了两点建议:第一,“优质服务月”期间涌现出许多感人事迹及好人好事,我们要善于挖掘典型、树立榜样;第二,探索如何加强三个校区互动,促进服务提升、共同推进。

集团党委书记叶鹏飞肯定了全体员工所作的努力,对活动经验的推广、亮点的持续、制度的执行落实充满信心。他强调,“优质服务月”活动的开展,解决了

什么问题、存在什么困难,哪些方面需要坚持、完善,哪些得到了改进、提高,哪些可以固化形成机制都值得大家思考。翔安校区后勤工作具有特殊性,我们要汇聚每一位员工的智慧和力量,充分发挥集体优势。

集团总经理林公明作总结发言。他说,我们确实取得了实实在在的成效,也收获了经验。下一步,要继续抓好 ISO 和 HACCP 两大有效工具,推进流程规范化、管理标准化建设。各中心要加强沟通、形成合力,坚持“分工不分家”。对于翔安校区优质服务月活动的总结,要归纳整理各位的意见和建议,进一步提炼活动成果、强化服务质量、形成翔安校区后勤服务经验。

会后,集团一行人到校区图书馆、学生食堂检查工作。

文/翔安校区服务办

吴舒虹

图/集团办公室

曾小辉



集团领导检查优质服务月活动开展情况

3月14日，南强物业正式接管海洋环境科学国家重点实验室（周隆泉楼）物业服务项目，集团总经理林公明、党委书记叶鹏飞赶往翔安校区参加承接入驻仪式后又马不停蹄地到后勤服务各岗位检查指导工作，随后在南安1会议室召开近期工作布置会议。翔安校区服务办二级岗以上人员、各部门负责人参加会议。会议由集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民主持。

会上，各部门汇报了开展“优质服务月”活动以来的工作情况，并结合实际就工作中存在的困难和问题进行交流探讨。林公明肯定了大家为后勤所作出的努力，他说，听完与会人员的汇报，确实感觉到大家思想上有重视，行动上有落实。举办“优质服务月”不是做花样，而是求生存，管理层要提高认识、汇集智慧、形成合力，同时也要加强员工教育，增强员工归属感，调动员工的积极性，将活动落到实处。

林公明还强调了安全工作的重要性。他要求，



做好基本保障工作，才能提升优质服务。各部门要进行专项硬件设施检查，加强员工安全培训力度，保证不留死角、不漏空当、不存隐患。

叶鹏飞传达了3月12日集团党员大会的会议精神。他说，党委工作报告是集体智慧的结晶，对集团今后发展具有指导性和方向性。今年是集团“安全生产年”，我们要从技术、管理、制度上加强安全工作，提高安全系数，让每一位员工都成为安全员。

在谈到如何开展“优质服务月”活动时，叶鹏飞指出，越是公益性的时候，越是服务性的时候。优质服务来自于细节，我们要通过实实在在的本职工作，通过互相配合、帮

忙、补台，通过发扬团队精神、加强员工通识培训，不断挑战和提高自己，不断向“态度、速度、精度”的“三度”要求靠拢。他强调，各部门要主动作为，不要害怕问题，要事先思考问题，主动查找问题，最终解决问题。

王裕民感谢在座领导专程到校区指导“优质服务月”活动。他说，集团领导班子一向重视翔安校区后勤服务保障工作，今天周隆泉楼物业项目承接仪式的场面、阵势体现了集团“一家人、一盘棋、一条心”的发展理念。各部门在工作中出现困难时，要及时上报，确保信息畅通，以便服务办更好地进行协调、沟通，推进工作开展。

翔安校区服务办 吴舒虹

安全工作

卫生监督所助力翔安校区 “优质服务月”活动

3月17日上午10:30,卫生监督所陈科长一行莅临翔安校区学生餐厅,集团副总经理郑庆喜、竞丰餐厅经理黄小花、丰庭餐厅经理



柯宝龙给以热情接待。

由郑庆喜引导,监督所工作人员认真走访了两餐厅的各个工作间,餐厅经理一边主动介绍管理流程一边细致解答其问题。陈科长等人对竞丰及丰庭的工作成绩给予较高肯定,要求餐厅继续严格按照原有操作流程执行;同时提出几

点宝贵建议,要求仓库增设防鼠设施、食品及原料分类规范存放等。

此次监督恰逢翔安校区“优质服务月”活动如火如荼之时,对两大餐厅来说,是一次检验管理及服务工作的机会,更是一次完善管理及服务的机遇。餐厅将按照监督意见整改到位,竭尽全力提供优质服务。

饮食服务中心 朱刘萍

翔安校区水电管理部 对相关学院进行安全检查

为进一步加强学院用电安全,更好地为教学、科研及师生生活提供优质服务,3月20号,翔安校区水电管理部对环境与生态学院、海洋与地球学院、公共卫生学院进行了配电室、强电间线路安全检查。

检查中,技术人员严格按照安全规范和要求,详细检查各类断路器有无过载发热或打弧迹象,配电柜内电容、仪表、继电器等一、二次供电辅助设备是否工作正常等,并将开关及零、地

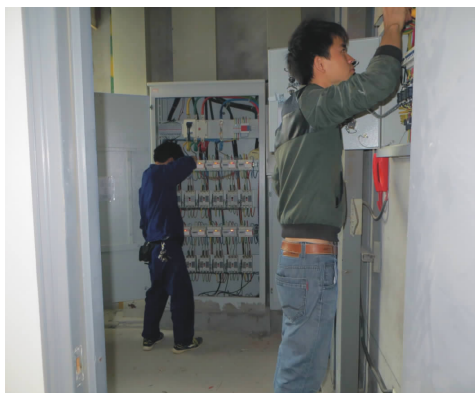
排接线均紧固一遍,以防接触不良打火花,造成火灾。

此次检查过程中,工作人员认真细致,查出多处用电隐患:低压断路器进线、出线没锁紧、接线排零线松动打弧等,技术人员迅速采取有效措施,现场发现问题立即整改,将安全隐患遏制在萌芽状态。此次安全检修工作,为供电设施、设备在校区的安全运行打好了坚实的基础。今后,水电管理部将进一

步加强对校区配电设施的巡检,及时发现并排除各类故障及潜在的安全隐患,为全校师生提供一个可靠的用电环境。

翔安校区水电管理部

柯靖超



集思广益，更上一层楼

——翔安校区膳委会成功召开

为进一步激发学生参与后勤管理的意识,全面提升翔安校区饮食服务中心的服务水平,翔安两大餐厅于3月17日13:00在竞丰二楼召开2014年第一次膳委会会议。会议由后勤集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民主持,出席人员还有学生办黄涛,资产与后勤办张福中,后勤集团副总经理郑庆喜,饮食中心办公室主任王涛,竞丰餐厅经理黄小花,丰庭餐厅经理柯宝龙,餐厅现场经理,餐厅员工代表,学生会权益部膳委会成员及学生代表。

会议在全体人员的期待中开始。王裕民首先介绍与会人员和会议议程;郑庆喜肯定膳委会学生对餐厅、对后勤服务的关注,感谢学

生对饮食中心工作的支持,拉近了后勤职工与学生之间的距离;并简要表达翔安校区开展“优质服务月”的精神,鼓励学生代表积极发言。

15名膳委会成员有秩序、有代表地提出了学生的问题和意见。一是菜品方面,希望增加新样且时常更换,例如早餐增加沙茶面、午晚餐提供粥等。二是菜价,集中表现为小卖部的价格高于超市的、低价菜太少。三是份量,打菜份量减少,另学生稍有微词。四是卫生,食品卫生及餐具清洁程度均有待提高。五是供餐时间,延长晚餐时间的需求较大。此外,还有学生反映了对竞丰餐厅推行餐具自主分类台的意见,如不方便

学生、增加餐具损坏;反映菜肴保温不够;也要求餐厅想办法解决用餐高峰期的拥挤状况。

在问题的反馈阶段,各负责人针对呼声较高的问题一一做详细解释。郑庆喜表示,餐厅提供多层次多样化的服务,针对不同学生有不同的餐饮内容,菜的种类会保证多样。进货渠道不同,菜是四校区联合采购,因而菜价不会过高,水果与超市相比是小批量采购,导致价格偏高。卫生方面,始终坚持“人员统一管理、财务统一核算、物流统一采购”,现今会加强各流程各环节细节管理、更严格执行操作标准,保障食品、餐具安全卫生。对延时送餐的需求,他告知学生可以预约。餐厅始终贯彻“决不让学生吃冷菜”的要求,有电磁炉加热水保温,也有微波炉自行加热。他特别强调了自助分类台的作用,校长、书记支持鼓励、饮食中心也多方面考虑,将会一直改良和推广下去。

随后,柯宝龙、黄小花分别针对所管理的餐厅具体问题进行了回答,每一项意见都对应合理的原因与可行的举措。



王裕民提到，开展“优质服务月”是对集团后勤服务保障工作的一次检验，也是一次挑战，对于提升服务质量迎校庆，推动后勤服务更加规范化、标准化、专业化，并形成长效机制具有重要意义。他欢迎广大师生随时提出宝贵意见；呼吁学生爱护

公物、从自身做起；并承诺，对于不涉及后勤服务的问题，会协助膳委会与校其他部门沟通，共同做好校园管理及服务工作。

膳委会学生对后勤员工的服务表示感谢、对餐厅的进步表示肯定，后勤人也对学生的工作表达了谢意，对未来的工作作出

承诺。至于以后的交流，彼此充满信心。会议在和谐的气氛中渐入尾声，黄涛作了总结，餐厅关心学生、对学生需求尽力而为，也希望膳委会学生起好桥梁作用，及时传达信息，让广大师生看到翔安校区餐厅的改变。

饮食服务中心 朱刘萍

用心交流，温馨服务海外学子

——翔安校区服务办与海外教育学院召开座谈会

为更贴心、更优质地服务外国留学生，5月16日晚，翔安校区服务办与海外教育学院在南安1会议室召开了交流座谈会。服务办相关人员、安防队员、餐厅员工代表、海外教育学院学生代表参加座谈。

与会人员就海外学生的饮食习惯、餐饮环境和住宿环境等方面进行了交流。学生代表对后勤员工的辛勤劳动表示感谢，并提出了员工多参加英语培训、增加餐厅菜肴品种、延长学生公寓大门上下学开放时间、在宿舍楼道粘贴回收垃圾时间段小贴士等意见和建议。



服务办表示将积极采纳学生意见落实整改，努力为广大海外生提供更多温馨服务，座谈气氛热烈融洽。

会后，学生代表马迪为与会后勤员工开展“集中学习+快速对话”模式英语口语速成培训。她运用自己个性

多元化学习汉语的方法，充分调动课堂气氛，大部分员工活学活用，收获颇丰。马迪指出她将针对校区常用词整理出一份英、韩、日、泰、印等各国语言的翻译表，方便员工高效学习利用。

翔安校区服务办 蔡静



翔安校区服务办开展 后勤服务通识知识培训讲座

为进一步推进集团全员培训工作,着力提升后勤服务水平,3月13日下午,翔安后勤服务通识知识培训讲座在主楼1号楼A103室如期举行。服务办各部门负责人、二级岗以上人员、管理骨干及一线员工共一百余人参加培训。校区资产办张福中,集团副总经理、翔安校区“优质服务月”活动总指挥刘君彬莅临指导,集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民主持培训。

刘君彬首先对大家这段时间以来的努力工作和辛勤付出表示感谢。他指出,推进标准化、规范化、专业化、科学化建设对集团三校区一体化发展具有重要

意义。我们要在与时俱进地细化岗位职责、梳理工作流程基础上,积极探索、创新员工培训新模式,进一步健全完善全员应知应会培训体系,增强后勤的凝聚力、向心力、战斗力,形成强大合力,从而更好贯彻集团“强服务、重质量、创品牌、谋发展”的质量方针。刘君彬强调,通识培训很重要,也很有必要。大家要认真学习,做好总结,既要各司其职、各尽所能,又要通力合作、密切配合,不断满足学校发展要求和师生服务需求。

随后,餐饮服务部、校园服务部、水电管理部、南强物业、运输服务部主讲人依次登台。他们结合工作实

际,分别以PPT形式,图文并茂地向在场员工介绍了本部门的组织架构、岗位职责、权限设置、管理制度、管理人员及联系方式等服务通识性内容。王裕民详细讲解了“服务110”值班室值班规程、突发停电时各部门应急处理措施,还就后勤服务保障首问责任制的概念、相关工作流程及要求作了深入浅出的阐释。他说,首问责任制是提高办事效率、方便师生的有力制度。来电、来访师生办理有关业务或咨询有关问题时,每位后勤人员都要认真做好问题记录、转办、协调、督促和答复工作,真正做到“有问必答、有疑必释、礼貌热情、办事高效”,确保“件件有着落,事事有回音”。

最后,伴随着热烈的掌声,近两个小时的培训圆满结束。王裕民对员工的学习热情给予了充分肯定,并鼓励大家珍惜每一次培训机会,在今后的工作中学以致用,为师生提供更加优质高效的服务。

通过本次培训,大家对



各部门的整体情况都有一定程度的了解,为互通有无,加强协作,发挥后勤服

务的整体效能具有促进作用,是集团在翔安校区开展“优质服务月”活动的重要

内容之一,也是后勤培训工作不断强化的具体体现。

翔安校区服务办 吴舒虹

安全讲座培训,强化服务队伍

这是一次翔安校区餐厅员工全体参与的大型培训,这是一场饮食中心与校内外机构同时合作的专场讲座,这是“优质服务月”以来极具知识性、专业性、学习性的活动——3月18日,以“学校食堂安全管理与操作规范”为主题的员工培训讲座在公共卫生学报告厅举办。主讲人是厦门市疾控中心专家洪华嵘,培训对象为翔安校区餐厅所有员工。当晚,公共卫生学院团委书记张宇斌,后勤集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民,饮食服务中心办公室主任王涛,各餐厅骨干一同出席。

前期精心筹备:早在3月7日,饮食服务中心办公室主任王涛、翔安校

区竞丰餐厅经理黄小花与公共卫生学院副书记刘俊杰、资产与后勤办张福中就对讲座细节及宣传工作召开了筹备会。刘书记已联系主讲人,并热心提供公共学院报告厅作为讲座场地;张老师建议邀请学生代表一同参与培训讲座、宣传健康知识,探讨铺设“健康步道”;王涛、黄小花对讲座时间、前期准备、培训效果检查等细节进行沟通 and 确认。此外,针对建设示范餐厅、制作季节性健康饮食宣传贴士,双方构思方案,规划形式及内容,拟在近期推出新宣传。

安全提纲挈领:开讲前王裕民就强调集团把今年作为“安全生产年”,安全第一,管理工作、操作流程等

务必确保安全。

讲座面面俱到:洪老师以疾控中心与校园餐厅的关系

轻松开讲,援引餐厅的“健康小屋”、餐具检测报告让员工认识疾控中心,并以数据让员工了解到饮食安全的重要性。他从“开办学校食堂应具备的条件”、“管理”、“操作”、“应急处理”四个方面来培训。指出管理是食堂安全的关键,要建立健全食品安全管理组织、安全制度,加强对从业人员的管理(重中之重)。操作规范上,采购、入库与储存、加工与保鲜、分餐、洗刷与消毒各环节细节都作出指示与规定,严格执行则可保证食品安全与卫生。最后,他介绍了一些应急处理方法,提高员工处理突发事件的意识和能力。

员工认真聆听,仔细笔记,最后,集体以热烈掌声表达了对洪老师的感谢。

本次讲座不仅仅系统培训专业知识,也给岗前一课等日常培训提供资料和引导,对强化服务队伍、确保安全工作,对饮食中心的管理、后勤集团的“安全生产年”有重要意义。

饮食服务中心 朱刘萍



增长理论知识 强化服务质量

为了提升安全服务理念,提高后勤服务质量,3月21日,“员工低压电工技能”培训在翔安校区主楼1号楼A103举行。本次活动邀请了厦门大学基建处余永顺工程师进行教学。水电服务中心全体人员、服务办各部门水电相关安全员共20余人参加。活动当天由集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民主持。

用电安全是生活、工作生产的重要环节。为使培训工作正规化、实效常态化,此次培训注重实用性。培训课程贴近生产第一线,内容涉及电工基础、基本仪器仪表使用、配电管理、电力安全工作规程等。余老师采取“缺什么、补什么;要什么、培训什么”的原则,通过

热情专业的讲解,使培训工作贴近电工维修实际需要,提高了大家对水电知识的认识。

资产办张福中莅临培训现场。他指出:学校的师生生活与后勤服务人员工作密不可分,用电安全是重点。培训应坚持全员普及化,突出全员、全方位、全过程的培训理念,同时将理论与实践相结合,正确操作用电设备,注重安全生产,进

而提高整体服务素质。

此次低压电工技能培训不仅在于提高后勤服务整体业务技术水平,同时也是对低压电工进行的一次严肃纪律、规范行为、提高思想认识、培养团队意识的一项重要举措,对更好地做好日常工作、提升优质服务具有积极意义。

水电服务中心 卢海滨
翔安校区服务办实习生
陈坤图



一线员工学英语,优质服务献外宾

为了更好地与校区外国学生沟通与交流,提升后

勤服务质量,3月17日、18日翔安校区服务办举办了

“员工英语培训”活动。本次活动邀请了 Steve-Huang 老师与翔安校区服务

办蔡静联合教学,共有包含食堂员工、安防队员、道路保洁工在内的60余名一线员工报名参加。活动当晚由集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民主持。

王裕民对广大一线员工能积极主动来参加英语培训表示欢迎。他指出,一线员工与学生接触最多、联



系最紧密,翔安校区不只有中国学生,还有来自世界各地的外国留学生,大家有必要学习英语基础知识,提高口语表达能力,从而更好地为外国留学生提供更贴心、优质的后勤服务。他要求,所有员工都要一起行动起来,通过自身地不断努力,提高服务质量,为共建美好

厦大出一份力!

开课之前,蔡静与SteveHuang老师经过沟通交流后精心设计组织多媒体课件,改变单一、枯燥教学方式,以零基础英语口语速成句及日常用语为主要内容,教学过程简单易懂又不缺乏实用性。学员们面对面跟读、练读,与老师互动

交流,课堂生动活泼、严谨有序。

此次培训,旨在加强基层一线员工的综合素质,对集团加强员工队伍建设,推进“优质服务月”开展具有非常积极的意义。

翔安校区服务办 张小铁

翔安校区竞丰餐厅开展岗前一课培训

3月19日下午15:20分,翔安校区竞丰餐厅在餐厅二楼员工内部用餐区对全体员工进行岗前一课培训。本次培训针对3月17日学生膳食委员会上权益部代表们提出的意见、建议进行了梳理、分析,并提出了相应的整改措施。

会上,竞丰餐厅结合服务要求规范,明确提出四点要求:第一,加强培训频率和强度,提高服务人员特别是前台新入职员工的劳动技能和服务水平,避免用餐服务因人而异、菜肴份量误差较大等情况出现;第二,餐具清洁严格按照规范流程操作。针对部分餐具易变形、易染色的问题,在跟上级领导进行反映的同时,积极申请从其他餐厅调货试用,如有合适餐具及时调换,现有餐具该淘汰必须淘



汰;第三,厨师长带领其他厨师集思广益,在菜肴的推陈出新上动脑筋、下功夫,力争每周推出一到两种新菜,让同学们换个口味、有个念想;第四,加强与用餐师生的沟通、引导。自助收碗台投入使用后,餐厅工作人员应加大宣传和引导,促使广大师生养成文明礼貌的用餐习惯,在为师生提供优质服务的过程中,做到管理育人、服务育人。

餐厅还结合校区“优质

服务月”的相关规定,对餐厅员工提出七点希望:1.前台微笑多一点;2.主动服务细一点;3.菜肴更新快一点;4.工作效率高一点;5.回答耐心多一点;6.自我要求严一点;7.相处真诚多一点。

竞丰餐厅会继续苦练内功、自我提高,不断强化主动服务意识,切实提高服务质量,让广大用餐师生看见餐厅的进步、提高。

翔安校区竞丰餐厅 李巍

同齐心 排万难 做好翔安校区图书馆物业工作

4月1日,南强物业正式接管翔安校区主楼3号楼物业服务工作。早在正式接管之前,楼宇内重要楼层的保洁清理工作已早早展开,为迎接校庆庆典及图书馆开馆做好先期准备工作。

校庆前夕的开荒保洁

楼宇主要分为校区图书馆及办公楼区,楼高十层,总建筑面积达7.3万平方米,是全国高校单栋面积最大的图书馆。

主楼3号楼内即将启用的多个楼层4月初仍处于二次装修阶段,而大面积的地毯在二次装修之前已铺设完毕,楼内飞扬的粉尘、沿路抖落的废材都使得室内设施受到较为严重的污染,必须实时保持工作跟进,这让入驻部门全员都紧绷神经。

此次翔安校区3号楼图书馆的落成预定作为厦大93周年校庆的献礼。物业公司接到任务后高度重视,从本部抽调部分技术人员支援3号楼项目,并以翔安校区物业部全体人员为主要力量,顶着时间紧迫任

务繁重的巨大压力,日以继夜,加班加点。在现场管理人员与一线团队的通力合作下,奇迹般地在不到一周的时间内,完

成了楼宇内外主要区域大规模的开荒保洁,包括大面积的地毯清洗,地面、墙面、玻璃、卫生间、楼梯、电梯、管道、消防设备等设施的清洗保洁,终于于4月6日凌晨顺利完成业主交付的任务,为翔安校区图书馆落成典礼献礼。

开馆前的团结大作战

5月6日翔安校区图书馆正式开馆,面向全校师生投入使用。然而,这一切对翔安校区物业部来说,真正是一场团结大作战、全体大考验!

自接到图书馆开馆任务以来,集团和公司尤为关注此项工作,公司管理层多番巡查现场、跟进布置、积极互动,集团领导也亲临关怀团队并了解进



度和指导改进。工作在忙碌有序中不断推进,但是,图书馆的二次装修工作队5月5日仍未停工。离开馆不足

一天的时间里,面对建筑垃圾、废材、管线随处可见,粉尘满布的大楼,翔安团队承担着前所未有的重任。已经积累了数日疲劳的团队,在项目经理向峰和管理骨干的带头下,咬牙坚持绝不松懈,加班加点日夜赶工,至5月6日凌晨两点还在做着最后的奋战冲刺。

付出和汗水已经远不只关乎报酬、关乎职责,更多的是历练、是荣耀。在开馆日亲临现场的领导团眼中,在匆匆前来的师生脸上,大家看到了,那是用我们汗水照亮的笑颜,用我们辛勤挣得的信任。





①



②



③



④



⑤

- ① 4月6日校庆前夕，全体保洁人员加班加点，进行了大面积地毯式的开荒保洁。
- ② 4月6日校庆前夕，物业部全体管理骨干也加入到开荒作业中来，齐心协力，争分夺秒。
- ③ 4月6日一早，翔安校区图书馆落成典礼在3号楼广场顺利举行。
- ④ 5月6日开馆前夕，全体员工大动员。
- ⑤ 5月6日开馆前夕，以我汗水换你笑颜。

南强物业服务有限公司
沈靓、吴雯霞、张静凡

优质服务月，洁净校园行

自集团“优质服务月”活动启动以来,翔安校区校园服务部道路组的全体员工就火速行动起来!一方面,以“优质服务月”活动方案为大纲,全面加大校区卫

生清洁力度,加强卫生死角清理,抓紧落实每个项目,全方位、分主次、抓重点地展开工作;另一方面,积极主动配合校区要求,保质保量的完成校区工作安排,努

力创建安全卫生、整洁优美、便捷舒适、文明温馨的美好厦大,以实际行动迎接校庆!

文/图翔安校区校园服务部
李小梅、张发展



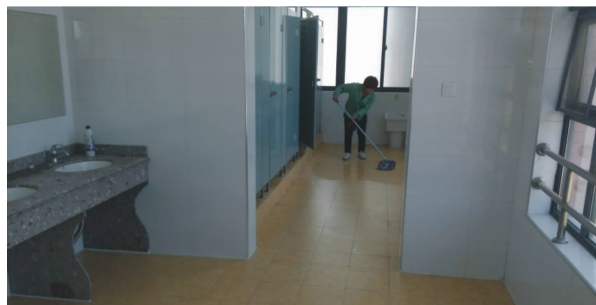
喷水池细致清洗,创建美好校园环境



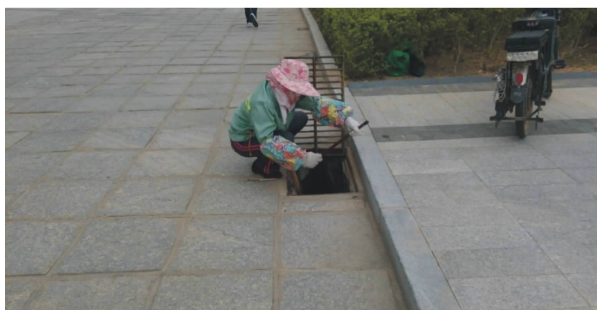
细心捡拾荆棘、草丛里的垃圾物



对全校区的井盖等蓄水点撒白灰,防治蚊虫滋生



清洗整理二期综合楼的地板,蹲坑,镜子,洗手台



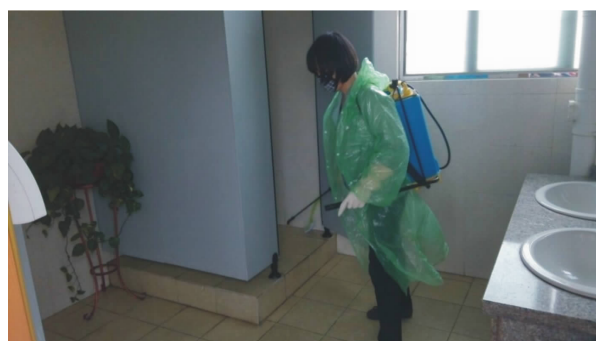
清理漏水井里可能造成堵塞的垃圾物



果皮箱的外观擦拭、套袋、底座沙土清理



用竹竿挑起草丛里的垃圾



对蚊、蝇可能滋生点进行消杀



清理、清运、填埋二期食堂南侧拆迁工地的垃圾



拾捡二期后山已拆迁工地的垃圾

立足岗位, 细化优化餐饮服务

目前, 集团“优质服务月”活动正如火如荼地进行中, 翔安校区餐饮服务部根据工作方案也在有序地开

展各项工作。对于餐饮服务来说, 细节决定着学生就餐的“幸福指数”。优质服务不一定非得另起炉灶、大刀

阔斧, 也可以是服务中细微之处的点滴感动:

翔安校区餐饮服务部
林聪琿



就餐高峰期员工热情地为学生服务



▲ 设价格牌, 各色菜肴明码标价



红糖姜汤暖人心



餐厅员工细心地将水果切成小块并放入杯中, 方便学生食用



▶ 温馨提示及每日菜肴新品通告

群体活动

春分时节乐悠悠,竞丰欢庆妇女节

三月近末,正是春暖花开、岁月静好之时,也是翔安校区“优质服务月活动”的中期阶段。为了让女员工享受到别样的妇女节礼遇,感谢他们在优质服务月以来辛勤的劳作,翔安校区竞丰餐厅在春分这一天中午,邀请翔安校区服务办人员、组织全体女员工,乘着明媚阳光,风风火火奔向小足球场,展开了一场有趣又健康的游戏大荟萃。

游戏共5项:“踩气球”、“扯龙尾”、“抢凳子”、“传戒指”、“猜菜名”,内容丰富、形式多样,

奖品诱人。游戏的多彩趣味、主持人的幽默串词带动起女员工的热情,现场气氛十分活跃且异常欢乐。

游戏结束时,女员工们不仅收获多种奖品,更有欢声笑语和舒畅心情,可谓满



载而归。员工的业余生活得到关怀与丰富,对内优质服务增强餐厅员工的凝聚力和向心力,并在无形中促进员工更用心地提供对外优质服务。

饮食服务中心 朱丽萍

感谢信

致后勤集团的表扬信

校后勤集团:

自南强物业翔安服务处入驻我学院以来,该团队为给全院师生创造一个干净整洁的教学环境,做了大量细致的工作,赢得了学院师生的认可和赞扬。特别是服务处工程部钟慧斌同志及他的团队,在保障学院的正常教学设备和日常设备方面,做了大量的工作,在空调系统、通风系统、线路排除、水电维修等方面,只要出现故障,第一时间响应,用他们热忱的工作态度和精湛的技术为学院师生排忧解难。

值此后勤集团开展“优质服务月”之际,我院对南强物业服务处及工程部出色的工作提出表扬。

厦门大学环境与生态学院

2014年3月30日



厦门大学海外教育学院

OVERSEAS EDUCATION COLLEGE, XIAMEN UNIVERSITY

电话(Tel): 0592-2186211, 2086139, 2182451
电子信箱(E-mail): xmuoec@jingxian.xmu.edu.cn

传真(Fax): 0592-2093346

邮编(Postcode): 361005

网址(http): //oec.xmu.edu.cn

致后勤集团的感谢信

校后勤集团:

2013年9月,海外教育学院整体搬迁至翔安校区。由于海外生在文化、语言、生活、饮食等方面的不同,近600名海外生的迁入,不仅给翔安校区注入了新的活力,也给后勤集团的工作带来了全新挑战。

得益于后勤集团各部门的全力支持与协调,我院海外学子不仅顺利入住翔安校区,更在饮食、住宿等各方面得到了贴心的保障。为了配合海外学子的饮食习惯,后勤集团在我院海外学子的建议下,积极改善食堂中餐,并在一期食堂三楼引入汉堡等西餐,为海外学子提供了多元化的选择。在此基础上,后勤集团在二期食堂开设超市,并增添西点、咖啡等海外生喜爱的食品,不仅大大便利了海外学子的生活,更让海外学子感受到了学校的温暖与用心。同学们表示:“学校食堂真的越办越好了!”

在住宿方面,鉴于二期公寓与教学楼及相关办公室相距较远,后勤集团特别结合海外新生注册,开展“优质服务月”活动,将服务前移至二期公寓,为海外新生提供入住、缴费、楼道保洁等手续的一条龙服务,得到了大家的称赞。此外,针对翔安校区的工作特性,后勤集团还积极改变工作模式,不仅在工作日加班加点,更增加夜间、周末值班等,努力为海外学子提供最贴心的服务。

搬迁至翔安校区以来,我院的学生工作遇到了各类实际困难。但在后勤集团的大力支持与配合下,众多海外生的日常生活和学习得到了较好保障,学院的学生工作也得以顺利开展。在此,请接受我们诚挚的谢意,感谢您们为翔安校区广大海内外学子提供的优质服务,感谢您们一如既往地厦门大学广大师生辛劳的付出!



厦门大学海外教育学院
2014年3月24日