



廈門大學後勤集團

漳州校区服务办优质服务月专刊

2014年4月10日

强服务 重质量 创品牌 谋发展



编者按:2013年,恰逢漳州校区、嘉庚学院、后勤集团三个“十周年”,集团决定以此为契机,于2013年10月在漳州校区开展“优质服务月”活动。优质服务月活动既是对集团自身的一次“体检”和“挑战”,也是进一步提高服务水平、服务质量的需
要,更是与时俱进,将优质服务更加规范化、标准化、专业化,朝一流后勤而努力。



高度重视

集团办公会在漳州校区召开, 与嘉庚学院共商后勤服务保障工作

2013年9月29日上午,集团领导班子专程拜访嘉庚学院领导,并邀请院领导参加随后在该院召开的办公会,共商后勤服务保障事宜。



嘉庚学院院长王公明说,嘉庚学院校庆是学院的大事、喜事,也是后勤集团的大事、喜事、家事,集团将举集团之力,全力以赴办好家事,决定10月份在漳州校区开展“优质服务月”

嘉庚学院院长王瑞芳对集团十年来提供的后勤服务,特别是在学院开放日、迎新、军训等重大活动中的积极参与、倾情奉献、良好合作,表示肯定和感谢,同时对后勤工作提出了中肯的意见和新的要求。接着他介绍了校庆活动总体方案,希望集团围绕“温馨、全员参与、富有创意、留下美好回忆”的校庆理念和“创新、卓越、成长”的校庆

系列活动,提供良好的后勤服务保障。副院长雷锐生介绍了校庆“吃、住、行”三大部分的后勤工作内容和需求。资产与后勤管理部部长廖智军就校区大环境保洁、校庆供餐、水电保障等具体任务进行说明。集团总经理林公明代表班子成员对嘉庚学院十年来对后勤工作的支持和帮助表示感谢,对嘉院十周年庆表示祝贺。林

公明说,嘉庚学院校庆是学院的大事、喜事,也是后勤集团的大事、喜事、家事,集团将举集团之力,全力以赴办好家事,决定10月份在漳州校区开展“优质服务月”活动,进一步贯彻“一切为了师生”的服务理念,狠抓“安全、卫生、文明、整洁、快捷、温馨”的硬软件建设,为校庆的圆满举办尽心尽力。

会后,集团领导班子立即召集漳州校区后勤各部门负责人专题研究部署落实“优质服务月”和嘉庚学院校庆后勤服务保障准备工作。集团总经理林公明指出,集团十年如一日地为学

院提供后勤保障服务,与学院共同成长、共创辉煌。集团要以此次校庆为平台,做精做细服务,做好做强保障,提升后勤服务保障的整体水平。他要求各部门要把“优质服务月”活动和校庆后勤服务保障作为10月份的工作重点,制定工作计划,细化具体任务,为校庆提供专业、规范、细致、优质的后勤服务!

办公会决定,由集团党委书记叶鹏飞总体负责漳州校区“优质服务月”活动。

叶鹏飞强调,后勤集团也要主要成为嘉庚学院的后勤集团,10月“优质服务月”活动将结合学院校庆工作,有效提升集团后勤服务管理水平。集团上下需统一思想、立即行动,举集团之力,办“自家”喜事,集中精力办好学院第一次校庆,给校友留下美好回忆,让院方满意。集团将迅速、全面策划好活动大方案,细化小方案,建立快速反应机制,发动每一个员工,以良好的精神面貌为嘉庚学院校庆增

光添彩!

此次集团办公会的召开形式,是集团深入开展党的群众路线教育实践活动的一项有力举措,也彰显了集团对嘉庚学院十周年校庆后勤工作的重视。集团将进一步总结经验,更现场、更深入、更统筹地开展工作,进一步落实我校“一校三区”后勤一盘棋的战略部署!

文/集团办公室 杨妙萍

图/集团办公室 曾小辉

精心筹备,广泛动员

——后勤集团召开漳州校区优质服务月动员大会

2013年10月9日晚7:45,集团在漳州校区主楼报告厅召开优质服务月动员大会。嘉庚学院院长王瑞芳、副院长雷锐生、资产后勤部部长廖智军、学工部副部长刘丰、集团领导班子、相关中心主任、集团漳州校区全体员工、30名学生代表等500多人济济一堂,会议由集团总经理助理、漳州校区服务办主任吴泱主持。因公务的校党委书记、副校长韩景义,校长助理、漳州校区党工委书记、管委会主任、嘉庚学院党委书记邱伟杰均向大会的召开表示祝贺,向全体员工表示亲切的慰问。

“优质服务月”活动总

指挥、集团党委书记叶鹏飞作动员报告。叶鹏飞宣读了活动实施方案,此次“优质服务月活动”以提升服务质量,共创美好“嘉”园为主题,以增强服务意识、改进工作作风、提高服务质量和水平为着力点,以实现“七个一点”——微笑多一点、服务细一点、主动想一点、效率高一点、耐心多一点、要求严一点、真诚多一点为活动内容,广泛深入开展优质服务,创建



卫生安全、整洁优美、便捷舒适、文明温馨的美好“嘉”园。他强调,漳州校区服务办全体员工要迅速行动,认真学习、提高认识、统一思想、统一行动,牢固树立“一切为了师生”的服务理念,切实提高服务意识、服务技能和服务水平,以师生的满意度作为衡量工作的唯一标准。他要求,服务办在活



动中要不断地总结经验,以服务标准化、规范化、专业化为重点,从而建立起长效机制,起榜样示范作用。

会上,集团领导班子为在漳州校区工作十年的后勤员工颁发荣誉证书,感谢他们十年如一日的努力工作和忘我付出。集团漳州校区服务办优秀员工代表林德容发言,她是一名敦厚朴实的物业保洁员工,十年里她在保洁员、班组长、协管员、管理员等岗位上勤勤恳恳、兢兢业业,更以拾金不昧的品德感动着嘉庚学院师生。

为更好地开展优质服务月活动,集团特设七个“优质服务窗口”,发挥带头作用并接受监督,集团总经理林公明、党委书记叶鹏飞为其授牌。随后,集团漳州校区服务办北区餐厅员工、嘉庚学院2012届毕业生杨雅晴代表全体员工发言,她表示全体员工将本着以学院师生为中心的服务宗旨,以更加饱满的精神,立即行动,全身心投入到活动中。不断转变观念,改进服务,全面提高服务质

量,做到让师生真正满意,为进一步打造“和谐后勤”、“和谐校园”多做贡献。她满怀激情地说“昨天,我以身为嘉庚学院学生而骄傲,今天,我因能为嘉庚学院服务而自豪。”

嘉庚学院学生会副主席蔡朝霞在发言中娓娓道来从一名权益部干事到学生会副主席的三年中与后勤集团漳州校区服务办、资产后勤部的联系过程中所感受到的后勤服务的点点滴滴,她代表学院所有学生为后勤员工的辛勤劳动表示感谢。

嘉庚学院雷锐生副院长在讲话中指出,正逢嘉庚学院十周年华诞之际,后勤集团在漳州校区开展优质服务月活动予以响应和配合,解决了学院后勤服务的后顾之忧。他指出本次活动的提出有高度、有创意、有措施,并提出了三点希望。第一,希望能狠抓落实。在院庆活动期间,为远道而来的校友、嘉宾,以及广大在校生提供优质、温馨、周到的服务。第二,希望今后的后勤服务能做到“三个度”,即

态度、速度、精确度。态度要好,反应速度要快,事情要做到位,无法立即完成的工作要第一时间做好解释,告诉学生是什么原因导致无法完成,以及什么时候能够完成。第三,希望优质服务能得以继续保持。以本次活动为契机,从根本上提升一线员工的服务意识,并将优质服务月中体现出的较高的服务水平保持到下个月、下个学期、下一年并建立长效机制,长久保持下去。他表示学院也高度重视此次活动,将通过各种方式给予配合和支持,期待双方能以活动为新起点,共同做好校庆后勤保障工作,进一步提升校庆的后勤服务水平,建立更加长效的合作机制和更为密切的协作关系,为嘉庚学院新一轮的跨越式发展保驾护航!

最后,林公明总经理宣布厦门大学后勤集团(漳州校区)优质服务月活动正式启动!

集团办公室 杨妙萍



清洁校园，呵护你我共同“嘉”园

——后勤集团全程参与嘉庚学院“清洁嘉园，喜迎校庆”活动

为了给十周年校庆来访的嘉宾和校友营造一个更加整洁、干净的校园环境，我校嘉庚学院开展了“清洁嘉园，喜迎校庆”活动。后勤集团高度重视、全力配合，2013年10月12日清晨，集团领导班子、相关中心主任、漳州校区服务办全体管理骨干、一线保洁员工与嘉庚学院师生一起列队于图书馆前广场参加活动。

启动仪式上，集团总经理林公明致辞。他说，我们为学院十周年校庆而激动，并践之于2013年10月9日启动的优质服务月行动。后勤集团以十年用心的服

务见证、参与了嘉庚学院十年的成长。学院开展的“清洁嘉园，喜迎校庆”活动是对集团后勤工作的大力支持和充分肯定，下一阶段集团将致力于以更细心贴心的服务，以更优美整洁的环境，让师生、嘉宾、校友心情更舒适愉悦。林公明号召漳州校区全体后勤员工与学院师生一起共建美好“嘉”园，喜迎校庆！

嘉庚学院雷锐生副院长为活动做了动员报告，他对参加活动的师生表示感谢，希望师生们以主人翁精神爱护环境，从一草一木做起，从一纸一屑做起，从一

份力。他向师生发出倡议——让我们携起手来，捡起一片垃圾，留下一方洁净，做保护嘉园的“绿色卫士”，做文明的嘉庚学子！“清洁校园，喜迎校庆”爱护校园活动，需要你、需要我、需要我们全体师生共同努力！

随后，王瑞芳院长宣布“清洁嘉园喜迎校庆”活动正式启动。

集团领导与师生员工一起分散于校区七个区域，一手戴白手套，一手拿垃圾袋，俯身于草丛、于湖边拾起一片片瓜果、纸屑、塑料袋等垃圾，共同以行动表示对保洁员日常工作的尊重，共同维护校园环境的整洁美丽，共同创建美好“嘉”园喜迎校庆！

文/杨妙萍 翁永佳

图/曾小辉



工作实况

共创美好“嘉”园,您的满意才是我们追求的目标

——后勤集团漳州校区服务办开展“优质服务月”
满意度问卷调查活动

2013年10月10日上午11时,漳州校区服务办牵头组织开展“优质服务月”满意度问卷调查活动,从多角度、全方位倾听在校师生对日常后勤服务保障工作的意见建议。

调查问卷派发之前,漳州校区服务办各部门充分做好事前调研工作,精心设置编排问卷题目,专门设置了开放性题目征集,确保问卷的客观性、完整性、真实性。在调查问卷现场发放、引导填写及面对面应答、问询交流过程中各部门管理骨干所展现出的真诚纳言、互不推诿、敢于承担的务实作风赢得了在场师生的嘉许与信任,一些原本心存疑虑与误解的同学纷纷敞开心扉,发扬当家作主的主人翁精神对保洁安防、水电维修、餐饮服务过程中存在的不足之处提出中肯批评,畅所欲言、描绘勾勒出他们心目中后勤服务尚待改进事项的期待并积极踊跃地为日后各项后勤服务保障

工作的开展建言献策。在时长一个半小时的问卷调查活动过程中,累计现场发放379份调查问卷,成功回收379份调查问卷,回收率达到100%。

集中发放结束后,服务办继续在园区各宿舍楼栋与北、中、南三家餐厅专设意见征集点,做好调查问卷的后续发放、回收。服务办公室本着认真负责、实事求是、客观公正的原则,对回收的调查问卷所征集的意见、建议、诉求进行详细归类、分析并分别反馈至相应对口业务部门办公室,由其安排专员具体督办、落实师生意见、建议所集中反馈的薄弱事项并全程接受监督。

活动期间,共计回收8810份有效满意度调查问卷,针对安防、保洁、绿化、餐饮、维修服务工作提出意见和建议的有1838份。经细致统计,师生提出的问题多为“部分园区保安当班执勤时不够热情;宿舍扶手、天花板有时不够整洁,周末



有时垃圾较多,个别保洁员嗓门大影响休息;绿化修剪作业时,绿篱机声响过大,影响晨间、午时休息;餐厅菜价标识不明、刷卡计费容易出错,用餐高峰期过后菜品供应选择较少、菜凉汤冷;应急维修接线语气态度有时不够耐心、用语不够规范、维修不够及时”等意见。集团十分重视师生提出的意见,认真分析问题存在的

原因,从服务意识、服务态度、服务技能等员工素质找原因,从工作流程、服务细节等方面寻症结。不仅就“意见”改问题,解决学生提出的具体问题,如增加了学生园区卫生保洁频次和强

度,调整优化绿化修剪作业时间,重申菜价明码标价、标识清晰,进一步做好菜价保温工作等。还归纳、引申,举一反三,争取不出现同样的、同类的、同质的问题,结合原因分析,抓住问题症

结,在精细化管理、科学化运作上下功夫,着力于长效机制的建立。

漳州校区服务办公室

翁永佳

后勤集团圆满完成嘉庚学院 建校十周年庆典的后勤保障工作

10月20日是我校嘉庚学院十周年华诞。校庆后勤服务保障工作是优质服务月的一项重大内容。集团全力以赴,整合人、财、物资源优势,各中心齐心



协力,饮食服务中心抽调面点师傅和餐厅工作人员,水电服务中心抽调水电工,物业部抽调洒水车和司机,加班加点,苦干巧干,圆满完成了校庆后勤服务保障工作,得到了嘉院全体师生和嘉宾、校友的赞许。

在校庆供餐筹备中,漳州校区南区、北区、中区三家校内餐厅迅速改善用餐环境,粉刷清洗餐厅天花板和墙壁,擦洗玻璃餐桌,窗明几净,迎师生校友。餐厅严格按照“先计划、先准备、先模拟”的原则,定质量、定数量、定标准,敲定供餐方

式与菜色品种并专程严挑细选供餐所需的各类上佳食材。10月20日凌晨1:00起,三家餐厅参与供餐准备的人员忘记一天的疲惫悉数到位、各司其职,紧张繁忙的投料配餐工作全面铺开。经统计,三家餐厅合计供应了18750份校庆日在校师生员工免费午餐、3600份返校校友午餐及高十层、重达一百多斤、充分凝结后勤人美好祝愿的嘉庚学院十周年庆祝蛋糕。十层蛋糕,设计者别出心裁。蛋糕下,摆满了桃李,代表着嘉庚学院桃李遍天下,十层台

座写着2003-2013,代表着嘉庚学院的十届学生,也代表着嘉庚学院十年的发展。这一组艺术蛋糕,也是漳州校区餐饮部对嘉庚学院十年华诞的祝福,是对

各个年级嘉庚学子的祝福。而这声声的祝福和别样设计的十层蛋糕背后,是集饮食服务中心的全部技术力量和部分员工一夜无眠忘我工作的结晶,更是饮食服务中心献给嘉庚学院十周年校庆最殷切的祝福。

在校区环境保洁中,漳州校区物业部全面加强校区卫生保洁力度,对公共环境卫生进行综合大整治。加强对宿舍园区及教学区域的卫生保洁,重点配合加强若谷、南光等校友入住园区及校庆活动教室的卫生保洁及公共设施设备的检查

报修,做好对校区路面、湖面、污水井、果皮箱、宣传栏等的清洁和大环境消杀工作,并完成校区内所有行道树及绿篱的修剪、校区大环境死角及白色垃圾的地毯式清理。各片区管理员同一线保洁一起放弃周末休息时间留守加班。其中18日晚接学院临时任务后,二十多个保洁员加班至晚上11:30才完成理工大楼的清洁工作,确保了校庆活动能按期正常开展。19、20日凌晨五点全体保洁员出动,赶在当天活动开始之前对校区各路面、湖面及广场先行检查清洁一遍。经统计,物业部专程安排91名保洁员,花费4个日夜通宵,完成南光8#、南光11#、丰庭12#等五个校友入住园区共计426间宿舍、1704个床位相关卫生保洁、消杀、设施设

备修缮工作,以星级标准给校友提供整洁舒适的居住和活动环境;对承担主要校庆活动的公共教学楼各楼栋屋面、露台、广场区域进行冲刷,擦洗488间公教玻璃,对公教196间厕所的蹲位、小便池、洗手盆等进行彻底刷洗,购买100瓶双氧水、300个除臭芳香球放置于公教公共卫生间;共洒水64车次,喷洒路面6车次/天,其中清理音乐广场垃圾近60袋/天,清理棒球场约3万平方米杂草,截止18日共清运186车绿化垃圾。学生园区各门岗设立服务台,在岗队员均佩戴“优质服务”绶带全天立岗,并加强巡逻,以良好文明的形象和强有力的防卫保障为校庆营造了舒适温暖的“嘉”之感受。

为确保校庆期间校区



正常供水供电,水电维修部全体员工24小时留守校区。全面检修校区水电设施设备,检修主干道路灯,按时完成校区总计1200盏路灯的全面维修更换、水上音乐广场1120米供电电缆布设加装、道路彩带灯安装、校友宿舍设施维修等16项维修任务,保障校庆活动电源,制造并维护校区美轮美奂的夜景。

文/翁永佳、杨雅晴、
傅阿云、李春香、黄计明

走近膳食,优化后勤

——厦门大学嘉庚学院召开第六届膳食座谈会

为进一步了解学生需求,改进服务工作,提升服务水平,促进饮食工作健康和谐发展,2013年12月5日中午12:30,厦门大学嘉庚学院膳食委员会举行一年一度的膳食交流大会。出席本次大会的有学工部副

部长李耿达老师,资产后勤部沈涛老师、佟明春老师,院系师生代表,后勤集团饮食服务中心副主任江森民,漳州校区三家餐厅经理、现场经理以及各餐厅员工代表。大会由膳委会成员组织完成。

座谈会上,本届膳委会会长贾琳娜同学就开学以来膳委会工作情况向同学们作了简要介绍,同时欢迎同学们通过膳委会与各家餐厅多沟通交流,对三家餐厅进行监督检查,共同维护好学院的饮食服务工作。



人逐一进行解答,并表示对存在的问题会立即整改、逐项落实,切实做好学院的饮食保障工作。

座谈会在轻松愉快的气氛下

同学们畅所欲言,就近期餐厅工作提出了自己的意见和建议。针对同学们普遍关心的免费汤供应、饭菜保温、不同价格档饭菜的合理搭配、质量以及卫生等方面的问题,各餐厅有关负责

进行。通过与同学们交谈,达到了增进了解、促进工作的良好效果。饮食服务中心将进一步关注和研究师生消费需求,通过学生座谈会、“走进食堂”等多种渠道加强与学生沟通,不断提高

服务质量,改善服务态度,尽力满足学生多样化的需求,共建相互信任、相互理解的沟通平台。

最后,厦门大学嘉庚学院学工部副部长李耿达老师、资产后勤部佟明春老师发言,两位老师对餐厅的各项工作开展情况表示满意,同时强调学生们要真正走进餐厅,用心去理解、体会饮食工作人员的辛勤付出。

漳州校区餐饮部

学习与培训

举办“优质服务月”系列员工培训

在“优质服务月”活动期间,漳州校区服务办及各部门在加强“岗前一课”日常员工培训的基础上,开展了新闻报道培训、烹饪技能培训、物业管理知识演讲等一系列员工培训,切实提高员工的服务技能和服务水平。

广学博究·谦冲精进

为加强漳州校区服务办新闻报道宣传人员梯队建设、着力培养提高服务办各部门管理骨干的写作水平、进一步提升新闻报道及公文写作质量,2013年10

月31日,一场内容涵盖公文写作、新闻报道宣传稿采写及新闻图片拍摄技巧的主题培训讲座在漳州校区服务办会议室举行。讲座特邀漳州校区办公室副主任邱媛授课,集团总经理助理,漳州校区服务办主任吴泱主持。

邱媛副主任运用当下已日渐风靡的“私享会”方式,以如何高效、保质完成新闻宣传报道、应用公文草拟撰写以及如何掌握拍照



场合、时机、角度捕捉等方面为切入点,以事先精心搜集、筛选、汇编的我校宣传部、漳州校区办、漳州校区学生记者站历年来的典型文稿为培训讲义,与在座的管理骨干们面对面,零距离总结、沟通、分享了她从初中阶段至今十多年来从事宣传报道、

文书处理、摄影采选过程中所积累的丰富写作经验、软件操作技巧及点滴感悟心得体会。关于明确新闻题材后如何有效串联新闻点、组织统领全文,迅速、保质完成新闻稿撰写则是本次参训管理骨干们给予最多关注的问题,为此,她特别提出了“三勤”的方法,即:眼勤多观察,手勤多记录,脚勤多走访并援引胡锦涛同志视察人民日报社时所倡导的“贴近生活、贴近群众、贴近实际”新闻报道“三贴近”准则,提醒管理骨干们切记实事求是新闻宣传报道工作的生命线,凭空想象、闭门造车乃是新闻宣传报道的大忌。在强调应时刻牢记新闻报道原则底线的同时,她建议管理骨干们不妨做“三多”,即:平日里多看报刊杂志,多写多动笔,多推敲语言文字的用法。邱媛副主任对日后漳州校区服务办管理骨干们充分挖掘新闻素材、乐于动笔写出更多折射反映后勤服务保障工作与师生息息相关方面的优秀报道抱以期待。

最后,吴泱主任对“优质服务月”活动开展期间漳州校区服务办新闻宣传报道工作取得的进步给予了

肯定,针对尚且存在的不足之处向参训人员提出了三点要求:一是要当好传播者,增强新闻敏感度,掌握新闻动态,及时传达新政策、新精神、正能量。二是要当好采写者,通过学习积累,深入挖掘重大活动和突出事迹内涵,把线索和素材贯穿起来,形成顺畅连贯的报道。三是要当好组织者,围绕工作重点、结合业务工作实际,充分发挥新闻宣传的舆论喉舌引导能力,把握正确舆论导向。以持续助力“优质服务月”活动开展为契机,不断提高漳州校区服务办的新闻宣传报道撰写水平,让宣传队伍得以发展壮大,使管理骨干们能真正成为文武双全、内外兼修的复合全才。

餐饮部职工技能竞赛

顺利开展

漳州校区餐饮部于2013年10月31日中午在北区餐厅三楼开展后勤集团漳州校区“优质服务月”活动—职工技能竞赛。本次



比赛分两个组,切配组和烹调组。参赛的餐厅有北区餐厅、中区餐厅、南区餐厅、附中餐厅。每个餐厅各派两人参加刀工比赛,两人参加烹饪比赛。评委团由后勤集团总经理助理、漳州校区服务办主任吴泱、漳州财务代表张文平以及厦门大学嘉庚学院资产后勤部佟明春和几个学生代表组成。

13:20,吴泱主任宣布比赛开始。有节奏的切菜声和锅铲碰击声马上萦绕整个餐厅,场面非常壮观。经过二十分钟,刀工比赛基本结束,评委们马上评分,根据评分规则,按完成的时间、切菜的美观度(大小、形状)评分。14:20,为期一个小时的烹饪组的比赛也宣告结束,评委们开始品尝各道菜肴,给出他们心中的分数。经过十五分钟的审评,评分程序基本完成,工作人



员马上进入紧张的统分工作。赛场的另一个角落,漳州校区餐饮部副主任江森民正在为本次参赛的作品做最后的点评。江副主任厨师出身,他对菜肴的烹饪有着独到的见解,对刀工也有深入的研究,所以他以专业的角度对本次竞赛蔬菜的切配和菜肴的烹调做点评和指导。最后,主持人公布本次技能竞赛的结果,刀工比赛的冠军为北区餐厅,烹饪比赛的冠军为附中餐厅。

爱岗敬业·优质服务

2013年11月5日下午,漳州校区物业部在服务

办会议室召开“爱岗敬业·优质服务”主题演讲交流会,旨在总结分享“优质服务月活动”的工作经验,促进管理员之间的相互学习交流,推动物业服务工作创新发展。

交流会上,物业部副经理黄进来首先做了抛砖引玉的开场演讲,他认为每个人要在工作中立足本职、主动学习、注重品德、开拓创新、善于总结,结合中国梦、后勤梦实现自己的人生价值。随后,公教组和宿舍组的11名管理员也分别在演讲中展示了自我风采。聆听

他们的演讲,你会发现,他们是一群快乐合作的好伙伴,正为师生提供优质的服务而不懈努力;他们像热爱生活一样热爱工作,在工作中寻找人生的快乐;他们在平凡的岗位中开拓进取,一起护“嘉”爱“嘉”;他们充满青春的激情和乐观的心态,孜孜不倦地追求和坚持着简单的梦想。

漳州校区服务办主任吴泱到会指导。他首先对本次活动的成功举办给予祝贺与肯定,然后耐心细致地一一对每位演讲者进行了个性化点评,并提出了宝贵意见。最后,公环中心副主任刘宜辉对本次演讲交流会做了总结,同时鼓励大家继续保持青春热情和积极心态,以谦逊的态度多学习、多锻炼,不断积累经验弥补不足,在工作中获得进步成长。

翁永佳、杨雅晴、李春香



总结提高

服务无止境,后勤人一直在路上

——后勤集团召开漳州校区“优质服务月”总结大会

2014年1月16日下午14:00,本次“优质服务月”总结大会在漳州校区主楼报告厅召开。厦门大学校长助理、漳州校区党工委书记、管委会主任、嘉庚学院党委书记邱伟杰,嘉庚学院副院长雷锐生、资产与后勤管理部部长廖智军,后勤集团领导班子、相关中心主任、人力资源部领导、各支部书记、漳州校区全体职工400多人齐聚一堂,大会由后勤集团总经理助理、漳州校区服务办公室主任吴泐主持。因公务未能莅临大会的厦门大学党委副书记、纪委书记赖虹凯也专程向大会的召开表示祝贺,向全体后勤员工致以亲切问候,同时希望并相信后勤集团在本次“优质服务月”的成功基础上再接再厉、切实提高服务质量与水平、再创佳绩。

集团总经理林公明首先作活动总结报告。他对嘉院领导的鼎力支持、嘉院师生员工积极参与以及漳州校区全体后勤员工浑然忘

我的辛勤付出表示衷心感谢。结合会场播放演示的“优质服务月”活动幻灯片,林公明从“高度重视、密切配合、共同促进”、“寻找差距、发现问题、努力整改”、“好人好事、服务育人、共建嘉园”、“全力以赴、圆满成功、喜迎校庆”、“规范管理、提升服务、共创未来”等五个方面对“优质服务月”活动进行了回顾和总结。在整个“优质服务月”活动期间,集团迅速整合人、财、物资源优势,与嘉庚学院进行有效沟通,各中心齐心协力,形成齐抓共管、相互促进的良好局面;广大员工爱岗敬业、甘于奉献、乐于助人、拾金不昧等优良品质得到了进一步培育和彰显,带伤奔走一线、抱病坚守在岗、迎难而上、奇思创新等好人好事层出不穷;初步形成了长效机制,逐步建立并完善了“谁受理、谁落实、谁跟进、谁反馈”的首问责任制,进而规范服务标准、规范服务形象、推进服务流程的细化和标准化,以进一步

提高服务效能、方便师生。

雷锐生在讲话中指出,为响应嘉庚学院庆祝十周年校庆,后勤集团所推出的“优质服务月”活动,工作细致、成效明显,为学院校庆活动的成功举办做出了积极贡献。他提出了三点希望,一是新机制能够得到切实地执行,并形成长期稳定、具有量化和考核相配套的制度体系;二是后勤集团对沟通的态度和响应效率问题所做出的细致规定能够得到有效落实,以此进一步提升广大师生对后勤服务保障工作的满意度;三是在下一个十年的跨越式发展期间,后勤集团能一如既往地与嘉庚学院通力合作、共同提升,一起期待新机制、新服务、新水平,一起开拓沟通顺畅、高效快速的后勤服务新局面!

会上,“优质服务月”活动总指挥、集团党委书记叶鹏飞宣读了《关于后勤集团漳州校区“优质服务月”活动的表彰决定》,漳州校区南区餐厅、漳州校区物业部



绿化保洁组、漳州校区维修部荣获“优秀集体”称号,黄进来、许保珍等 12 名员工喜获“优秀个人”殊荣,到会领导和集团班子为受表彰集体和个人颁奖。

随后,南区餐厅现场经理付历历、公环物业部副经理黄进来分别代表先进集体和先进个人上台发言。“嘉”人所需、后勤所想、后勤所为!不论是南区餐厅 47 名员工全员响应、通宵达旦、连续奋战两天两夜,顺利完成近 8000 份的校庆供餐及重达一百余斤、献礼嘉庚学院十周年校庆的十

层生日蛋糕制作任务的团队合力,还是黄进来以主人翁心态、发扬后勤人“四特”精神全心投入工作的一己之力,无不以点带面、充分展现了后勤集团的凝聚力、创造力和战斗力,践行了后勤集团上下一盘棋和“一切为了师生”的服务理念。

服务无止境,没有最好,只有更好!虽然“优质服务月”活动已告一段落,但并不意味着优质服务的结束。集团在今后的日常工作中仍将不断总结经验,努力克服员工流动大、待遇低等困扰集团多年的问题,以服务标准化、规范化、专业化为工作重点,建立并坚持长效机制,适时将“优质服务月”活动推向翔安校区、思明校区。继续与嘉庚学院携手并肩,以坚实有力的后勤服务保障为嘉庚学院新一轮的跨越式发展保驾护航。

文/漳州校区服务办公室
翁永佳

图/集团办公室 曾小辉



规范服务,形成长效机制

优质服务月的真义在于提升集团的服务质量和服务水平,在于形成长效机制示范推广,在于提升集团的竞争力。

服务联系师生

集团将进一步拓展与师生沟通交流的广度和深度,进一步常态化学院领导及师生检查后勤工作、意见收集及膳委会、学生权益日等与师生的联系机制。从师生需求出发,合理规划,方便师生。如在打扫时间及频次、垃圾桶设置等问题上进行创新改进;进一步掌握好餐厅的用膳情况和规律,有计划、合理地安排菜肴供应量和品种花样;做好自助调味台调料的每日供应,保证调味台中味精、酱油、辣椒等佐餐调料的全时供应;继续为有特殊用餐需求的师生提供个性化服务,如:生病、身体不适等,我们将按照其口味需求给予制作特殊主食和菜肴;大力弘扬拾金不昧的优秀道德品质,利用餐厅内电子屏幕滚动播放等。

目标管理

以目标管理实现对工作任务的全过程控制,避免

重复劳动和资源浪费。当接到任务时,首先,明确任务要达成的目标和标准;其次,细化任务,制定详细的工作计划,制定各环节完成时间节点,分工明确,确定具体任务负责人;第三,注重任务全过程的监督、总结、反馈、调整、控制;第四,建立评估考核机制,主动为完成工作增加压力、平添动力,把师生满意度作为衡量工作业绩的重要尺度。

首问责任

服务对象来咨询服务、办事、反映情况,第一位接待或被问到者即为首问责任人。首问责任制是提高服务效能、方便师生的有力制度。我们将逐步建立并完善首问责任制。真正做到“谁受理、谁落实、谁跟进、谁反馈”,让师生只需打一遍电话就能省时省心心地解决与后勤服务相关的问题。

为了做好首问责任制。我们要继续加强员工培训:

——我们将继续强化“岗前一课”制度,丰富培训内容,既有安全操作知识、工作流程细化、分工调整、任务布置、文明礼仪小知识传授、服务技能传帮带、职

业道德培育、问题分析等,又有实实在在的前一天服务信息评价、反馈等。

——我们将开展分级别、分层次、分对象的服务技能培训,如安全操作知识培训、烹饪技能培训、水电维修技能培训、物业管理知识培训等,切实提高员工的业务能力。

——我们还将开展后勤服务“通识”培训活动。我们要继续加强对值班人员的后勤服务知识培训,并推而广之向安防员、保洁员、餐厅前台工作人员培训,再固定成入职培训课程之一,逐步使每个后勤工作人员明晰集团的服务范围、服务理念,清楚各个服务电话及办事流程,为师生提供便利的“一站式”告知。

规范化、标准化建设

我们不能局限于经验式管理,而应寻找、挖掘、顺应后勤规律,实现专业化的管理,推进规范化、标准化建设。首先,规范服务标准,从而准确地评估服务;其次,规范服务服务形象;第三,推进服务流程的细化和标准化。

好人好事层出不穷，

服务育人潜移默化

集团广大一线员工一直以爱岗敬业、甘于奉献、乐于助人、拾金不昧等优良品德感动着师生。在优质服务月中，这些精神更是得到培育和彰显，好人好事层出不穷，拾金不昧蔚然成风。

物业部员工许宝珍，脚缠绷带蹒跚奔走于道路保洁现场的边边角角，检查落实公共区域保洁任务的完成情况。物业部员工王茶华，哪怕身受病痛折磨，也照旧咬牙坚持穿梭往来于公教保洁一线。2013年10月18日下午下班前，物业部接到清理刚粉刷完工的理工大楼的协作申请，副经理黄进来立即召集21名一线员工和8名管理员逐层清洗地板和门窗，爬高清理施工包膜，从晚上7点到11点半清洗期间，保洁员发现部分楼道灯坏损，水电维修部立即派人维修，部门间合

作无间，圆满完成任务。餐饮部员工何艺香经常耐心地教新员工做各种手工食品，炸枣、煎包等都是她的拿手活，并积极配合厨师长推出各种新菜。2013年10月20日凌晨1:00起，南区餐厅全体员工开始工作，由于餐厅电梯无法正常使用，餐厅三、四楼所需原料全部由员工搬运，至上午10:00基本完成了包括十层蛋糕在内的供餐准备工作。水电维修部副经理李德兴、维修工王志寿，带领水电维修班组，在校区路灯全面检修期间，人均每日工作15小时以上。

2013年10月，集团员工共拾获贵重物品75件，其中，保洁员王茶华捡到一台价值七千余元的单反相机和六百多元现金，保洁员邱光荣捡到iphone手机一部、现金1700元，保洁员江

春治连续捡到14件物品(含iPhone两部)，保洁员黄月琴连续捡到11件物品(含iPhone两部)，均如数归还失主。

2013年10月，集团更是深化了服务育人宗旨，主动思考，积极发挥创造性，如：利用废旧易拉罐加工制作简易烟灰缸固定于校区主干道垃圾桶上，用以收集烟头；在尚未配置固定垃圾桶的水上音乐广场周边区域，安置一定数量、用竹竿固定的垃圾桶等，这些奇思妙想不仅有效地减轻了道路保洁的工作负荷，还潜移默化感染着师生员工们自觉爱护校园环境。特别是嘉庚学院的优良教育，使得大多数学生和校友嘉宾能自觉维护校园环境整洁、文明有序用餐。

漳州校区服务办公室

翁永佳



最美后勤“三重奏”

——漳州校区“优质服务月活动”之优秀事迹

金秋十月,后勤集团漳州校区在打响“优质服务”这一主旋律的同时,伴随着的有爱岗敬业、乐于奉献的协奏曲,更有拾金不昧的和声。

这些默默无闻的后勤工作者,在平凡的岗位上成就不平凡的事迹,共同演绎了一曲美妙的“后勤三重奏”。

优质服务是主旋律

质量是企业发展的生命线,在充分认识这一理念的基础上,漳州校区物业部在集团、服务办的带领下,借嘉庚学院十周年校庆之机奏响优质服务主旋律,一方面积极自我改变寻突破,从思想认识、文明礼仪、工作细节、设备工具等方面创新、改进;另一方面主动沟通协调促发展,建立与院方及广大学生的良好沟通互动机制,广泛征求、听取意见,从而更有针对性地提高服务质量。

在各个园区门岗,你会看到身穿制服、肩披绶带的安防员挺立而站保卫“嘉园”;在校区各处草地,你会



看到头戴斗笠、俯身耕作的绿化养护员美化校园;在公共卫生间,你也会从中感受到具备洁净、温馨、文明等元素的“厕所文化”……你所见到的这一切,都源于一支扎实奋进的后勤物业队伍,他们从保洁、保绿、保安等方面努力,从细节处不断改进,力求为师生提供更加优质的服务。

爱岗敬业是协奏曲

公环中心副主任刘宜辉在每次的部门会议上强调最多的就是“每个管理员一定要管好自己的‘一亩三分地’,辛勤耕耘出成果。”优质服务月活动正式启动后,他更要求所有管理员每天至少花四五个小时步行至园区的“前厅后院”、校区道路各边角、内外围绿化带等各现场指挥检查,发现问题后当即解决,次日马上召

开工作碰头会,及时通报整改。正是这种一丝不苟、精益求精的敬业精神,校庆后勤物业服务保障工作得以保质保期完成。

也正是由于领导及各个管理骨干的先锋模范作用,物业部所有一线员工也都在自己的岗位上勤恳耕耘、甘于奉献。在清理校友入住的园区期间,有一位保洁家里老人生病了需要她回去照顾,但是她想到如果请假的话就会耽误了校友入住的时间,于是她选择了坚持岗位而请别人照顾家里生病的老人,这种爱岗敬业、“舍小家顾大家”的集体精神实在难能可贵。

拾金不昧是最美和声

在“强服务、重质量”的同时,后勤人一直不忘“服务育人、品德育人”的使命。据统计,公教组保洁员10月份在清洁工作中共拾贵重物品75件,其中王茶华捡到一台价值七千多的相机和六百多现金;邱光荣捡到iphone手机一部、现金1700元;江春治连续捡到

14 件物品 (含 iPhone 两部);黄月琴连续捡到 11 件物品 (含 iPhone 两部)……不胜枚举,都一一想方设法物归原主。有的失主对她们心存感激;有的失主非但没有感恩反而冷漠以待,甚至在认领程序上不予理解、配

合。无论面对哪种情形,这些朴实的保洁员们都秉承“这是我们应该做的”职业理念和服务态度,一如既往地心系学生、为学生着想。这些心灵最美的保洁员们用拾金不昧的高尚品德为我们的后勤“优质服务月活

动”奏响了最美和声。

“优质服务”是一项企业要求,“爱岗敬业”是一种职业素养,“拾金不昧”是一种为人品格,它们汇成一曲“三重奏”正在厦大后勤人的实际工作中唱响!

她,传递了一种厦大后勤精神

“关键时刻我哪能休息?”这是漳州校区物业部道路组现场管理许宝珍对别人的相劝所做的回答,朴实简单,却传递出一种顾全大局、集体为先、敬业奉献的厦大后勤精神。

许宝珍是厦大后勤集团忠诚的老员工,她服务漳州校区已经有十年了。10月1日上午,许宝珍在校区1号路教一个新进的保洁员清理污水井时,不慎被井盖砸到左脚背,致使左脚趾

骨骨折。她到医院做了检查包扎后,休息没几天,就一只脚穿鞋、一只脚绷着纱带蹒跚出现在校区。

2013年10月对于厦门大学漳州校区而言是意义重大的一个月,在这个月校区迎来了嘉庚学院十周年华诞,集团也在此开展了“优质服务月活动”,所以这个月物业部道路组肩负着重大的职责使命。

作为道路组现场管理的她,在这关键时刻,顾不得自己脚上的伤,一如既往地坚守在岗位上。无论是清洗校区路面,还是擦洗果皮箱、宣传栏,亦或是污

水井清理、环境消杀等等,事无巨细她都躬亲必行,天天奔走于校区各个道路边角,现场指挥安排、检查落实。她同道路组25个成员一起共事十年以来形同姐妹、战友,甚至凌晨五点就和她们一起开工,在校庆到来之前把校区所有路面、广场、湖面、宣传栏、果皮箱、污水井等清理得干干净净,使得校园能够保持干净整洁地呈现在历届校友面前。

许宝珍这种忘我的敬业精神不但鼓舞着后勤同仁,而且感动着广大师生校友。她以实际行动向大家传递了一种坚韧的厦大后勤精神!



创新节俭之风在细微之处彰显

许海军,男,48岁,漳州校区物业部员工,自2010年10月入职以来,在岗位上勤勤恳恳,默默耕耘,为校区的绿化养护贡献

自己的力量和智慧。

做为一名绿化仓管员,他严格登记把关,管理有序,保持仓库的干净整洁。走进他的仓库,你会发现各

种物品摆放整齐有序、药物分放安全,入库登记表用塑料袋包好,出库登记本子还随身携带。由于他的认真负责,锄头、水管等绿化养护

工具没有一样因管理不善而丢失。

在负责配制农药进行草木消杀时,他严格按照配方配好药后送到每一处绿地,并在现场看管消杀员规范操作,做到适度适量,保证消除虫害又不浪费药品,这样一年下来可节省好几千元的药物费用。

许海军在工作中还善于动脑,表现出较强的动手能力。在喷水浇灌草地时,他发现水管老是脱落,浪费

许多水资源。经过认真琢磨,他找到了原因(购买的接管接口偏短)后,就动手把原来的接管磨平、磨细,使得水管接入更长,同时用铁丝栓牢加固,这样水管在洒水浇灌过程中就不会脱落了,从而节约了水资源。此外,校区的地理式喷头坏了他也会及时修好。

几年来,许海军做事从不斤斤计较,领导安排什么任务,不管是不是分内事,他都认真履行;跟车倒绿化垃

圾是常有的事;台风天突击保障任务更少不了他的身影;校庆期间,他更是服从安排,认真清理音乐广场水面垃圾,加班到将近20:00才回家……

他的工作或许细微,他的贡献或许微薄,然而,后勤集团的发展、美好“嘉”园的构建就是离不开像他这样的勤俭节约,少不了像他这样的点滴奉献。

敬业务实之风在平凡岗位上盛行

黄碧珍,女,36岁,2009年入职,从宿舍保洁岗位到道路组保洁岗位,她都勤勤恳恳、任劳任怨,保质保量地完成工作任务。

做为一名普通的宿舍保洁员,她以平时质朴的秉性,不怕脏不怕累、按时按要求做好宿舍保洁卫生,为学生营造干净的住宿环境。几年下来,由于每天挑担重垃圾爬楼梯,她的肩和腰都出现了酸痛。但她仍默默坚持着,因为在她的脑海里只有一个念头:领导安排给我的任务,就应该认认真真地把它完成好。

2012年,结合工作实

际(园区空置)和身体状况(腰椎突出),经领导安排,黄碧珍被调到道路组,负责校区2号、4号、5号路的道路保洁工作。岗位发生变化,但其勤劳朴实的本性没有变,无论严寒酷暑还是风吹雨打,她都坚持每天清扫落叶垃圾,为了整洁干净的校区路面环境而默默奉献。

优质服务月期间,黄碧珍家里的老人生病了、儿子闹着不上学,这些家事困扰着她,令她多么想请假回家去照料一下!但是一想到回趟老家将会耽误几天的工作而影响校庆的后勤保障进度,她还是选择了坚持岗

位而请亲戚帮忙照看家里的老人和小孩。一个普普通通的保洁员,在关键时刻,能够展现出这种爱岗敬业、“舍小家顾大家”的集体精神和大局意识实在难能可贵。

“风很平凡,如果吹在夏天;水很平凡,如果是沙漠中的一泓清泉;雪很平凡,如果飘落在冬春交际”,黄碧珍绽放出的就是这种平凡的魅力!

漳州校区物业部 李春香



关于后勤集团漳州校区 “优质服务月”活动的表彰决定



厦大后勤综[2014]1号

集团各单位：

后勤集团于2013年10月在漳州校区开展“优质服务月”活动。在本次活动中各单位高度重视、团结协作、认真组织执行，全体员工精神饱满、积极参与、创先争优，服务水平和服务质量得到进一步的提升，初步建立了优质服务的长效机制，充分展现了后勤集团的凝聚力、创造力和战斗力，践行了后勤集团上下一盘棋和“一切为了师生”的服务理念。

经评选，决定对漳州校

区南区食堂等3个“优秀集体”及李德兴等12名“优秀个人”进行表彰，以资肯定和鼓励，希望获表彰者戒骄戒躁、再接再厉，希望集团全体职工学习先进、赶超先进，为厦门大学的后勤事业作出更大的贡献。

具体表彰名单为：

优秀集体：

漳州校区南区食堂
漳州校区物业部绿化保洁组
漳州校区维修部

优秀个人：

漳州校区餐饮部：江梅芬
漳州校区餐饮部：林数珍

漳州校区餐饮部：何艺香
漳州校区餐饮部：杨雅晴
漳州校区餐饮部：张连峰
漳州校区物业部：黄进来
漳州校区物业部：许宝珍
漳州校区物业部：王茶华
漳州校区物业部：黄碧珍
漳州校区物业部：许海军
漳州校区维修部：李德兴
漳州校区维修部：王志寿

厦门大学后勤集团党委

厦门大学后勤集团

二〇一四年一月十四日

后勤集团漳州校区“优质服务月”活动 优秀集体代表发言

尊敬的各位领导各位同事，
亲爱的同学们：

大家下午好！我是南区餐厅现场管理付历历，作为本次优质服务月活动先进集体代表，我感到十分荣幸，同时感到巨大的压力。

2013年10月9日晚，后勤集团在此召开漳州校区优质服务月动员大会。漳州校区服务办根据厦门大

学后勤集团提出“强服务、重质量、创品牌、谋发展”的方针，“三服务、三育人”的宗旨，“一切为了师生”的服务理念，按照嘉庚学院领导提出的态度、速度、精确度的要求，拉开了本次优质服务月活动的序幕。

为了切实做好本次优质服务月活动，餐厅经理立即召开管理骨干会议，统一

提高认识，认为集团开展本次优质服务月活动非常及时，也很有必要，对一个经营近十年的餐厅来说也是一次内部体检，自我挑战、提高的机会，同时认真分析、对照、检查、餐厅可能存在的不足之处，并有针对性的提出整改措施，制定工作计划，紧接着召开全体员工动员会，每位员工均积极响

应,表示全力配合,积极投入,争取进步,力争以本次活动为契机,更全面提升餐厅的软、硬件实力。

一、为了给广大师生员工营造干净、明亮的用餐环境,餐厅全体员工放弃了国庆及周末的休息时间,自己动手把餐厅内部以及餐厅周边进行彻底整理,并对个别地方重新粉刷,让一个投入使用近十年的餐厅面貌焕然一新。

二、餐厅把菜肴质量和服务质量始终作为服务的重点。在菜肴品种上不断推陈出新,努力增加花色品种,为了满足师生的个性化需求,餐厅于一楼推出“精菜窗口”,受到师生的一致好评及肯定;漳州校区餐饮部于10月31日中午在北校区餐厅三楼开展优质服务月活动—职工技能竞赛,邀请部分老师与学生参与,让他们在观看、品菜的过程中体验员工的艰辛,最后饮食服务中心江森民副主任以专业的角度对切配及烹调作出点评与指导,提高了员工的技能水平。在服务方面,每天坚持岗前一课的培训,每周组织一次服务组的技能培训,餐厅还在现场管理台发放“微笑服务之星”

的评比表,让师生参与到本次活动中,通过这些使员工做到微笑服务、细致服务、热情服务,提高了全体员工的服务意识、服务水平。

三、加强现场管理工作。针对本学期学院对学生宿舍的调整,餐厅将一楼座椅布局进行相应调整,并在二楼增设售卖窗口,有效的降低了用餐高峰期的拥挤状况;餐厅在一楼正门处设置现场管理台,师生用餐期间,均有值班人员负责与师生沟通,及时处理师生在用餐中遇到的问题,极大的降低了投诉率。

在本次优质服务月的活动中,厦门大学嘉庚学院迎来了十年华诞,这不仅仅是嘉庚学院的荣誉,也是我们后勤集团的荣誉。接后勤集团漳州校区服务办通知,校庆当天南区餐厅需准备4000份学生免费午餐以及近4000份校友自助午餐,在服务办及餐饮部的各级领导带领下,餐厅严格按照“先计划、先准备、先模拟”的原则,定质量、定数量、定标准,敲定供餐方式与菜色品



种,全体47名员工通宵达旦,奋战两天两夜,终于顺利完成近8000人的供餐任务,餐厅特制的十层生日庆祝蛋糕,凝聚了我们全部的技术力量,是我们献给嘉庚学院十周年校庆最殷切的祝福,更是获得了嘉庚学院广大师生及校友的好评。

“优质服务月”活动虽然结束了,但南区餐厅仍将一如既往的继续努力,形成长效机制,将优质服务进行到底。

最后,请各位领导相信我们,嘉院的明天您创造,嘉园的环境我美化,学生的学业您培养,师生的胃口我照顾。南区餐厅将为嘉庚学院的跨越式发展做出更大的贡献,优质服务是我们永恒的追求。

谢谢大家!

漳州校区南区餐厅
现场管理 付历历

后勤集团漳州校区“优质服务月”活动 优秀个人代表发言

尊敬的各位领导、各位友爱的同事大家下午好:

金蛇狂舞辞旧岁
骏马奔腾迎新春!值此新年之际,首先祝大家新年快乐,马到成功!

我是后勤集团漳州校区物业部副经理黄进来,分管学生公寓和公共教学楼物业管理工作。很荣幸能够代表后勤集团优质服务月先进个人上台发言。

十年春华秋实,十年桃李芬芳。十年,是一个校区的成长,一个学院的发展,亦是一个集团的进步。为深入开展党的群众路线教育实践活动,不断提升后勤服务保障水平,共建美好“嘉”园,在嘉庚学院十周年华诞之际,我们举集团之力在漳州校区开展了“优质服务月”活动。本次优质服务月,既是对后勤工作的一次检阅,更是对今后工作的一次促进。

本次活动恰逢嘉庚学院十周年校庆,工作量大、任务重,作为一名共产党



员,在工作中我始终严格要求自己,爱岗敬业、以身作则,带领员工发扬“特别讲团结、特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的后勤精神。以集团三先工作理念即“先思考、先发现、先解决”为指导,践行一切为了师生的服务理念,认真开展优质服务月活动。现汇报如下,请批评指正:

一、深入贯彻、真抓实干

优质服务月伊始,我认真制定了部门活动方案,做好员工思想动员工作,深入贯彻本次优质服务月活动意义的丰富内涵。群思群策,与管理员共同商讨具体的活动计划,并明确任务,分工协作。真抓实干,认真思考工作中存在的问题,并制定整改措施,切实提高员

工服务意识以及工作的主动性和自觉性。同时我认真学习,提升服务意识,提高业务能力,以实际行动带动员工队伍。

二、全力以赴保障 十周年校庆活动

为了做好校庆卫生保障工作,我主动放弃了国庆假期和周末休息,与一线员工共同坚守岗位,组织员工加班加点对学生园区、教学楼进行全面细致的卫生清洗,同时增加了日常卫生保洁频次,加大了卫生环境整治力度,整改连廊屋面、楼梯间杂物、垃圾停放点等卫生死角。通过与员工的共同努力,营造了安全舒适、清新亮丽的校园环境,赢得了校区师生、校友的美誉,展现了后勤员工吃苦耐劳、忘我拼搏的奉献精神。

在接到校友入住宿舍安排后,我深入实际了解任务情况,明确分工,责任到人,严格按照学院卫生要求进行保洁,并现场认真督促。同时我深入一线力所能及参与卫生保洁劳动,在我的带动和关心下,员工干劲

十足,团结协作,以高标准的要求圆满完成了共计426间校友宿舍1704个床位的卫生保洁任务。

10月28日下午5点半临时接到了协助完成理工大楼装修后卫生收尾工作的任务,在接到任务后,我迅速召集21名保洁员和8名管理员在7点达了现场,为了确保任务圆满完成,我及时调整了工作计划并放弃了休息,与管理员、保洁员并肩一起冲洗地板、擦拭门窗、扶手,连续奋加班至11点半顺利完成了任务,确保了第二天校庆理工大楼整洁的卫生环境。

三、以学生为中心,全力提供高效便捷的服务

在优质服务月动员大会上,雷院长对后勤工作提出了“三个度”的希望,即态度、速度、精确度。态度要好,反应速度要快,事情要做到位,无法立即完成的工作要第一时间做好解释,告诉学生是什么原因导致无法完成,以及什么时候能够完成。为此,我们努力寻找差距、主动发现问题、积极进行整改。完善了相关机制和制度,提高服务水平,努力为师生提供高效便捷的服务。

首先,通过文明礼仪培训、规范文明用语、开展优质服务演讲交流等措施,增强了员工的文明意识和主动服务意识,提升了服务形象。

其次,由于漳州校区学生宿舍设施设备使用年限长,故障率较高,为此我们加强了报修跟踪、反馈、回访工作制度。对学生报修的疑难问题承诺半小时内响应,到现场了解情况并及时督促协同相关部门处理,做好相关维修的跟踪、反馈、回访。尽量做到当日问题当日清,对于维修困难、需要较长时间解决的问题,提前向学生解释征得谅解。同时加强每天对学生园区、教学楼公共设施设备及安全的巡视检查力度并做好相关记录工作,主动发现问题、解决问题,减少学生报修数量。

第三,在强服务、重质量的同时,我注重员工思想道德教育,鼓励员工拾金不昧精神,践行“服务育人”的宗旨。并将其作为管理准则。在十月份优质服务月期间员工拾到并归还的手机、钱包、数码相机等贵重物品共计75件,其中Iphone手机5部,现金2920元,单反

相机1台。获得了学生感谢信及厦门大学宣传部门的报道和表扬。这些心灵最美的保洁员用拾金不昧的高尚品德为我们的后勤在校园奏响了最美的和谐之声。

本次“优质服务月活动”中,在我的身边也涌现出了许多好人好事,例如:道路组现场管理员许宝珍在10月1日国庆加班带领员工清理雨水井时,不慎被井盖砸到左脚脚背,导致脚趾骨折,在校庆关键时刻她毅然坚守在岗位上脚缠绷带蹒跚奔走于道路保洁现场。主楼4号楼保洁组长王茶华,在校友宿舍卫生保洁加班时头痛不适,但是为了带领保洁员做好宿舍卫生,她服了止痛片后继续坚持加班。

“优质服务”是一项企业要求,“爱岗敬业”是一种职业素养,“拾金不昧”是一种为人品格,正是这些默默无闻的后勤工作者,在平凡的岗位上成就不平凡的事迹,共同演绎了一曲美妙的“后勤三重奏”。“风很平凡,如果吹在夏天;水很平凡,如果是沙漠中的一泓清泉;雪很平凡,如果飘落在冬春交际”,我想我们后勤人绽放出的就是这种平凡的魅力!

通过本次优质服务月活动,提高了员工的主动服务意识,提升了服务质量,改善了服务形象,增强了队伍的战斗力和凝聚力,加深了后勤服务部门与广大师生员工之间的沟通与理解。同时我个人的思维理念也更加成熟,信心能力进一步提高。这次能够获得先进个人表彰,这份荣誉,既是一种激励,催人奋进,更是一种责任,任重而道远。在今后的工作中,我将立足本

职,脚踏实地,不断提高自身综合素质,带领员工更好地为师生服务。

在取得了长足进步的同时我们也看到了问题,找到了差距。在今后的工作中我们将认真总结经验,不断改进工作方式方法,努力提升服务保障能力,以服务标准化、规范化、专业化为工作重点,坚持长效机制。继续与嘉庚学院携手并肩,共建安全卫生、整洁优美、文明温馨的美好“嘉”园,以坚

实可靠的后勤服务保障为嘉庚学院实现新一轮的跨越式发展保驾护航!

“忆往昔,桃李不言,自有风雨促沧桑;看今朝,厚德载物,更续辉煌誉嘉院”!最后让我们共同携手衷心祝愿漳州校区、嘉庚学院、后勤集团在下一个十年共谱华章再续辉煌。

漳州校区物业部副经理
黄进来

图片新闻

优质服务予“嘉”人,美好回忆留心田



七个『优质服务窗口』之一



宿舍保洁

2013年10月18日,连夜突击
清理刚粉刷完工的理工大楼



道路保洁





2013年10月20日凌晨1:00起,紧张繁忙的饮食制作全面铺开



十周年校庆生日蛋糕
通宵达旦,精心制作嘉庚学院



星级标准的校友宿舍(一)





星级标准的校友宿舍(二)



洁净明亮的公共教室



校友供餐——细致、周到



校庆供餐——丰富、质优、美味



水电员工,齐心协力“点”亮校园



保障有力、维修及时的水电服务



2013年10月19日下午,水电维修部员工,齐心协力、牵拉布设水上音乐广场电源电缆



整洁的校园,潜移默化感染着师生和校友们自觉维护美丽“嘉”园

嘉宾将烟灰弹入废旧易拉罐
加工制作成的简易烟灰缸里。



水上音乐广场固定垃圾桶

优质服务月里,员工们的奇思妙想、创意思维随处可见



热烈庆祝厦门大学嘉庚学院建校十周年华诞!