



- ◆ 校党委书记张彦来集团调研走访
- ◆ 翔安校区大车库正式揭牌启用
- ◆ 翔安校区启用智能快递柜
- ◆ 第七届教职工代表大会后勤集团代表选举产生
- ◆ 后勤集团举行2015年度集团“爱心资金”捐款活动

## 要闻简报

### 校党委书记张彦来集团调研走访

4月1日下午,校党委书记张彦,党委副书记、纪委书记赖虹凯一行到后勤集团调研,与集团领导班子及下属单位负责人座谈交流。集团党委书记叶鹏飞主持座谈会。

集团总经理林公明代表党政班子汇报集团基本情况和近期工作,叶鹏飞就党建和企业文化建设进行了补充。

认真听取汇报后,张彦书记和与会人员亲切交谈。他首先代表学校对集团取得的成绩表示祝贺,对后勤人多年来辛勤的付出、兢兢业业的劳动、努力向上的进取精神以及对一流大学建设的理解和实际贡献表示衷心的感谢。之后,张彦书记又从对高校后勤工作认知和后勤改革体会出发,分享了他“吃饭在食堂、天天转校园”中对厦大后勤直观的感受。

张彦书记指出,衡量厦大后勤工作整体水平在全



国高校中所处的地位,可以从三个方面来看:一是后勤跟学校的关联度与企业社会化程度;二是高校后勤基本业务领域可供其它高校借鉴的典型经验做法;三是后勤水平对学校的综合排名的实际贡献。他进而提出几点希望,一要清醒认识自身优势和劣势,积极同兄弟院校后勤对照比较,在规划、建设、维护、管理、运营上下功夫;二要服务育人更进一步、更上一层楼,让后勤工作也能体现大学精神,创造更多的“人文之美”;三要自我加压,提高标准,精细化运作,建设现代企业制

度;四要加强党基层组织建设,重视思想政治教育、支持工青妇工作,积极开展服务、关心、帮助员工的活动;五是守底线、保安全,确保后勤系统业务范围内的安全、稳定。

座谈会后,张彦书记一行走访了芙蓉湖边的水泵房和科艺中心地下配电室,观看了大功率流动抽水机现场排水演练,细致了解学校水电保障情况与应急预案。

学校宣传部长徐进功、学校办公室副主任黄宝秋陪同调研。

文/集团办公室 杨妙萍  
图/集团办公室 曾小辉

## 后勤集团座谈学习学校领导调研讲话精神

4月2日下午,后勤集团就4月1日校党委书记张彦等到集团调研的情况进行通报并组织座谈学习。集团领导班子、二级岗及以上人员、各支部书记、职代会代表、工青妇委员等参加了会议。

集团党委书记叶鹏飞认真、详细地传达了张彦书记的讲话精神。他说,张彦书记到集团来调研充分体现了学校对后勤集团的关

怀、重视、肯定和厚望。张彦书记的讲话亲切动人、内容丰富、令人振奋;他提出的“找标进位”课题,是“一流后勤”的具体指标,是更切实际的努力方向;他关于后勤的价值和标准提高的解读,是一副思想的良剂;他处处不忘师生和集团职工的生活保障,充分体现了群众观点;他的“守底线、保安全”要求,是我们时刻也不能放松的工作职责。张书

记的讲话对集团的工作具有很强的现实和长远的指导意义,也是动员令。

叶鹏飞最后要求集团各级组织要迅速组织全体员工认真体会,对照检查标准,寻找不足和差距,制定追赶目标,细化工作任务,内化为工作动力,激发员工的活力,真抓实干,为“一流厦大”的后勤事业作出新的更大的贡献。

集团办公室

## “群贤”毕至齐欢祝,喜迁“新居”干劲足

经过三个多月紧张、有序的筹备,运输服务中心翔安校区大车库各项设施设备均配备到位。为庆祝翔安校区车库正式启用,加强与学校各相关部门和集团各兄弟单位的沟通交流,鼓舞中心员工士气和干劲,3月26日上午9:40,运输服务中心邀请学校和翔安校区

相关负责人到翔安校区大车库,举行了简朴热烈的车库启用仪式。

仪式由集团刘君彬副总经理主持,翔安校区党工委副书记、翔安校区管委会副主任高忠华,翔安校区办公室主任刘立荣,翔安校区资产办主任吴福武,翔安校区保卫办主任涂建芳,校资产与

后勤事务管理处副处长吴爱仙,集团林公明总经理,党委书记叶鹏飞,总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民等莅临指导。

林公明总经理在讲话中对翔安校区大车库启用表示热烈祝贺,对学校各相关部门对集团和运输服务中心工作的帮助和支持表示衷心感谢。他还为运输服务中心全体员工加油鼓劲,要求运输服务中心充分使用好翔安校区大车库,为学校提供更有力量、更安全和更有质量的运输服务保障,助力集团和中心的发展。



运输服务中心 黄晓涵



## 翔安校区启用智能快递柜

经过一段时间的筹备,3月25日,我校翔安校区首个集收寄、投递与短时间物件免费寄存服务等多种功能于一体的智能快递柜(俗称“鸟箱”)正式启用。

据悉,智能快递柜是由南强物业服务有限公司与奕宝公司合作运营,其服务中心分别设在一期芙蓉1和二期丰庭4架空层,主要分两个区,人工区和自助区,兼具人性化、智能化、全天候服务的特点。人工区是我们工作人员为师生解决有关疑难问题以及揽件和处理一些大型快件服务,自助区以24小时自助取件为主,用户凭手机短信密码、APP或微信取件。目前,“鸟箱”投送的主要是汇通快递和天天快递,从统计的数据来看,服务中心每天收件大概为250件。

我们在现场看到,智能快递柜格局与超市的存储



柜有些类似,外形是一个长方形的大柜体,柜体中间部位安有智能数字控制面板,两侧分别由大中小三种不同规格的箱子构成。有学生反映,自从有了“鸟箱”,再也不用一下课就着急赶到校区东门口签收,而且安全隐私也得到了有效保障。

智能快递服务中心的建设管理工作得到了学校及校区管委会的重视和支持。“鸟箱”的投入使用,不仅为师生职工提供更优质、便捷的快递服务,同时对有

效改进校区快递网点脏乱杂状况,优化校园环境具有重要意义,是集团开展“服务提升年”活动的一个亮点,也是后勤人为建设“美好厦大”而作出的共同努力。服务办也将加强配合协调并跟踪落实“鸟箱”的相关管理工作,进一步推进校区快递服务的整合与优化。

文/翔安校区服务办

吴舒虹

图/南强物业服务有限公司

涂绍攀



## 第七届教教职工代表大会 后勤集团代表选举产生

4月2日下午,后勤集团在克立楼三楼报告厅召开校第七届教教职工代表大会后勤集团代表选举大会。集团职工代表174人出席了会议,差额选举产生了叶鹏飞等7名代表。

集团党委副书记邓泽君主持大会。她首先宣读了《关于同意出席厦门大学第

七届教教职工代表大会代表候选人预备人选的批复》和《厦门大学第七届教教职工代表大会代表选举办法》。与会代表通过举手表决的方式,先后通过了候选人预备人选名单、选举办法及总监票人、监票人名单。随后,与会人员经过审慎的考虑,严肃认真地填写选票,并上台

七届教教职工代表大会代表选举办法》的要求,充分发扬民主,广泛征求教教职工意见,经集团下属各单位充分酝酿,集团党委对推荐的人选进行考察,并听取各方面的意见,于3月11日召开党党委扩大会讨论研究,进行了为期三天的公示后确定并报学校最终审核通过。



投下了神圣的一票。

本次集团出席校第七届教教职工代表大会的代表候选人预备人选共8名,是按照《厦门大学第

根据本次大会现场计票的结果,最终选出了后勤集团出席校第七届教教职工代表大会的7名代表(以姓氏笔画为序):王裕民、叶鹏飞、刘宜辉、张金满、陈有亮、林琳、黄紫明。

文/集团办公室 杨妙萍

图/集团办公室 曾小辉

## 后勤集团举行2015年度 集团“爱心资金”捐款活动

4月2日下午,后勤集团举行2015年度集团“爱心资金”捐款活动。集团领导班子、二级岗及以上人员、各支部书记、职代会代表、工青妇委员踊跃捐款,现场共计捐款12007元。集团七个党支部也将于近期组织“爱心

资金”捐款活动。

集团“爱心资金”成立于2010年12月,其宗旨在于更有效地帮助集团特困职工,汇聚爱心,传播友爱,抚危救急,共建和谐。“爱心资金”自成立以来,先后爱心救助集团20多名重病或特困职





工, 共计支出金额 185300 元。根据集团“爱心资金”的章程, 集团先后于 2010 年、2013 年组织两次全集团范围内的“爱心资金”捐

款活动。同时, 陆续有获奖个人、获奖集体乐于将奖金捐注“爱心资金”, 奉献爱心, 帮助他人。

今后, 集团将每年安排

一次捐款活动, 感谢广大员工的踊跃参与。

大爱无疆, 上善若水。

文/集团办公室 杨妙萍

图/集团办公室 曾小辉

## 内审工作

# 后勤集团顺利完成 二零一五年度 ISO 内部审核工作



3月25日至27日, 后勤集团开展了二零一五年度 ISO 质量管理体系内部审核工作。

本次共有 28 名内审员参与了审核, 并有多名员工跟审学习。审核范围包括集团办公室、人力资源部、学生公寓与环境服务中心、水电服务中心和厦门南强物业服务服务有限公司等五个单位的相关体系文件和生产(服务)现场, 并就集团深层次发展问题向集团管理层进行了咨询。

为了更好地开展本次内审活动, 内审组于 3 月

24 日首先召开了内审小组长会议, 明确了审核方针和重点。在 25 日上午召开的集团管理层、相关单位负责人、办公室主任及内审小组长等参加的内审工作首次会议上, 总经理助理、管理者代表吴泱指出, 内审作为一项重要的检查活动, 旨在验证质量管理体系在集团运行的有效性和适宜性, 通过发现问题、分析问题、解决问题, 在整改中完善、在完善中提高, 从而不断推进生产和管理水平的规范化、精细化和科学化。并要求各审核组成员时刻保持清醒

头脑, 严格依据管理手册内容开展工作, 实事求是地撰写审核报告。同时, 希望各单位能充分认识内审重要性, 积极支持和配合内审工作, 为内审组提供必要的审核条件。总经理林公明强调, 本次内审恰逢 2015 年集团大力开展“服务提升年”活动的起步阶段, 各单位务必要高度重视, 充分认识到 ISO 作为帮助企业规范化、专业化发展的有效工具的重要价值, 审核员一定要把质量管理体系内容吃透、用熟, 并站在中立、公正的角度开展工作, 同时, 审核过程也是自我教育的过程, 通过内审工作可以有意识地培养一批新人, 把质量管理的思想贯彻到日常的工作中去, 也希望各单位借助审核中发现的问题和建议使各项工作得以进一步提升和改进。随后, 集团办公室副主任吴悦宣读了审

核计划及安排表,要求各审核小组明确分工,在审核中突出重点、积极思考,认真完成本次审核任务。

按照内审工作部署,五个审核小组在两天的时间里对各单位的生产(服务)现场进行了审核,根据体系文件的规定查看了相关记录,检查了学生宿舍区、教职工住宅区服务处、水电保障设施等服务场所,并就有关工程项目的策划和评价方面进行了重点审核。每日审核工作结束后,还对当日工作进行梳理汇总。在审核过程中,相关单位积极配合,审核工作进展顺利。

末次会议上,各小组首先对审核情况进行了通报。随后,吴泱代表审核组对被审核单位的认真配合表示了感谢,对各审核员的辛勤工作给予了肯定,并对审核工作的特点进行了说明,就审核中发现的,如项目策划、内部沟通、制度更新、岗位评价、应急措施及培训目标等十个方面的问题做了简要阐释,他希望,集团管理层在今后的工作中,能够进一步简政放权,在有效范围内给各单位更多的自主权,让他们更灵活地结合市场需求和服务对象进行思考、作出判断,从而进一步挖掘潜力、激发活力,改善

经营水平,提高经营效益。林公明指出,各单位对内审工作中发现的问题要切实引起重视。及时纠正,在外审工作开展前全面落实整改,也为今年集团服务提升年活动开个好头。同时,要真正把 ISO 质量管理体系的精髓融入到日常的管理工作中去,使其为集团发展保驾护航。

末次会议后,审核组还将就审核过程中发现的不合格项及相关合理化建议,与各单位进行沟通,落实整改,不断推进集团管理水平的总体提升。

集团办公室 吴 悦

## 服务与保障

# 清理卫生死角,共享健康校园

## ——学生公寓与环境服务中心开展校园环境清洁卫生清理活动

为进一步净化美化校园环境,根据学校和集团的工作要求,学生公寓与环境服务中心以“服务提升年”为契机,开展了一场针对校园卫生死角的“卫生保洁攻坚战”。

校园卫生死角存在着严重的安全卫生隐患,长此以往,不仅影响校园形象,还会影响到广大师生的身心健康。为此,中心对校园

环境、学生宿舍、公共教室等的卫生死角进行了拉网式的排查,并分区域逐步进行整改,确保每个角落都不留卫生死角:芙蓉餐厅前的主干道,由于来往餐厅的人流量大,加上风大木

棉花掉落踩踏等原因,地面非常容易形成污垢,于是保洁人员利用人流少的时间





段使用高压清洗机对其进行彻底的清洗;校园灌木丛、绿化带、山体排洪沟等的落叶、枯草和杂树聚集,既影响校园的景观,又极易引发火灾等事故,因此这次也着重对它们进行了全面清理。此外,垃圾桶因长期置放室外,风吹日晒加上垃

圾污渍的侵袭,垃圾桶已不复干净。为此,绿化保洁部上报学校资产处联系厂家对校园内室外垃圾桶进行了全面清理、上漆,使之恢复了干净整洁的面貌。

经过半个多月的整顿和清理,校园环境卫生有了进一步的改善。由于校园环

境清洁和美化是一项长期而且艰巨的任务,中心将继续严格按照校园环境卫生的标准要求,全面加强卫生保洁工作,为广大师生营造一个干净整洁、健康安全的校园环境。

学生公寓与环境服务中心

## 春暖花开,校园绿化正当时

厦大享有中国最美校园之誉,而构成最美校园的一项重要因素恐怕就是校园绿化了。进入校园内最直观的感受就是绿树成荫、芳草遍地。而这些正是学生公寓与环境服务中心绿化员工们辛勤劳作的成果。

仲春三月,万物复苏,正是绿化、美化校园的好时节。绿化保洁部按照此前制定的服务提升年活动方案,对校园环境进行“补绿”,完成了学生公寓新楼场地周边场地、圣诺有色金属用房周边场地、勤业楼周边、学生公寓田径场周边场地及演武运动场周边场地等五个场地约5100平方米绿化工程的施工,累计种植垂叶榕等乔木146株、四季桂等灌木155株、变叶木等地被植物1500平方米,铺植马尼拉草3600平方米,回填种植土1200平方米,土坨

外运55农用车,从而使校园环境得到进一步改观。3月22日,配合学校完成植树节到坂头水库义务植树的活动,与学生们一起种植了600株香樟小苗。

此外,迎接校庆的各项准备工作,绿化保洁部也丝毫不敢懈怠;配合学校相关部门清理卫生死角,共清理大件废弃物品及树尾巴125车;提前完成校庆前的校园环境布置,除了往年一些常规点西校门等地的花草布置,还把18盆盛花期的三角梅放在了显眼的地

段;按照学校校庆工作安排配合完成清明祭扫工作,清明祭扫工作看似简单,却极为讲究,从布条的字体核对、祭扫点的花草布置、挽联布条如何挂放、完成祭扫后清理花篮等都不能马虎,但绿化员工们加班加点,认认真真按照学校要求圆满完成了20个花篮的布置摆放。

以上这些只是绿化员工们平常工作的一部分,他们还要按照园林绿化养护标准对校园的花草树木进行施肥整枝,及时除病、除



虫、除草,确保绿化草木生长良好,形状美观。

通过校园的绿化美化,提升校园环境品质,创造良

好育人环境,让每一位老师和同学都能在灿烂的阳光  
下健康、快乐地工作和学习。而这也正是绿化保洁部

所有员工共同的目标。

学生公寓与环境服务中心

李淑萍、郑剑培/文

林宜江/图

## 以我汗水 换你欢颜

### ——海韵北区项目交房筹备实时报道

海韵北区项目楼盘预计于3月19日迎来首轮交房工作。

为了保证交房工作顺利进行,公司特别邀请资深行业专家林老师,利用3月11日、15日两个晚上进行公司各部门骨干及海韵北区项目全员的集中专题培训,内容针对交房流程作业和二次装修管控。15日下午,林老师还带领交房工作组在项目现场进行了模拟交房,对客户接待、资料审核、收费指导、验房技巧等流程做了详细指导。

3月13日公司再次召集办公会成员及海韵工作组成员,盘点项目交房前筹备情况。分管领导集团副总经理刘君彬到会听取汇报并提出细化要求。他说,海韵北区项目是依照社会行业规则招投标挣得的,常态服务的前提是依法、依规、依合同,前期交房阶段由公司各部门及集团各单位鼎力相助,共同协助落实。依照布置,13日起公司抽调

部分骨干进驻海韵北区项目配合工作,水电中心支持人员也已到位,服务处全体人员在公司副总经理薛荣城带领下,按照时间节点有条不紊安排交房内务筹备、公共区域设备保洁、工程检验与排查、维序操练等各项工作,并通过每日朝夕短会通报进展情况。

3月16日下午海韵北区消防验收基本通过后,距离首批交房仅剩2天时间。如何又快又准确地完成交房前工程组准备,我们的答案是:明确分工、抢干补台、任务到人、实时汇报。

3月17日早8:00交房验房组通过会议和现场

模拟验房方式进行培训。下午15:00验房组人员参加1#-2#楼验房。同时服务处工作人员为交房加班加点、布置交房现场、核对钥匙、整理业主资料等。晚上18:30公司副总经理薛荣城再次召集会议,汇总商讨交房工作中的各个细节,以保障交房工作地有序进行。

3月18日早上8:00左右验房组全员上阵,穿雨鞋、带塑料桶、小榔头、塞尺、万用表、水笔等,验房要求说明。遵循先内后外、分楼栋、分单元逐户查验的原则,重点对门窗、玻璃安全,墙面、地面平整,水电煤气管道畅通,强弱电源按钮接





口等情况进行分组验收和钥匙接管,最后关闭房间。9:30 服务处管理员们和维修人员快速布置现场,从小区门口开始一路彩旗路标指引至交房办理区,各类信息展板上墙公示,区分办理区和休息区,更贴心添置一些花卉盆景,摆放充足的沙

发、座椅、提供饮水和小点心。16:00 公司副总经理薛荣城召集全体交房人员通报项目交接实时情况,再次强调入伙流程、交付指引、统一说辞等,公司总经理黄紫明也到场检验筹备情况并鼓舞士气。19:00 还有大半工作人员在夜色中忙碌,

综合部经理刘琼华、副经理沈靓,党支部书记、物业管理部经理林振勇,副经理魏城林,车管理经理吕楠鑫分别在签到组、资料组、验房组一线支持,齐心协力,众志成城!

文/图 南强物业海韵北区  
陈潇琳

## 翔安校区举办“3·15”权益日活动

3月16日中午,翔安校区“3·15”权益日活动在竞丰餐厅广场前举行。翔安校区服务办与校区团工委、保卫办、图书馆、新店派出所、翔安区工商局、学生消费者权益保护委员会等相关负责人来到现场,为学生答疑解惑。

活动受到了同学们的热切欢迎和积极参与,大家就学习生活中遇到的各类后勤服务保障问题畅所欲言,提出了诸如学生宿舍走廊增设晾衣架、降低太阳能热水器噪音、延长健身房开放时间、建立室内羽毛球场等意见和建议。各部门工作人员认真记录并作了详细解答,及时消除了同学们心



中的疑虑和不解。

与往年的“3·15”活动相比,今年“3·15”权益日活动更加丰富多彩。除了面对面咨询,学生还可以在现场参加以消费者权益为主题的有奖竞猜游戏,同时还可以在校区团工委微信平台上进行维权互动。服务办也

将继续倾听、跟踪、落实校区学生的诉求,进一步加强与管委会各单位、校外相关部门及师生的交流沟通,发挥多方监督的作用,为集团服务提升年活动持续添力。

文/翔安校区服务办  
吴舒虹



# 暑时能得芳草香

## ——漳州校区学生宿舍空调更新进行时

丽景烛春余,清阴澄夏首。每每临近夏季,漳州校区公环物业部的同事们便纷纷摩拳擦掌,打响一年一度的“嘉”人清凉保卫战。

在去年“安全生产年”活动的基础上,为切实做好“服务提升年”工作,增强安全保障能力,根据集团的部署,漳州校区公环物业部负责组织对学生园区 3971 台



老旧空调机进行全面更新。本学期伊始,空调厂家多次来校进行实地考察,在我部组织下,与嘉庚学院资产与后勤管理部、学工部及保卫办相关负责人召开协调会,经过反复磋商,制定出合理的工程计划。

3月13日空调旧机拆卸工作正式展开,工作人员统一身着工作服、佩戴工作证及携带安全施工工具,陆续进入学生宿舍对旧空调进行逐一拆卸,严格做到日清、日毕。截止3月26日北区学生宿舍内空调已基本拆卸完毕。随后便进入新机安装阶段,安装完好后由学生签字确认安装情况。为确保空调更新工作按进度保质保量地完成,我部安排管

理员进行现场监管协作,在新机安装过程中特别要求采用铝箔对每一台空调的室外铜管外表进行包扎。室内机排水软管则必须插入室外冷凝排水管并以胶带缠绕固定,室外机底脚安装减震橡胶,过墙洞封堵。

目前,本次新旧空调整机更换作业施工正有条不紊地进行,预计将于五月中旬完成空调整机换新。工作人员将持续发扬不怕苦、不怕累的工作作风,以全力以赴的工作态度,保证圆满完成任务的决心,在酷暑难耐的炎炎夏日,为漳州校区广大师生送去丝丝清凉。

漳州校区公环物业部  
黄海东

## “厦大餐饮”诚毅学院餐厅试行自助快餐

为了更好地满足就餐者的多样需求,同时也为了缓解电子商务对餐厅造成的冲击影响,“厦大餐饮”于2014年12月29日起开始在诚毅学院厦大餐厅试行自助快餐业务,提倡文明用餐、各取所需、光盘行动。

自2014年12月29日试运行至今,餐厅不断总结经验、改善经营,不仅在外

部加以修饰,美化自助快餐区的用餐环境,还在本质上不断更新菜式,提供更多样化的选择,近期还增加了自助水果,就餐者数量不断增加,不少教职工甚至还带着家属前来用餐。

自助快餐为师生带来了就餐新鲜感,更好地

满足了学院师生的用餐需求,为“厦大餐饮”的多样化发展和增项创收提供了一个较为成功的样板和思路。

校外餐饮部





## 安全工作

## 集团组织安全员参加安全生产知识培训

作为“安全生产年”活动的具体工作之一,集团与厦门市开元街道坑内社区合作,通过其统一组织集团各单位安全员参加了由厦门市开元街道开展的“生产经营单位安全生产管理人员安全生产知识培训”。培训于2014年7月29日—8月1日在厦门市劳动力大厦举行,由厦门市劳动保护宣传教育中心的

专业人士系统讲授安全生产知识。集团13名参训员工均顺利完成了规定课程的学习,参加了考核,并于近日获得了由厦门市安全生产监督管理局监制、厦门市劳动保护宣传教育中心颁发的《生产经营单位安全生产管理人员安全培训合格证书》。

集团历来高度重视员工安全教育,多层次举办各

类安全生产知识培训。今后,集团将继续与地方有关单位合作,广泛组织员工参加专业的安全生产知识培训,通过参训获证、持证上岗的举措,不断增强员工安全意识,熟悉有关安全生产规章制度和安全操作规程,掌握安全操作技能。

集团办公室

## 翔安校区服务办开展消防灭火演练

3月19日,翔安校区服务办在一期篮球场一侧空地开展消防灭火演练。各部门员工代表共一百五十余人参演本次活动。集团党委书记叶鹏飞,总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民及校区资产办、保卫办等相关负责人到场观摩指导。演练过程持续一个多小时。



下午一点半,王裕民宣布消防灭火演练正式开始。校园服务部经理任意红首先向大家简单介绍了学生宿舍常用的消防器材及其性能、适应火种和操作要领。安防队员对消防水带、灭火毯的使用方法做了现场演示。随后,利用现场的油盆模拟火灾,员工两两一组依次拿起灭火器,拔下保险销,一手握紧喷管,另一手捏紧压把,对准火焰根部扫射,有序地完成一系列操作。

王裕民作最后的总结和点评,他对演练活动的各项工作给予了肯定,并要求各部门要进一步强化安全责任,加强协同配合,为服务提升年各项活动保驾护航。

本次演练为广大职工上了一堂生动的消防教育课,不仅对新员工进行了一次集中的消防“扫盲”,同时对增强全员的安全意识,提升防火自救能力具有重要意义。

文/翔安校区服务办

吴舒虹

图/翔安校区校园服务部

魏国鑫

## 翔安校区服务办开展 节前宿舍安全卫生检查

4月2日,为深入推进“平安校园”创建工作,进一步强化宿舍的安全管理,根据校区管委会要求,由翔安校区服务办牵头,会同保卫办、学生办等相关部门组成检查小组,在集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民带领下,对芙蓉园区宿舍进行安全卫生检查。



检查小组就宿舍内务卫生、宿舍安全等情况进行全面的检查。检查中发现,宿舍内务卫生、安全状况整体良好。但是仍有部分学生宿舍存在物品摆放杂乱、使用违规电器、养宠物、私拉电线和人走未断电等现象。针对此类现象,检查小组成员现场向学生强调用电安全常识,并对隐患问题和卫生问题进行了纠正指导。

通过检查一方面排查了学生宿舍内的安全隐患,同时也提高了学生的安全防范意识,为做好校庆前宿舍安全工作提供了保障。下一步,服务办也将继续加强与校区相关部门沟通配合,加大检查整治力度,为集团服务提升年活动保驾护航。

翔安校区服务办 张小铁

### 服务提升

## 管理提升促进服务提升

2015年是集团的服务提升年,作为餐饮项目部一线餐厅的后勤服务部门,餐饮项目部办公室从自身出发,通过管理提升来促进餐饮项目部的整体服务提升。近期,餐饮项目部办公室通过以下两种办法来提升管理,促进服务提升:

一是办公室智能提升,量化办公室人员工作。合理分工,从以往工作口头交付、口头审核的形式改

革为周初文字工作安排、周末工作汇报的形式,以此来提高工作效率、量化工作管理,进而更好地为餐厅一线部门服务,提升整体服务水平。

二是与一线餐厅签订经营责任书。在以往与一线餐厅签订安全责任书的基础上,今年办公室将经营经济指标、用工责任、甲方考核及经营新措等项目纳入到安全责任书里,形成新的《经营责任书》,

强调安全生产与安全责任的同时,对餐饮项目部的经济指标进行细化、下放,让各餐厅负责人明确其安全与经济生产责任,更好地实施收支预算、实现经济指标,并能合理、合法地用工,做好与甲方等相关部门的关系维护工作,使其更富有工作责任心与危机意识,进而更好地带领一线部门做好后勤服务保障工作。

餐饮项目部



## 培训提升

## 饮食服务中心初级厨师培训班开课

3月28日上午,2015年第一期初级厨师培训在芙蓉餐厅三楼培训教室开课。来自本部、漳州、翔安三个校区,及校外餐厅的50名餐饮从业人员参加了学习,不仅有餐厅厨师

和一线员工,还有不少管理人员。

职业技能鉴定站站长、饮食服务中心副主任江森民为培训班开课发表了简要讲话,并对课程安排及考核要求进行介绍和说明。

蔡长寿老师讲课,他凭借多年的餐饮实践经验将烹饪原料的分类、营养价值、选择及鉴别由书本联系到生活,针对高校食堂做出细致而丰富的讲解,学员听得十分认真。

《烹饪原料加工》、《烹饪技术》课程也于3月29日开讲,三类理论课共同开启了初级厨师培训项目,也为2015年技能培训工作拉开序幕。

饮食服务中心



培训部专门请来老师教学,第一堂理论课以《烹饪原料知识》为内容,由

## 打铁仍需自身硬,磨刀不误砍柴工

### ——漳州校区服务办举办物管服务委托合同培训讲座

为紧扣集团2015年“服务提升年”活动主题,进一步规范校区物业管理,强化员工整体服务意识,提升物业服务水平,4月3日上午,《厦门大学嘉庚学院物业管理服务委托合同》内容学习培训讲座于漳州校区主5#105教室举办。公环物业部二级岗、管理员及绿化组全体绿化养护一线作业人员共同参加学习培训,集团总经理助理、漳州校区服务办公室主任吴泐主持培训。

此次培训采取直面宣讲的方式进行,结合事先精心准备的PPT讲义课件,吴泐简要介绍了《厦门大学嘉庚学院物业管理服务委托合同》产生的背景,通过令人爆笑的幽默视频和反差强烈的图片事例让在座众人领会契约精神的概念。他强调,集团正式与嘉庚学院签订物管服务委托合同,



标志着集团和嘉庚学院的深入合作已上升到了一个全新的战略高度,服务办的每个员工都是契约的一部分,应该明确知晓个人职责所在和违反契约所将面临的处罚以及遵守合同契约所带来的益处。因此服务办

全员有义务认真学习和深入了解该合同契约条款,并以此作为全新的服务标准规范,在本职岗位工作中严格要求自己,兢兢业业工作,全面提升执行力和落实力。物管服务委托合同及相关附件内容点多面广,工作任务重、繁琐细杂。针对公环物业部一线员工队伍年龄偏大,文化程度普遍较低的现状,吴泱特别逐条逐句逐字地对《附件一:厦门大学嘉庚学院后勤服务规范》中的绿化养护管理标准章节以及《附件三:厦门大学嘉庚学院后勤服务考核管理办法(试行)》加以细致解

读,以便在场的一线员工能更清楚直观地掌握相关绿化养护操作规范要领,知晓考核内容、评分标准及奖惩措施。

时长一个多小时的培训讲座深入浅出、详略得当、生动活泼,在座员工认真听讲之余,不时低头做笔记,频频点头表示认同。培训讲座结束后,参加培训的管理员和一线员工们普遍表示受益匪浅。通过本次学习,他们对“明明白白做事、安安心心领钱、毫无怨言地工作”这一浅显道理和“一损俱损、一荣俱荣”的利害关系有了更深的感悟,对

“如何成为一名优秀的管理者”与“如何做好一名称职的员工”的职场问题有了全新的认识。在“服务提升年”活动开展过程中,漳州校区服务办还将根据不同岗位性质举办多场富有针对性的培训讲座。力求通过对合同契约条款内容的深入解读,进一步细化、量化相关工作流程,规范管理、作业行为,极力提升后勤服务保障水平,为漳州校区日常教学、科研、生活提供更加坚实可靠的后勤服务保障。

图、文/漳州校区服务办  
翁永佳

## 学“6T”，促发展

——饮食服务中心赴华侨大学学习“6T”管理标准

3月27日下午,由福建省高校“伙专会”主办、华侨大学承办的“6T”管理标准学习培训在华大厦门校区王源兴国际会议中心开讲,集团饮食服务中心二级

岗及以上人员、大学生积极到场学习。

讲座特别邀请到两名上海市专家,汇集了二百余名省内多所高校的餐饮服务人员,场面甚是热闹。华

侨大学餐饮中心负责人房一伟介绍到场嘉宾后,福建省高校“伙专会”主任、

厦大后勤集团副总经理郑庆喜发表了生动的开场讲话,揭示6T管理标准的有效性、可行性。

上海市学校后勤协会专职副秘书长董种德针对《上海高校食堂“六T”实务现场管理标准》作了详细讲解。以在上海试行“达标餐厅”的成功引出“6T实物”,讲述其由来、基本要求,分析内涵,并援引高校示范。大家对东华大学餐厅后厨的整洁、





规范几乎感到震撼,纷纷表示触动。

最后,引用董老师的结语:民以食为天,食以安为

先,安以预为前。饮食安全至关重要,安全离不开有效的管理。学习“6T”管理,既抓安全,又促发展。本次培

训对所有参与者都是一次重要的教育和指导。

饮食服务中心 朱刘萍

## 海滨餐厅举行切土豆丝比赛

——服务提升年系列活动之一

4月7日中午,海滨餐厅举行切土豆丝比赛。这次活动是作为海滨餐厅服务提升年系列活动之一,旨在提高员工的技能水平和服务水平。

因比赛贴近日常工作,员工们的参与度非常高。中午下班以后,大家就开始陆续准备好比赛的用具,来一场“真刀真枪”的实战。比赛分为四个组进行,每个组三名员工,主要评判依据是土豆丝的均匀程度及切丝速度。

宣布完比赛规则后,选



手们个个飞快地切着土豆丝,技术娴熟,动作利落,一分钟不到就切好了一个土豆。经过几轮比赛,最终决出了“神刀三人组”。

此次比赛不仅很好地调动了员工的积极性,而且

还让一部分员工看到了自己的差距,能够在以后的工作中不断提高自己的工作技能,实现服务提升。

海滨餐厅 王 湘

## 服务提升,培训先行

——科技中学餐厅举办视频培训会



2015年是厦门大学后勤集团的服务提升年,厦门南强后勤服务有限公司餐饮项目部紧跟集团步

伐,全面开展服务提升工作。服务提升的首要环节就是服务人员素质和技能水平的提升,于是餐饮项目部首先从培训开始开展工作。

3月初,在新学期刚开始之际,科技中学餐厅对全体员工进行了一次视频培训会议,就“餐饮服务安全

操作规范”等内容进行深化教育,为全面做好服务提升奠定基础。

为更好地提高培训效率,此次视频培训会议还在一些环节上进行了优化:一是员工座位进行抽签,避免员工近熟就座导致“上面开

大会,下面开小会”;二是视频播放结束后,餐厅经理就培训内容进行提问和有奖抢答,提高员工学习积极性和吸收程度。

此次视频培训只是餐饮项目部服务提升年工作的第一小步,在以后的工作

中,餐饮项目部在推广此类培训的同时还将陆续展开岗位技能竞赛等工作,以此来不断提升综合服务保障能力和水平,切实满足就餐者对后勤服务越来越高的标准和需求。

餐饮项目部

## 文化建设

# 中医健康养生 倡导快乐生活

## ——后勤集团妇委会举办《春季中医养生》讲座

为庆祝“三·八”国际妇女节,活跃女职工的业余文化生活,促进女职工的身心健康发展,3月9日晚,集团妇委会邀请厦门大学医院中医科副主任医师郑建红,在海韵八职工公寓活动室举办主题为《春季中医养生》的健康知识讲座。

郑医生讲授了“春季常见病、多发病的防治”、“女性保健常识”等健康方面的知识,介绍如何养成健康的生活习惯,并亲身示范从头



部到脚部简单的保健按摩手法。女职工们认真倾听,不时会心地点头,和身旁的伙伴低声交流几句。

讲座结束后,女职工们

围着郑医生,咨询了许多与自身身心健康有关的问题,郑医生一一给予耐心解答,大家均觉受益匪浅。

集团妇委会 刘爱华





# 翔安校区服务办党支部与 校区八个学院团委共建

“芬芳来自鲜花、美丽需要您的呵护”、“愿君莫伸折枝手、花朵亦自有泪滴”，“一花一草皆生命、一枝一叶总关情”……眼下正值万物复苏，植树造林的大好时节，翔安校区各学院门口草坪上多了这些温馨的提示语。

近日，翔安校区服务办党支部与生命科学学院、海

洋与地球学院、医学院等八个学院团委开展以“爱护草坪”为主题的共建活动，旨在增强校区全体师生的环

保意识和文明意识。除了在草坪上设立标语牌，共建单位将一起动员学生积极参



与到校园绿化养护和绿地保洁工作中来，推动植绿护绿爱绿新风尚，创建绿色美丽新校区。

翔安校区服务办  
文/吴舒虹 图/陈坤图

## 服务提升文化上墙

——餐饮项目部开展文化墙建设

为更好地在各部门全面开展服务提升年活动，餐饮项目部为此特意设计了一稿“厦大餐饮服务提升年

活动园地”的企业文化宣传栏，并已在个别部门上墙进

行宣传，后续将在所有部门全面展开。

餐饮项目部

**厦大餐饮服务提升年活动园地**

从我做起 用心服务 让消费者满意

**服务提升年会议**

**服务从微笑开始**  
 尊严职业素养和服务技能维护  
 我常面带微笑，因为我热爱我的工作；  
 我必服装整齐，因为这是形象的塑造；  
 我的态度亲切，因为我喜欢我的客人；  
 我肯轻声细语，因为这是专业的需要；  
 我常关心别人，因为我懂得照顾自己；  
 我很乐于助人，因为都是我的朋友；  
 我能原谅别人，因为没有人不犯错；  
 我能传播快乐，因为没有人会拒绝快乐。

**服务理念**  
 您的诉求，  
 我们愿意倾听；  
 您的问题，  
 我们帮您解决！

**创造特色服务 提升服务品质**  
 创新思想、学习借鉴，创造特色的产品和服务。让消费者享受最佳的服务体验，使我们引领餐饮行业标杆。  
 通过员工言、行、仪、表、识等为消费者提供亲情式的服务，让消费者受到服务的真谛，获得超出其想像的体验和感受，愉悦心情，并与我们建立良好的家庭式情感。  
 在工作中，要有责任心、耐心、爱心，切忌带着情绪上岗。

**真诚服务 开心工作**  
 制度面前只有遵守没有变通。  
 同事面前只有真诚没有虚情。  
 客户面前只有服务没有争论。  
 任务面前只有向前没有退缩。

能力提一点，主动想一点，服务细一点，效率高一点，耐心久一点，微笑多一点，要求严一点。

每天都进步一点  
 增强服务意识，改进服务形象

我们餐饮服务队所向披靡。  
 我们餐饮服务队所向披靡。  
 我们餐饮服务队所向披靡。  
 我们餐饮服务队所向披靡。  
 我们餐饮服务队所向披靡。  
 我们餐饮服务队所向披靡。

## 美味生活 邀您共享

### ——集团妇委会开展“厨艺兴趣班”活动

为丰富职工业余文化生活，加强职工之间交流，后勤集团妇委会于4月份组织开展“厨艺兴趣班”活动，特邀饮食服务中心培训师、闽菜大师江森民授课。4月1日晚六点半，30多名职工来到海滨餐厅二楼培训教室参加首次培训。

江老师采取理论与实

践相结合的授课方式，以实际操作为重点，传授家常菜的烹饪技巧和营养搭配。培训过程采用边讲解、边操作、边回答的方式，让每个学员都听得懂、学得会。当晚讲授鱼虾的烹饪技巧，演示制作两道菜肴：松鼠鱼、椒盐/咸蛋黄烩虾。他首先向学员们展示两道菜肴的

生料加工过程，包括切鱼、腌制生虾、葱姜蒜辣椒等配料加工、配置糖醋、上粉等。接着演示菜肴烹饪过程。他边操作边解说，讲得生动，做得娴熟，每到关键步骤就放慢速度，着重讲解自己的操作心得。学员们看得仔细，记录认真，并时不时向老师虚心请教。

不一会儿，两道色、香、味、形俱佳的美味佳肴就出炉了。大家拿起手中的餐筷，品尝美食的同时还分享了自己的学习心得。首次活动在欢乐的气氛中结束。此次厨艺兴趣班共有五次课时，期待大家踊跃参与！

后勤集团妇委会 张羽



## 沟通与交流 玫瑰花献给三八节

饮食服务中心每年三月八号都有给中心女员工送玫瑰花的惯例，今年也不例外，玫瑰花如期而至。

海滨餐厅利用岗后一刻的时间，培训完以后让广大男同胞给女同胞献花，既表现出了对女同胞的关心也说明了餐厅是相亲相爱的一家人。

同时也祝福所有女同胞节日快乐！

海滨餐厅 王湘





## 沟通与交流

## 集团领导走访金龙甲方

3月25日上午,集团总经理林公明、副总经理刘君彬与餐饮项目部负责人罗阳,再次走访厦门金龙联合有限公司相关负责人,对餐厅的服务进行新一轮回访,并就2015年服务提升等工作与甲方进行了沟通交流,并初步确定今年5月份左右在金龙厦大餐厅举



办“厦大餐饮”第三届烹调技能竞赛。

餐饮项目部

## 甲乙双方互动助服务提升



厦门南强后勤服务有限公司餐饮项目部绿泉实

餐饮项目部

业餐厅在服务提升年内部动员会后积极行动,联合甲方“厦门绿泉实业有限公司”于3月26日在餐厅内部举办“绿泉厨王争霸之饺子大赛”。通过比赛联络甲乙双方感情,促进互相了解,为服务提升助力。

## 在交流中学习,在借鉴中提升

——后勤集团部门管理骨干集体参访厦门国家会计学院

3月16日下午,集团总经理助理、漳州校区服务办公室主任吴泱与集团总经理助理、翔安校区服务办公室主任王裕民携漳州校区、翔安校区及校本部各部门管理骨干一行30人前往

厦门国家会计学院参访交流。

座谈会上,厦门国家会计学院办公室副主任张亚南在首先代表厦门国家会计学院院方对集团部门管理骨干的集体到访表示由

衷欢迎后,向与会众人简要介绍了学院办学规模、学院后勤服务保障体系架构,并逐一引荐学院物业管理服务,水电气工程服务,餐饮住宿、会务服务提供方深圳市龙城物业管理有限公司



(一级资质)、厦门市莲花物业管理有限公司(一级资质)、福州温泉大酒店(五星级)驻校项目负责人与在座各位见面。随后,参访团一行根据绿化保洁、水电维修、餐饮接待、校园安防等6个专项业务分为6组,在三家后勤服务保障提供方相关主管的陪同、引导下分别实地走访学院主干道植被区、监控中心、水泵房、公共教室、公教卫生间、能源中心、学生公寓、学院餐厅备餐间、用餐区等区域点位。走访过程中,分组成员认

真听取业务管理模式介绍、仔细观看操作流程演示,详细询问制度标准执行情况,并着重围绕服务合同经费测算、用工人力成本核定、岗位人员配置分工、服务考核量化评价标准、员工福利薪酬待遇等共同关注的问题与项目主管不时进行深度的交流探讨,彼此分享高校后勤服务保障工作心得体会。从利用公教卫生间洗手池下方空间定制储物柜,彻底解决保洁工具随意放置、有碍观瞻情形;餐厅为保持光洁如新、气味芬芳的如厕

环境对餐厅卫生间保持每小时清洗一次的密集频率;室外保洁便携式密封漏斗、超大容积可清洗绿化杂物收集环保背袋的投入使用,进而有效避免粉尘杂物随风散落等细节之处,三家后勤服务保障提供方在各自涉足领域沐浴行业市场竞争洗礼、经受服务受众品评二十余载所积累的深厚专业底蕴给参访众人留下了深刻印象。

西汉刘向所著的《说苑·政理》云:“夫耳闻之,不如目见之;目见之,不如足践之。”本次后勤集团部门管理骨干集体参访厦门国家会计学院,不仅进一步深化巩固了双方业已存在的良好互动关系,还得以近距离了解学院后勤服务保障工作概况,汲取、借鉴业界同行翘楚有益管理实践经验,拓宽管理眼界和启发工作思路,加深对先进管理办法和服务手段的感性认识,对当下更好地找准“服务提升年”活动开展的着力点、侧重点具有积极的现实参考意义,为有效提升服务质量在方式方法上提供更加丰富灵活的选择。

图、文/漳州校区服务办  
翁永佳

## 厦门大学党委组织部副部长廖志丹 到我集团驻村干部所在的大磔村调研慰问

1月30日的大磔村，天气阴冷但暖意融融，厦门大学党委组织部副部长廖志丹带领姚有新、陈霄微老师驱车近400公里来到我集团驻村挂职干部张建波所在的武平县大禾乡大磔村调研工作并亲切看望慰问村两委干部与部分贫困村民。大禾乡党委书记廖树香与党委副书记石维福热情接待并参与座谈。

廖部长一行一进村便不辞辛苦、兴致勃勃地随同村两委干部实地巡视了位于村口新近竣工的“一事一议、财政奖补”磔迳健身广场项目、磔迳水毁河堤修复工地及村里正在紧锣密鼓实施的进村主干道拓宽工程，并不时地提出相关询问和建议。

在随后召开的座谈会上，我集团驻村书记张建波向廖部长一行及廖书记汇报了村两委2014年度开展的工作及实施的项目进展情况，并代表村两委汇报了大磔村的基本村情、工作思路、存在困难。支部书记高兴光与村主任高淦炎也相继做了补充汇报。

廖部长在听取了大家的汇报与座谈后，对村两委在2014年度工作的开展情况给予充分肯定，并提出指导意见。一是代表厦门大学及党委组织部看望慰问驻村书记与老区群众，充分感受到了老区群众的热情淳朴和对党的深厚感情，感谢大禾乡党委政府领导及村两委对驻村书记给予工作与生活中的关心与照顾；二是厦门大学与大磔村有缘结为帮扶关系，这是难得的机遇，学校将充分发挥高校人才智力、产学研的优势，希望村两委积极探索产业发展路子，实施优势项目互补，带领村民百姓发展致富、建设美丽乡村；三是希望村两委在大禾乡领导的关心支持下，开拓性地、务实地开展各项工作，既要抓基础设施建设硬件方面，也要抓乡村文明建设软件方面两手一起抓，并常态化、持续性地做下去。

大禾乡党委书记廖树香与副书记石维福也相继发言，对厦门大学领导给予大磔村的关怀与支持表

示衷心的感谢，并希望村两委对过去一年开展的工作与实施的成功经验及时予以宣传报道，激发正能量，鼓舞村民发展信心。廖书记还就产业发展项目借鉴与对接提出了切实可行的思路。

座谈期间，就工作开展与项目实施大家不时擦碰出闪亮的“火花”。接着，廖志丹副部长还代表厦门大学向村里赠送了5万元慰问金用以支持大磔村慈善协会发展慈善事业。

会后，廖部长一行又在廖书记、石副书记、村两委干部的陪同下先后探望慰问贫困户残疾教师高迪衍与长期患病且年近90岁的老红军遗孀黄凤英老人，并代表厦门大学向两位贫困户送上新年的祝福与慰问金。

随后，廖部长一行又行色匆匆、不辞辛苦驱车直奔学校另一个帮扶结对村——上杭县通贤镇。

武平县大禾乡大磔村供稿



## 表扬与赞美

## 安全稳定,保障有方

### ——餐饮项目部服务提升年初步成果

3月20日,厦门市内厝中学相关校领导为厦门南强后勤服务有限公司餐饮项目部内厝中学餐厅送来了一副牌匾——“安全稳定,保障有方”,以此来感谢“厦大餐饮”自2014年9月

接手该校餐厅以来,一直以“食品安全、质量稳定、价格实在、全力保障”的服务宗旨为学校师生提供优质的餐饮后勤保障服务。

餐饮项目部

