



厦门大学后勤集团

翔安校区服务办优质服务月专刊

2014年3月14日

强服务 重质量 创品牌 谋发展

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。

高度重视

提高服务质量 共建美好厦大

——后勤集团召开翔安校区优质服务月动员大会

经过认真的筹备,3月3日中午,“优质服务月”动员大会在翔安校区希平楼会议室隆重举行。校党委副书记、纪委书记赖虹凯,校长助理、校区党工委书记、管委员会主任李初环,校区党工委副书记、管委会副主任高忠华,海洋与地球学院党委书记邱七星,环境与生态学院党委书记沈小平,校区办主任刘立荣,资产办主任吴福武,保卫办主任涂建芳,公共卫生学院办公室主任杨机像,校区团工委书记洪海松,图书馆翔安校区分馆行政主任兼储存图书馆主任谢明谔,集团领导班子,各中心各部门负责人,党支部书记,翔安校区服务办员

工代表等 200 余人出席大会。会议由“优质服务月”活动副总指挥、集团总经理助理、翔安校区服务办主任、王裕民主持。

本次“优质服务月”活动总指挥、集团副总经理刘君彬作动员报告。他指出,今年是集团深入开展“安全生产年”的重要一年,也是内部体制机制、职工队伍建设、服务保障能力、企业文

化建设等综合实力不断提升的关键一年。翔安校区作为一个新校区,不管是校园规划、硬件设施建设,还是服务理念,都具有其特殊之处,这就对我们后勤工作提出更高的要求。集团开展优质服务月活动,就是要通过全体员工的共同参与、共同努力,不断地寻找问题和差距,从而加以细化、改进、解决和提高。





刘君彬强调,优质服务是展示集团服务水平的重要窗口,全体后勤员工是优质服务的重要执行人,代表着集团形象,我们的一举一动都牵动着师生对后勤服务质量评价的准绳。优质服务要走在前、上台阶,这就需要大家齐心协力,用真心、用行动来推进。他要求,全体员工要统一思想、提高认识、积极行动,严格贯彻、执行优质服务月活动的各项实施方案,做实事、取实效,确保活动不走过场,推进优质服务常态化和制度化。

翔安校区校园服务部绿化员工张应斌代表全体员工发言。他说,在集团工作的十五年,虽然期间历经各种风雨艰辛,但当我看到校园黄土变绿地,荒芜变美丽时,心里既满足又骄傲。他表示,全体员工一定会抓

住这个机会,以饱满的工作热情、积极的实际行动扎扎实实于本职工作,用优质服务与校区师生共建美好厦大。

为更好地开展优质服务月活动,发挥带头示范作用并接受监督,集团特设八个“优质服务窗口”,赖虹凯、李初环等学校、学院领导和集团总经理林公明、党委书记叶鹏飞为其授牌。

李初环代表校区党工委、管委会对集团的后勤工作表示感谢。他说,翔安校区的建设和发展,凝聚了全体后勤人的心血和汗水。在翔安校区开展优质服务月活动,很有意义,也很有必要。后勤工作,赢在执行力,关键在细节,希望全体员工通过优质服务月活动,把各岗位职责理清楚,细化具体操作流程,在原来优质服务基础上更上一层楼。

赖虹凯在致辞中指出,

提升后勤服务质量,主要在于管理,在管理中服务,要更多接近一线工作,让服务更直接,让师生更好感受优质服务。他强调,后勤集团是共同缔造“美好厦大”的主力军。后勤工作不只是简单的打饭扫地、植树种草,而是要通过劳动向师生展现后勤人勤劳、善良、淳朴的美好心灵,践行并传递社会主义核心价值观,从而在学校人才培养中发挥更大的育人作用。

最后,林公明宣布厦门大学后勤集团(翔安校区)优质服务月活动正式启动!

会后,与会领导莅临各个优质服务窗口点参观指导各项工作。

文/翔安校区服务办

吴舒虹

图/集团办公室

曾小辉

集团办公会在翔安校区研究部署 优质服务月工作

2月26日上午,集团办公会扩大会议在翔安校区研究部署校区“优质服务月”相关事宜,集团领导班子、各单位负责人、党支部书记参会。校区党工委书记、管委会副主任高忠华,校区办主任刘立荣,校区资产办主任吴福武等领导到会指导。会议由本次优质服务月活动总指挥刘君彬主持。

会上,集团总经理林公明在讲话中指出,为了进一步提升集团整体服务水平,充分推广“漳州校区优质服务月活动”经验,喜迎我校九十三周年校庆,集团决定于2014年3月于翔安校区开展“优质服务月”活动。“优质服务月”活动是“安全生产年”的重要支撑,要继续以“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,以“态度、速度、精确度”为服务标尺,进一步有效提升校区后勤服务保障工作水平。

集团党委书记、“漳州

校区优质服务月”活动总指挥叶鹏飞简要分享了漳州校区活动经验。他要求,在活动过程中充分调动

员工的积极性和创造性,深入贯彻“一切为了师生”的服务理念,突出“问题导向”,注重协调、沟通、检查、督促、整改,形成快速反应机制,进一步推动工作的精细化,用心服务,真情奉献,主动作为。

校区党工委书记、管委会副主任高忠华首先代表管委会对为校区的顺畅运行默默付出的一大批后勤人表示感谢。他指出,管理就是服务,服务就是最好的管理,后勤集团将办公会开在校区专题研究部署优质服务月事宜是对校区后勤工作的高度重视,将工作做在一线,将会议开到现场是走群众路线的具体体现。管委会将全力支持、配合后勤集团在校区开展“优质服



务月”活动。

吴福武指出,“优质服务月”活动是后勤集团推动后勤服务标准化、规范化、专业化,并努力形成长效机制的主动作为,活动方案细致详实。他对活动的开展充满期待,表示将给予大力支持,并预祝活动圆满成功。

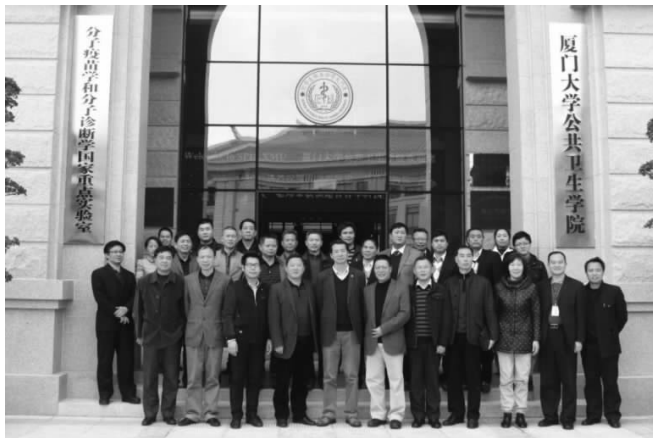
会上,集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民简要介绍了优质服务月总体方案(草案),各部门负责人一一细化讲解了部门方案。集团各单位正职负责人纷纷表态将把“优质服务月”活动作为3月份工作的“重中之重”,全力以赴,共创佳业。

文/集团办公室 杨妙萍

图/集团办公室 曾小辉

百尺竿头，更进一步

——南强物业积极响应“优质服务月”活动，
推进项目扩展与服务提升



镜头一：聆听指导

会后，厦门大学党委书记、纪委书记、工会主席赖虹凯及校长助理、翔安校区党工委书记、管委会主任李初环等校领导一行在后勤集团领导的陪同下，以公司管辖的公共卫生学院的物业服务项目为首站开始参观考察。公司翔安物业部项目经理向赖书记做了简要的工作汇报。



参观结束后，考察团与工作人员于项目前亲切合影。

后的各方面物业服务工作有序开展。

镜头三：细致部署

为响应集团翔安校区“优质服务月”活动，充分提升团队“精气神”，公司翔安物业部召开全体员工动员会议。公司总经理黄紫明首

先对翔安物业部全体员工的付出和支持表示感谢，同时希望借此活动契机，依据客户满意度问卷



镜头二：主动跟踪

南强物业于3月4日正式参与翔安校区主楼3号楼投入使用前的前期物业服务工作。项目进驻前夕，公司总经理黄紫明亲领团队与校资产处及图书馆代表进行现场调研沟通，细致了解楼宇装修进度、投入使用安排及前期使用要求。翔安物业部已着手新团队的招募和培训工作，公司各部门也积极配合、沉着应对，确保楼宇正式投入使用

调查结果，认真分析翔安各项存在的问题，苦练内功提升个人及公司服务品质，为即将进驻的国家重点实验室（周隆泉楼）及主楼3号楼重点物业项目做好充分准备。他强调，新项目是锻炼服务标兵的平台，是公司创优晋级的标杆项目，也是集团的重要战略窗口，员工们需要充分意识到肩上承载的期望，本着主人翁的态度，将日常工作落实到点点滴滴的细节，为业主提供尽

善尽美的服务。

镜头四：强化培训

南强物业员工日常专业培训课程涵盖礼仪形象、职业素质、工作技能、服务流程、应急响应等，培训工

作不仅促进服务团队专业化规范化，也使员工与公司始终保持同心同力，携手进步。

南强物业公司



南强物业正式进驻 翔安校区周隆泉楼项目

阳春三月，万木争荣、生机勃勃，后勤集团翔安校区“优质服务月”活动正如火如荼地



展开，我们又一次齐聚美丽的翔安校区，为南强物业正式接管厦门大学近海海洋环境科学国家重点实验室（周隆泉楼）（以下简称“国重室”）物业服务项目举行简短而隆重的入驻仪式。

3月14日一大早，后勤集团总经理林公明、党委书记叶鹏飞，集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民，南强物业总经理黄紫明、副总薛荣城及集团和物业公司一众管理骨干便匆匆赶往翔安校区。在周隆泉楼的广场上，南强物业翔安物业部的全体工作人员已

早早等候在那里，他们着装整洁、精神抖擞，整齐划一的方阵体现着南强物业人的专业风貌。

9点30分，仪式在南强物业总经理黄紫明的主持下正式开始。他首先代表集团和物业公司感谢项目业主方国重室给予公司的服务机会。他说，物业公司在翔安校区并不是单兵作战，而是有强大的后勤保障队伍和联动机制。他激励服务人员把这里当成个人奋斗的平台，好好服务，把南强物业人的优秀品质发扬光大，锻炼自己的同时也成

就公司的发展。

国重室林孟妹主任带领办公室工作人员代表业主方参加了接管仪式。

她特别感谢后勤集团对项目的重视，后勤集团和国重室都在厦门大学的大家庭下，同呼吸共命运，希望大家在未来的日子里相处愉快，员工们把国重室当成自己的家来爱护。

集团领导一向高度重视物业公司在翔安校区的发展。集团总经理林公明高兴地说，此次接管国重室的物业服务项目正值集团翔安校区“优质服务月”活动期间，国重室是南强物业在翔安校区接管的第四个项目，是我们服务月活动的一个亮点，服务干得好不好，业主



说了算。希望大家通过辛勤的劳动,把服务做得越来越好,为业主提供质价相符、物超所值的服务,携手集团

其他兄弟单位增进服务水平,做大南强物业品牌。

仪式结束后,集团领导特地前往主楼3号楼实地视察,细心了解楼宇内部整体装修进展情况,物业公司入驻后的岗位配置、区域划分等安排。

在集团的统筹部署和南强物业的全力规划下,公司在翔安校区组建了一支专业强干的服务队伍,去年八月初接管环境与生态学院后,又

陆续接管了海洋与地球学院(希平楼)、公共卫生学院、国重室共四个学院项目。公司于本月初开始介入校区主楼3号楼的前期物业管理工作,先后向项目派驻管理员、工程技术人员、维序人员及保洁人员共10名,在公司领导的牵头和翔安物业部全体同仁的努力下,主楼3号楼的物业管理工作正平稳而有序地展开,力求为业主方提供文明、优质、高效的物业服务,把项目打造成为公司乃至集团的标杆服务项目。

南强物业服务有限公司

文/吴雯霞、图/沈靓

新一代餐具自助分类台入驻竞丰餐厅

还记得第一部餐具自助分类台进入丰庭餐厅时的情景吗?如今走进丰庭,眼见的是三台回收车分立各出入口,学生们纷纷走近,自觉将碗盘勺筷分放进去,同学们理解配合、文明排队的现场秩序令人赞赏,亦令人期待将这一成功试验加以推广。3月13日,新一代餐具自助分类台正式在竞丰餐厅投入使用!

目前竞丰餐厅的自助分类台是在旧版本的基础上、结合投入使用以来的实践经验改良而成,它的诞生

依旧由饮食中心工作人员共同研究而完成,是餐厅人自主创新的

延伸,是后勤人开拓进取的继续。新一代在旧版的基础上增加出2个回收口,使餐具分类更加细化,提高清洗的效率;整个分类台加长加大,更便于师生放入餐具,且避免高峰期人多拥挤。

分类台初上任,暂时仍有工作人员在旁,提示学生



自觉回收,餐厅经理黄小花现场反复跟员工强调“多微笑,多提醒,多引导”,用餐师生们以行动表示了理解与尊重。分类台标语清晰醒目,现场无需讲解,学生自己依照指示语就将餐具放入各回收口。

除安全、卫生外,优质

服务还能有一种引导之效。餐具自助分类回收必将潜移默化地影响学生养成合理、礼貌的用餐习惯。一届一届的学生，来来去去，体验过这些细节的，日后在社会中能展现出与众不同的礼仪。

对习惯了有工作人员收残的师生来说，自助回收碗筷或许不易接受。丰庭餐厅经理柯宝龙说，最初实行自助分类时，大部分师生很难接受，但到现在基本都已习惯、运转有序。丰庭的成功是借鉴也是鼓励，中心对

新器材、新方法充满期待。育人不只有教学，也能有服务。在优质服务之路上，饮食服务中心会不断完善管理细节，做出更多更有价值的创新。

饮食服务中心 朱刘萍

携手厦大师生，共建生态美校园

——后勤集团翔安校区“优质服务月”活动系列报道(二)

春回大地，万绿争春，又是一年植树时。3月12日，厦门大学翔安校区在东大门围墙边举行义务植树节活动，参与此次活动的有校区管委会各职能部门、各学院师生、翔安校区服务办各部门约230人。

据了解，在确定植树地点为东大门后，翔安校区绿化项目部就制定详细的工作计划，细分工作任务，确保各项工作按时完成。包含前期平整土地、肥料、竹撑和各种劳动工具的准备以及中期苗木的进场、挖坑、施肥及放树入坑。特别是，在春雨相伴的关键日子，绿化项目部全体员工冒雨奋战，在12号上午完成植树活动各项准备工作。

当天下午，在绿化员工的专业、耐心指导下，后勤员工们热情高涨，个个手拿

锄头、铁铲、水桶和现场师生分队、分工、分种，一起投入到植树活动中。搬树苗、挖坑、栽种、培土、浇灌，整个植树现场热火朝天。在一片欢声笑语中，一棵棵树苗小兵似的在泥土里站稳扎根，大家享受着劳动的快乐，种下对美好未来的愿望，可以想像不久的将来，这里必将绿荫如盖，枝繁叶茂。

据统计，在翔安校区的植树节系列活动中，绿化项目部出动后勤保障用工160余人次，准备绿化工具锄头和铁锹130余把，协助校区师生共栽种了福建山



樱花35棵、红叶石楠310棵、大花紫薇400棵等。

此次植树活动，后勤员工们主动、耐心、团结，和校区师生们共同携手播撒一丛翠绿，为校区建设增添了一道亮丽的风景线。活动结束后之时，突降大雨，绿化员工们冒雨完成剩下的植树任务。

文/翔安校区

吴舒虹 李小梅 蔡静

图/翔安校区绿化项目部

就近就便 以贴心服务确保泰国留学生顺利入住

在集团开展“优质服务月”活动之际,翔安校区迎来了66名泰国留学生。为提高工作效率,让学生更好感受优质服务,翔安校区服务办及时与学生办、海外教育学院/国际学院进行协调、沟通,推出“就近就便”贴心服务,确保了本批海外生顺利入住。

3月6日报到当天,财务部员工带上验钞机亲自到二期国光学生园区协助办理海外生入住手续,考虑到可能有一小部分泰国学生没来得及在规定时间内

报到,财务部将在工作日时间安排人员到现场为这部分学生办理,周末则由宿管员先安排其入住后补办手续。

校园服务部各班组高度重视,积极协作,各项保障工作一丝不苟;宿舍管理员对分发给学生的钥匙做到了每把钥匙均有试开和粘贴标识;保洁员认真清洗房间,做到了窗明几净,干净整洁。

安防队合理调整人力,



增调巡逻队员,提高巡检频率,在保证安全的同时还为新生提供搬运行李的服务并主动为外籍新生告知注意事项,引导现场入住。整个入住过程平稳有序,展现了后勤人严谨热情,细致亲和的良好形象。

翔安校区海外生较多,在后勤服务过程中存在语言沟通障碍,针对这一问题,服务办根据集团要求,结合优质服务月活动,将通过授课培训、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。

文/图 吴舒虹
任意红 张小铁



运输服务中心成功举办翔安校区优质服务月活动之 “安全行车和提升服务”主题培训

经过精心筹备,3月9日上午9:20,运输服务中心在翔安校区南安一会议室成功举办了由中心大客车驾驶员及后台管理人员、水电服务中心高空作业车驾驶员和南强物业服务公司相关人员参加的“安全行车和提升服务”主题培训。培训由厦门特运集团车站管理有限公司总经理助理、注册安全工程师李京元进行授课。集团总经理林公明、副总经理刘君彬及总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民到会指导,运输服务中心副主任谢伟锋主持培训。

林公明在培训前的讲话中肯定了本次安全培训的重大意义,号召更多的员工参与到此类培训当中来。他指出,当前全国安全形势紧张,从领导到基层员工,各自的肩膀上都背负着非常沉重的安全责任重担。运输服务中心每年的搬迁、迎新、军训等重大政治性保障任务和日常教职工通勤班车任务量大,必须注重做好教职员工的提示工作,



把每趟任务都当成第一次来认真对待。林公明要求全体员工以高度负责的态度,绷紧安全弦,通过此次培训学习校园运输安全怎么做,了解常见问题如何处理和避免,克服光凭经验的麻痹大意思想,用科学的理论结合实践经验,把好安全关。

刘君彬从梳理安全管理制度、规范操作流程、后台加强监督检查和提前思考、增强工作预见性等四个方面对运输服务安全管理工作做出了指导。王裕民则点明翔安校区安全工作的特殊性,号召与会人员认真对待,办好翔安校区优质服务月活动。

在接下来两个小时的培训中,李京元工程师从

“提升职业道德、安全文明服务”和“塑造安全执行力,提高驾驶防御度”两个课题展开并作延伸,结合中心驾驶员及我校的实际情况,辅以社会中的实际案例进行了深入浅出地讲解。清晰的条理、不时幽默的语言和现场互动让大家对培训内容有了更深刻的理解和认识。

会后,参会员工们按照培训知行合一的要求,主动对照并改进自身的驾驶习惯。此次培训取得圆满成功,全体参会员工均觉受益匪浅、成效显著,对今后的培训充满期待。

翔安校区服务办 吴舒虹
运输服务中心 黄晓涵

安全为先，提升服务

——水电服务中心在翔安校区召开“优质服务月”专题会议

为保证学校的用水用电安全,做好“优质服务月”活动各项工作,3月9日早上8点,水电服务中心前往翔安校区开展“优质服务月”专题会议,集团总经理林公明,副总经理刘君彬,总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民,水电服务中心副主任林亚宝及水电服务中心各部门负责人参加会议。一行人走访了翔安校区服务办、翔安水电管理部,视察了2013年6月后承接的高压值班工作运行情况,会议在#1总配10KV高压开闭站值班室召开。

会上,林公明指出,水电作业是存在重大安全隐患工种,安全维护设备、服装及工具等需配备到位,全体员工要贯彻集团“大物业”理念,积极做好水电及学生宿舍电器检修工作。他要求,要收集备齐翔安校区水电管网图纸,以方便日常水电维护及

应急抢修,服务月期间要做到报修第一时间赶往现场,主动配合甲方及施工单位,为师生排忧解难。

随后,刘君彬就如何开展近期工作提出了三点意见:一,整合各方力量,细化翔安校区优质服务月服务内容,更好地服务师生;二,梳理水电安全制度,开展员工培训;三,落实安全生产流程手册制作及台帐建设,制定应急抢修预案。

最后,林亚宝传达了《2014年后勤集团重点工

作分工方案》文件精神,并结合实际工作,进行以下安排:加强内部管理,一抓到底,工程完工后要及时结算、进行材料出仓,以避免造成仓库积压;修订安全生产流程手册,进一步对每个岗位细化补充;进行高空作业车驾驶员操作及安全事项培训,并强调行车安全;邀请水电专业人员对维修一线员工进行安全、礼仪、技术操作及沟通技巧的培训。

水电服务中心



卫生健康，安全饮食

——翔安校区服务办与同民医院分院召开学生健康饮食座谈会

3月5日早上9点，翔安校区服务办与同民医院分院在南安1会议室召开学生健康饮食座谈会。同民医院分院科长蔡志民，主管医师朱学东，集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民，竞丰餐厅经理黄小花，丰庭餐厅经理柯宝龙，餐厅现场管理、厨师长等相关人员参会。

蔡志民就如何做好学生健康饮食工作进行了专业指导。王裕民提出，冬末春初气温多变，感冒、腹泻

又进入高发季节，不健康不合理的饮食习惯是导致学生免疫力下降，引发感冒生病的重要因素，餐饮服务部应注意食品安全卫生，进一步保障学生的身体健康。

会上，经过与会人员的交流探讨，提出了三项具体



的工作计划：一，在餐厅贴出温馨提示，提醒学生，冬末春初气温多变，饮食宜选用辛、甘、微温之品，应避免吃油腻生冷之物，多吃富含维生素B的食物和新鲜蔬菜，提高身体免疫力；二，餐厅为学生免费提供姜茶饮用，炒菜多加大蒜与姜驱寒；三，同民医院分院做好预防工作，准备相应的治疗药物，如有学生感冒生病，及时对症下药，保障学生的身体健康。

翔安校区服务办 张小铁

多方参与严检查，齐抓共管抓安全

——翔安校区服务办“优质服务月”活动之宿舍用电安全联检

为进一步加大学生宿舍安全管理力度，确保学生人身财产安全，根据校区管委会统一部署，3月10日中午12:30，翔安校区后勤服务办和学生办、保卫办、学院等相关单位人员组成检查组，分两批对学生宿舍用电安全进行专项检查。

本次检查共抽查宿舍824间，占全部已入住学生宿舍总数的28%，范围覆盖一、二期公寓各学院宿舍和各类学生。检查内容主要涉及宿舍内是否有私拉电线、是否使用大功率电器、是否

饲养宠物及私自留宿他人等。检查中发现以下几个问题：使用电热锅、微波炉、热水壶等大功率电器共计34件；个别学生使用电吹风和充电台灯等存在极大安全隐患的电器；有的学生离开宿舍没有及时拔掉电源；插座负荷大；个别宿舍存在私拉乱接电源线，私自养猫等违纪现象。检查组对违规使用电器或存在安全隐患电器一律暂时查扣，并将相关责任学生违规情况通报其所在学院。

学生宿舍用电是引发

火灾等安全问题的重要因素，用电安全问题不容小觑。翔安校区后勤服务办把宿舍安全用电作为一项“优质服务月”活动的重要内容来抓，作为一项常态化、长期化的重点工作来抓，将协同校区学生办、保卫办、学院等单位进行定期检查，进一步加强检查力度，整顿违章用电，排查各项安全隐患，形成齐抓共管的学校安全工作格局，创建安全、稳定、和谐的美丽校园。

翔安校区服务办 吴舒虹

岗位大练兵，服务稳步行

——翔安校区“优质服务月”餐厅岗位技能赛

为进一步提高餐厅整体的烹饪技术和菜品质量，更好地服务于全校师生，3月11日，丰庭餐厅以一场“精心、精炼、精彩”的岗位技能赛开启优质服务月实战之旅。

人文关怀深入细节。为了让各岗位人员能够休息充足、养精蓄锐，中心办公室主任、餐厅经理、现场经理在赛前对比赛的各环节进行精心策划，并一改往日“活动在午间”的惯例，贴心地将竞赛时间定为上午9:00；避开餐厅繁忙时段，确保午餐菜品新鲜美味，切好的肉片立即入锅烹饪，又特意暂停比赛，10:30备齐菜肴后继续竞赛。中心办公室表示本次比赛的定时策略及开展经验将在日后继续推广。

小试技能大显身手。竞赛分“切肉看刀工”、“切丝切片试手艺”、“打菜比熟练”、“刷卡拼心算”四项，项



目虽基础，考验则更大，比赛场上可谓群英荟萃、竞技激烈。丰庭餐厅员工各怀绝技，两斤土豆萝卜到员工的巧手里，2分多钟成丝成片，毫不费力；三斤回锅肉分给各位掌锅，厚薄均匀、难分高下；打菜组的比拼也精彩有趣，电子称上5种菜品分量都相差不大，观赛者无不赞叹这些称一般的“神手”；刷卡组员工各显神通，第一名只用27秒就准确无误地算出5组菜肴价格，真是最强心算人！



全员提升鼓舞人心。五项比赛，分有不同员工竞技，全方位夯实基础并突出岗位技能；评比不同等级，鼓励全员参与。丰庭餐厅经理柯宝龙表示，每一组第一名都是名符其实。他们以精湛的技艺、熟练的操作得到领导、同仁的肯定与赞扬，他们的优秀激励其他员工



的进步，每位员工的积极参与、卖力比拼让进取的氛围更加浓厚。

以竞赛练兵，各选手切磋技艺、互相学习、交流经验，让员工不仅在操作中实实在在锻炼技能，保证优秀的服务质量，也在微妙的紧张气氛中锻炼出沉稳，在高峰时段工作依旧井然有序、高效准确。同时，每一位参赛员工从“手艺”的被尊重、被鼓励中肯定自我，增强信心，在日后的工作与服务中更加热情、更加爱岗、更加用心。小小岗位技能赛，深入内部、包含多方、方便开展、及时有效，既是一线员工做好学生优质服务的准备与练习，也是管理者做好员工优质服务的锻炼与实践。优质服务月，全员在行动！

饮食服务中心 朱刘萍

零距离服务 多角度倾听 全方位提升

——翔安校区服务办开展“3.15”优质服务宣传咨询日活动

为了进一步加强与广大学生的面对面交流,增进相互理解与支持,3月13日,翔安校区服务办开展了“3.15”优质服务宣传咨询日活动,各部门相关负责人到现场为校区学生就后勤服务保障的各类问题进行解疑释惑,并请他们提出宝贵的意见和合理的建议。

中午 11:00,一幅“提升服务质量,共建美好厦大”横幅展现在竞丰餐厅一楼正门前。在十一个后勤咨询点,同学们主要针对饮食、公寓管理、水电服务等方面的问题畅所欲言、建言献策。身披“优质服务月”鲜红绶带的工作人员耐心倾听、微笑讲解,能当场解决的问题给予一一答复,不能当场解决的,细心记录,以便后续整改落实。



活动当天,校区学生权益部的学生干部们也到现场就权益部日常工作进行介绍和

说明。学生办黄涛,资产办张福中,新疆教育厅派驻厦大马老师,集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民莅临活动现场。

咨询过程中,工作人员还引导学生填写“服务质量满意度”问卷调查卷。在此之前,服务办与各部门相互沟通,充分做好调研工作,精心设置编排开放性问答题目,力求问卷覆盖面广、可行性强。根据统计,当天累计现场发放 120 份调查



问卷,成功回收 120 份调查问卷,征集到意见建议 16 条,内容涵盖餐

厅就餐环境、就餐秩序、员工服务态度、园区安防保洁、校园道路清洁、绿化养护、设施设备维修等诸多方面。下一步,服务办将与校区学生权益部合作,陆续发放、回收剩余的 880 份调查问卷,同时对学生提出的意见和建议进行整理、反馈,对相关问题进行研究讨论。

服务,从倾听开始,以行动展示。在关注学生诉求,构建有效沟通桥梁的同时,服务办各部门近期也陆续举办各项“练内功、增内力、强内涵”培训竞技活动,以期将优质服务内化于每一位员工心中,外化于每一项后勤服务保障事务当中。

翔安校区服务办 吴舒虹

优质服务月我们在行动， 卫生安全迎校庆

餐饮服务部

一、主动想一点

精心筹划，好的开始：在后勤集团翔安校区“优质服务月动员大会”召开之后，饮食中心办公室立即召集翔安校区各餐厅骨干，共同商讨，明确工作重点及开展方向，落实责任人，形成完整的活动日程。各执行人在会后不断就细节进行沟通、确认，及时增加新创意、好点子，灵活变通。

召开碰头会，小结与指示：3月10日上午9:00，集团总经理助理、翔安校区服务办主任王裕民，同饮食保障工作小组成员在南安1会议室召开了“优质服务月”饮食中心碰头会。会上洪永康指出，要明确各项活动的开展时间，岗前一课强调员工形象、精神面貌、服务态度，跟进宣传，餐厅经理参加成本核算，校庆期



间进行内部环境大清理，安全第一，明码标价，现场经理加强巡检，注重细节服务，贯彻“六T”思想；针对前期几个餐厅出现的问题，也做出反思与小结。王裕民强调，要加大优质服务月宣传力度，餐厅之间、餐厅与服务办之间加强信息沟通，做好安全工作，确认各项活动的日期及表格。

筹备专场培训讲座：3月7日下午，饮食保障工作小组副组长王涛、黄小花，公共卫生学院刘俊杰副书记，资产与后勤办张福中老师，就“饮食安全与健康”知识讲座在公共卫生学院办公室召开筹备会。培训讲座的时间、地点、主讲人等相关细节得到确认，并针对建设示范餐厅、制作季节性健康饮食宣传贴士，初步拟定方案。

二、微笑多一点

“优质服务月”期间，翔安校区的餐厅经理反复强调服务态度，两大餐厅制作“今天你微笑了吗”宣传牌，贴在各操作间，时刻提醒员工“微笑多一点”。

三、服务细一点

特别的温馨提示，满足



师生特殊要求：翔安校区餐厅均有“温馨提示”贴在餐厅的醒目位置，方便身体不适或要求特殊的师生。

春季疾病预防良方，打造师生健康体魄：竞丰餐厅的电子屏幕上滚动播放春季疾病预防指南，丰庭餐厅也摆出预防贴士；两大餐厅都已在为师生们免费提供红糖姜茶。

为学生健康,困难也坚持:一名捷克学生因为身体原因不能食用任何用油加工过的食物,他联系丰庭餐厅柯宝龙经理,希望餐厅能在两个学期内一直提供特别服务。“开小灶”一次两次很容易,长期就很难了。但为了这名学生健康成长、在厦大度过愉快的求学生涯,餐厅经理柯宝龙毅然允诺,以人性化的关怀、个性化的服务,保证学生的健康。

四、效率高一点

岗位大练兵,服务稳步行:3月11日,丰庭餐厅以一场“精心、精炼、精彩”的岗位技能赛开启活动优质服务月实战之旅。赛前,中心办公室主任、餐厅经理、现场经理经过头脑风暴,制定出项目、细则等;赛中,员工卖力比拼,从“切肉看刀工”、“切丝切片试手艺”、“打菜比熟练”、“刷卡拼心算”中大显身手;赛后,各选手切磋技艺、互相学习、交流经验的过程,让岗位技能得到锻炼,也让餐厅的进取氛围更浓厚。这既是一线员工做好学生优质服务的准备与练习,也是管理者做好员工优质服务的锻炼与实践。

五、耐心多一点

新一代餐具自助分类

台,耐心尽心去引导:3月13日,新一代餐具自助分类台正式在入驻竞丰餐厅,初期仍有工作人员在旁提示。餐厅经理黄小花现场反复跟员工强调“多微笑,多提醒,多引导”,员工也是一遍遍耐心告知、仔细引导。不论是员工屡次微笑提醒学生自觉回收,还是新收碗台提示学生自助分类,都将潜移默化地影响学生养成合理、礼貌的用餐习惯。育人不只有教学,也能有服务。一届一届的学生,来来去去,体验过这些细节的,日后在社会中能展现出与众不同的礼仪。

六、要求严一点

周周岗前一课,日日优质服务:“优质服务月”期间,竞丰餐厅、丰庭餐厅每周至少一次岗前一课,及时传达中心的精神与指示,做好本周工作部署,严格员工服务要求。例如饮食中心碰头会后,丰庭餐厅于3月11日下午召开岗前一课。课上柯经理强调食品安全与卫生,立刻开展春季疾病预防工作,严格执行菜品留



样,要求前台员工注意形象,全体员工做好防盗。谢君根据优质服务月的要求,充实“六T”内容并讲解给每位员工,上情下达,贯彻到位。

七、真诚多一点

好时节里赠鲜花,员工服务更真诚:翔安校区“优质服务月”活动正如火如荼,为感谢长期以来默默无闻、辛勤劳作的女员工,“三八妇女节”前一天,活动相关分组负责人游前斌、王涛,为竞丰餐厅40多位女员工送上娇艳欲滴的红玫瑰,送去温情美好的祝福。那一天,每一位员工都绽开幸福的笑脸,以真诚的服务向师生们传递出节日的问候。



参与现场咨询,“3·15”问卷调查:为配合翔安校区服务办工作安排,3月13日11:00-13:30,竞丰及丰庭餐厅的现场经理同其他中心工作人员一起,在竞丰餐厅门口举办了一场现场咨询活动。当天中午,我们将有关翔安餐厅的调查问卷发放给前来用餐的师生,并认真解答其提出的问题。



八、其他

强化餐厅的明码标价,保证高峰时段有低价菜、免费汤;

定期组织员工学习“六

T”知识,推行“六 T 管理”。

九、后期活动安排

1. 继续落实明码标价、推行“六 T”管理;

2. 3月17日,召开学生膳食委员会;

3. 3月18日,由厦门大学公共卫生学院牵头,为餐厅员工举办有关“饮食安全与健康”的专场知识讲

座;制作季节性健康饮食的宣传贴士;

4. 3月25-31日,积极稳妥地做好迎厦门大学九十三周年校庆供餐前期准备工作;内部环境大清理,保持餐厅清洁

5. “六 T”喷绘上墙。

6. 张贴员工一览表,制作新的员工工作牌。

校园服务部

我们已经做好的:

一、学生宿舍方面:

1. 园区保洁方面:一期园区门面、架空层白色水管、开水房、洗衣房、公共卫生间清理完毕;二期学生公寓消防栓、楼梯扶手、一楼洗衣房、开水器、园区大门也均清理完毕;

2. 园区设施:洗衣机刚刚全部整修过;做到开水器、洗衣机每日巡检。

3. 园区值班:园区内24小时均有一名管理员留守;

4. 安全检查:3月10日参加

学校对园区学生宿舍安全用电的检查;

二、绿化方面:

1. 完成校区植树节后后勤保障工作

在义务植树节活动中,绿化组冒雨完成前期各项准备工作,包含整地、放样、挖洞、放树入洞、施放肥料、竹撑、劳动工具和其他事项。出动后勤保障用工160余人次,准备绿化工具锄头和铁锹共130余把,协助校区师生共栽种了福建山樱花35株、红叶石楠310株、

大花紫薇400株,合计745株。校区管委会、各职能部门、师生、后勤集团约230人参加义务植树节活动。

绿化组全体员工以优质服务月“七个一点”为导向,用真心、微笑服务广大师生,佩戴红色“优质服务月”绶带的员工亲切的为师生指导。

(以下为冒雨卸苗)



(以下为完成放苗入洞)



(以下为植树前,把入洞的袋苗集中破袋)



(以下为植树节时身佩绶带的员工指导学生)



(以下为管委会领导带头植树)



(以下为部分参与人员合影)



(以下为植树结束后,员工冒雨清理收拾工具)



2. 东大门围墙周边绿化工程

完成该地块的整地和种植任务:红花三角梅 370 株,巨尾桉 1800 株,蜚螞菊约 2000 m², 喷播草籽约 3000 m²。

(以下为种植红花三角梅)



(以下为喷播草籽)



3.完成其他紧急任务
应基建办要求在教师活动中心开工前,紧急移植小叶榕。



4. 在能源学院东侧种植一排 92 株红叶石楠。



三、运动场馆方面:

1. 根据集团总的指导方针,制定场馆优质服务行动方案。

2.按方案计划,于3月4日进行管理员服务礼仪培训,包括服务礼仪、办公礼仪和关系礼仪。向管理员重申场馆管理的基本要求,日常工作中需要引起注意的各种问题,经理都一一指出。

3. 联系厂家制作乒乓球室入口指示牌和禁烟牌,

并拟定《游泳馆进馆须知》海报内容,提醒泳客注意。

4. 游泳馆南门大厅地面起胶问题,多次联系基建方未果。此次优质服务月活动伊始,管理人员以书面报告形式向有关部门反应此事,3月5日基建方派工人前来修补大厅地板。从中我们也学习到,有些问题我们不能口头协商,必要时刻要懂得按程序办事。

5. 接海外教育学院老师来电反应学生在游泳馆更衣室洗澡被拍照,管理员向上级反应,按领导指示,立即张贴告示,提醒学生注意,有情况要及时联系馆内服务人员或拨打校保卫办电话。

6. 3月7日健身房对外开放,形体室内务整顿。

7. 3月8日至12日,制定场馆部工作流程规范,张贴《游泳馆进馆须知》海报。

8. 3月13日,进行“一线员工文明用语,公共卫生职责”和“工作流程规范操作”培训。向所有场馆员工讲授服务礼仪基本知识和公共卫生管理条例、游泳馆基本卫生要求、浴池卫生知识等。

四、宿舍安防方面:

在优质服务月活动中,安防工作注重从细节入手,

以促进“标准化,规范化,专业化”的后勤服务。



(图为安防队员在进行道路巡逻)



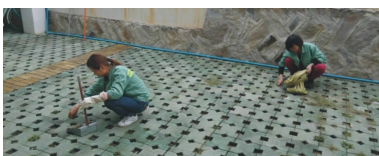
(图为安防队员在上岗执勤)

五、道路保洁方面:

在优质服务月活动期间,道路组全体员工积极贯彻集团“强服务、重质量”的理念,在一如既往的保障校区日常清洁上,抓重点,分主次,突击卫生死角,注重细节处的处理,以促进后勤保障“专业化、标准化、规范化”,并形成长效机制。



(图为保洁阿姨们齐力清扫前广场喷水池)



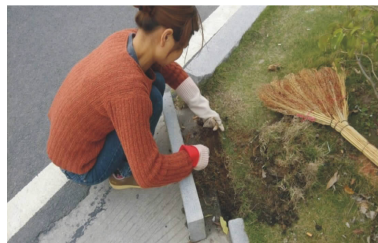
(图为保洁员在综合楼道用茶钳夹砖缝里的垃圾)



(图为保洁员用渔网打捞湖边垃圾)



(图为保洁员用竹竿勾草丛里的垃圾)



(图为修整路沿)



(图为清理漏水井的沙土、树叶)

我们正在做的:

一、学生宿舍方面:

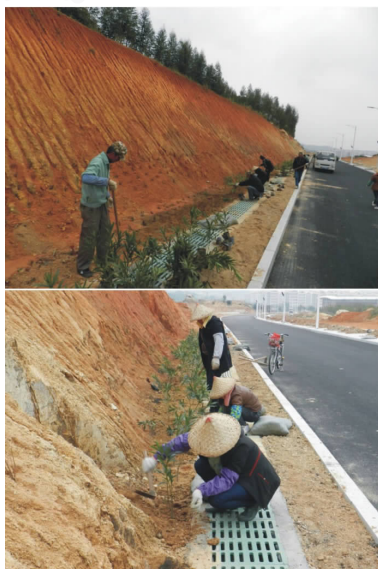
学生宿舍大门和走廊的卫生等正在进行中;极个别玻璃门上有残存的海报胶纸正在处理中;楼道墙面渗水,通知工程队处理中;正在进行对园区内的提示板、说明做补充(与厂家联系;与学院老师沟通,完成

英文版的翻译)。

二、绿化方面:

1. 外环路及周边绿化工程

已完成整地工作,已种植红花夹竹桃 500 株,爬山虎 500 株,黄心梅 2200 株,蟛蜞菊约 1600。接下来陆续都有到苗,尽快保质保量完成。



2. 游泳馆西侧临时地块绿化工程

完成约 3000 m² 的整地,种植 31 株高山榕、93

我们已经做好的:

1. 对于校区内各个开闭所、变配电室、强电间等,进行大扫除。配电室的室容、环境卫生工作和确保安全供电有着密切关系。我们在做好安全生产工作的基础上,搞好变配电室的环境,使之整洁美观,创造一

株台湾栾树和草籽喷播。预计 3 月 16 号种植完 63 株高山榕即完工。



3.继续部分补苗工作。南安 1 周边新增补 300 株巨尾桉和校区 34 株大王椰子的换补工作。

4. 根据天气情况对苗圃的罗汉松和其他片区的苗木进行病虫害防治。

5.根据工程施工情况,继续安排人员清理校区绿地杂草、碎石。

6. 植树节多到的大花紫薇选择适当的区域(如 1、2 号楼后临湖地块等)进行种植。

三、运动场馆方面:

1. 对于整个场馆的设

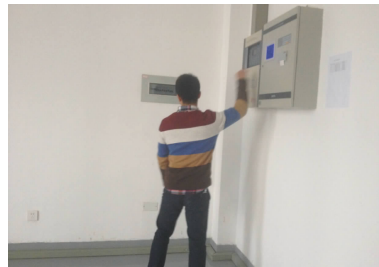


水电管理部

个清洁的环境和良好的工作条件,进行安全文明生产。

2. 校区内各个开闭所、变配电室、动力柜等,进行安全生产检查,重在防患于未然,把事故消灭在萌芽状态,确保为全校师生提供安全放心的学习生活环境。

设施设备检查报修,包括机房、配电室、百叶窗等。



2. 馆内环境卫生综合整治,保洁工具摆放规范,废品、杂物清理。

3.在日常保洁之外,加大强度,保证在校庆期间整个场馆以最整洁的面貌呈现在全校师生面前。

四、道路保洁方面:

1. 全区地毯式垃圾清理;

2.大环境消杀。



3. 学校在能源研究院西侧绿化地建造休读阁,因地下原有用于能源研究院



周边绿化灌溉的水管,阻碍到休读阁工程的进行,水电管理部第一时间到达现场确定绿化水管改造方案,随即安排维修人员进行现场改造,维修人员加班到12点多,完成绿化水管改造,保证休读阁工程的顺利进行。

我们正在做的:

1. 每天都会有维修人



处理。

2. 负责学生宿舍和校区公共部分的电气设备、线路、供水等方面的维护管理,做到勤巡查、勤维修,接到报修信息后,安排维修人员完成维修任务,维修完毕,及时清理工作现场,并请客户验收签名。若有特殊情况不能按时完成维修(如无材料、用户不在场等),及时向报修户体做出说明解释。

3. 近期购买了一辆高空作业车,作为抗台应急抢险车之外,也可用作日常高

空路灯维修作业。凯帆(KFM5053JGK410Z)14米折叠臂高空作业车是全液压可360°连续回转的多功能工程车,车型美观乘坐舒适,可载(座)3-6人,刚性好稳定性强,具有动作灵活、平稳、安全可靠的特点。相比普通货车,该车型具有

底盘高、动力强、双重安全保障,自带工作平台可放置抽水机、发电机等小型抗台设备的优势。同时14米折叠臂作业范围大,工作斗安全稳定,作为抗台应急抢险车之外,也可用作日常高空路灯维修作业,避免了传统手扶铝制梯加高作业的人身危险,也节省了租用校外高空作业车的成本。



翔安校区物业部

后勤集团翔安校区“优质服务月”活动开展近半月以来,南强物业翔安校区物业部全体工作人员以“提供微笑服务、创造优质品牌”为目标,以展现教学、办公楼宇窗口形象为己任,以师生满意为宗旨,自觉把“为师生提供优质服务”贯穿于物业服务工作的全过程。通过加强内部管理,规范服务品质,力求通过“优质服务月活动”做到“优化服务态度、提高服务技能、规范服务流程、强化服务成效”。



3月4日,物业部维序主管对维序班组全体人员进行了一系列专业培训,规范了日常值班中的站姿、坐姿,并为新招募的员工配备统一服装。优质服务从礼貌用语开始,“您好!”、“请!”、“谢谢!”规范礼貌用语,增加亲和力,让师生认同。通过“优质服务月”活动,力争做到“四点”,即:微笑多点,



办事细点,行动快点,效率高点。

3月7日,翔安物业部邀请厦门市中澳技电梯工程有限公司负责人对物业部维序、维修全体人员进行电梯应急事故的现场培训演练。南强物业借由服务月契机,加紧内部人员的专业

化培训管理,力求为学院师生提供更加优质、安全可靠的教学环境。

3月10日,负责保洁的员工针对各学院的墙面和周边道路统一清洗。

做好保洁工作是楼宇管理的主要内容,保洁人员



尽职尽责打扫教学楼卫生,她们清理桌面、打扫地面、清扫墙壁、擦拭厕所挡板、擦拭楼梯扶手、所有的卫生死角全不放过。经过全体保洁员的共同努力,办公区、教学区、休息室、卫生间等场所整齐划一、干净卫生、舒适靓丽。

南强物业翔安物业部的全体员工正用积极的态度把“优质服务”落实到每个岗位上、落实到服务行动上、落实到实际效果上、落实到师生满意上,他们有良好的精神风貌、严谨的工作作风、严格的规章制度、科学的管理方法、优质的服务态度践行着公司“尚品共赢”的服务理念。



运输服务部

“优质服务月”运输中心为安全保障、服务提升及安全隐患整改方面所做了如下工作：

1. 2013 年底，耗资 17 万元安装车载 GPS 车辆智能管理系统及自动爆玻器。



2. 规范着装，提升整体形象。耗资 1.7 万元订购统一冬夏季制服，并同步制作驾驶员岗位牌、工号牌。

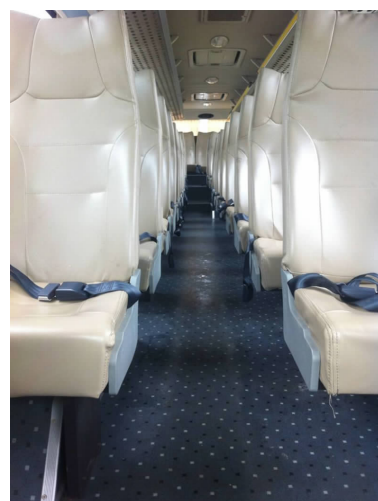


3. 长期聘请保洁员对车内外环境进行清洗、消毒；配备活性炭、空气清新剂等，打造文明、舒适的乘车环境

4. 聘请公交集团注册安全师为驾驶员作安全培训，培训内容为提示职业道德安全文明服务及塑造安全执行力提高驾驶防御度。

5. 3 月完成座位安全带整改，并注保车辆日常保养。将聘请厦门金龙汽车联合工业有限公司工程师加强车辆维修保养，车辆空调线路排查及清洗。

6. 定制更换车辆座位套、枕头套，花费 3 万余元。





后勤集团翔安校区

2014年“优质服务窗口”



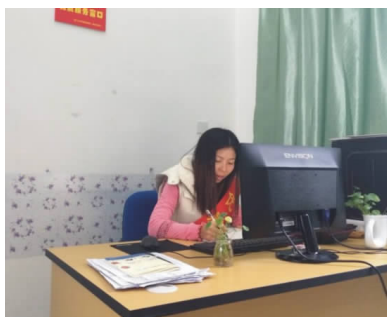
为更好地开展优质服务月活动,发挥带头示范作用并接受监督,集团特设八个“优质服务窗口”,要求各部

门结合工作性质、工作特点、严密组织活动,切实提高服务质量,促进优质服务的专业化、标准化、规范化,

并形成长效机制,为翔安校区日常生活、教学、科研提供更加坚实可靠的后勤服务保障。



安防组



宿舍组



游泳馆



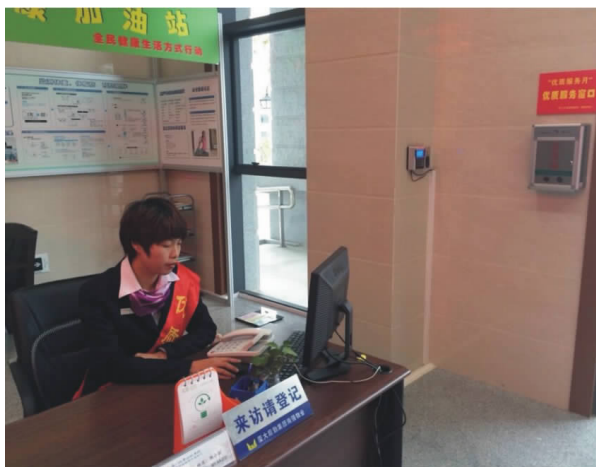
竞丰餐厅



丰庭餐厅



水电管理部



南强物业



运输服务中心



厦门大学
XIAMEN UNIVERSITY

致后勤集团的感谢信

校后勤集团：

3月9日，海洋与地球学院召开学院群众路线总结大会和全体党员大会。此次会议涉及一个主会场和七个分会场，为不影响各教室、会议室的日常教学办公使用，会场布置工作需要快速、精细到位；由于与会人员众多，会场布置及复原工作异常繁重。

得益于南强物业公司各位职工的全力支持与协调，保障了会议的顺利召开：会前，协助我院根据各会场的需求，提前安排会场空间、调整桌椅等；会间，协助会务组服务后勤保障，及时做好应急调整；会后，迅速地复原各个会场的布置，满足教职工及学生日常工作和学习的地需求。

本月正值后勤集团开展“优质服务月”，这也是后勤集团，尤其是南强物业公司实践这一承诺的又一实际举措。

在此，请接受我院的诚挚谢意，感谢您们一如既往为厦门大学广大师生服务的精神与辛劳的付出！



致翔安校区竞丰餐厅的感谢信

尊敬的翔安校区竞丰餐厅的全体工作人员：

您们好！

衷心的感谢你们在饮食方面无微不至的照顾与关怀，我的身体才能康复的如此的顺利。因身体健康问题，在治疗期间，忌食油煎肥腻、刺激性等食物。竞丰餐厅的黄经理在得知我的情况后表示：“生病学生的

特殊要求，要尽量满足。”

一年多以来，竞丰餐厅在餐厅黄小花经理的带领下，真正的做到了想同学之所想，急同学之所急，服务水平不断提高，菜肴品种日益丰富，环境干净整洁。竞丰餐厅全体工作人员一直以来的付出，给了我持久的温暖与感动。

在此写下对竞丰餐厅的

感激之情，是你们兢兢业业的工作，使我们有了一个良好的就餐环境，是你们体贴细心的服务，让我的身体能早日康复，再次感谢你们，谢谢！

厦门大学医学院

大三学生：洪君豪

2014年3月11日

翔安校区绿化员工致后勤集团的感谢信

首先让我们全家向厦门大学后勤集团深表敬意和感谢！

去年9月我因孩子在厦门大学翔安校区读书需要照顾，辞去原来的工作来到厦门大学。在这人生地不熟的厦门，为了方便照顾儿子，又不能去到很远的地方工作，是翔安校区服务办负责人王主任，知道我的情况后，深表同情和关心，不顾工作的繁忙和劳累，并和黄团良主任，一同给我安排了绿化的工作，解决了我和儿子的生活来源和之后为孩子治疗的经济保障。在厦门大学后勤集团工作的这些日子里，每当和各位领导相遇，总是问寒问暖，关爱备至。王主任得知可以申请职

工困难补助，第一时间找相关部门为我办理相关事宜。由于有了厦门大学后勤集团的支持和鼓励，我和儿子感到无比的幸运和温暖。为了下一次暑假去南京治疗的费用。我想得到多一些工作，增加经济收入，又是王主任！他知道后和车管部的邓必洪经理给我安排了公共班车的保洁工作。要不是因为我要留给儿子一个平常、平静的生活环境，真想让整个社会、整个厦门、整个厦门大学都知道您们对我和我儿子的好，内心有千万个的感谢都只有深深的藏在我们一家人的心底，今天的片言只语不能代表我的心。

在过去的半年多的日

子里，每当想到您们对我的无私帮助，我便精神振奋，努力工作，用我的微薄之力，努力把厦门大学翔安校区的明天变得更美丽，儿子更加坚定了努力学习，成长成才，将来用自己的知识建设祖国，回报社会的决心。因为有了厦门大学后勤集团的支持、关心和爱。儿子更加勤奋刻苦，全身心地投入到学习中，以此回报您们的善举。

让我们全家再次感谢厦门大学后勤集团的领导及关心支持我们的同仁们！厦门大学明天更美好。

后勤集团翔安校区

绿化处职工：卢丽华

2014年3月14日

致翔安校区餐厅的一封信

您好！

每天您们提供给我们很好吃的料理，谢谢！！

由于我身体的问题，我每天一顿吃饭。
(胃) (一次)

以前，我住在日本的时候，不能吃米饭。现在也不吃米饭。

在日本，我一点儿也没吃肉和鱼。但是来中国厦门，现在我能吃肉和鱼。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！谢谢笑脸相迎！！

我好喜欢中国！所以放假以后，不回日本，在这里过年的。我找到了工作。
(打工)

每天您们工作辛苦了！一天到晚，您们太辛苦了！谢谢！！

海外学院
惠美