



- ◆ 中国共产党厦门大学后勤集团党员大会胜利召开
- ◆ 后勤集团召开党的群众路线教育实践活动总结大会
- ◆ 后勤集团花卉经营部正式成立

总期数98期
第3期
2014年4月14日

简 报

强服务 重质量 创品牌 谋发展

要闻简报

中国共产党厦门大学后勤集团 党员大会召开

根据校党委《关于做好基层党委(党总支)换届选举工作的通知》(厦大委组〔2013〕74号)要求,按照有关规定,中国共产党厦门大学后勤集团党员大会于2014年3月12日下午召开。大会分别由集团总经理林公明、党委书记叶鹏飞主持,全体党员参加了本次大会,非党员的二级岗及以上人员、民主党派、入党积极分子、工青妇委员列席会议。

党委书记叶鹏飞同志首先代表后勤集团党委做了题为“坚定信心 改革创新 攻坚克难 奋发有为 为学校事业发展提供坚强的后勤服务保障”的大会报告。报告从“贯彻执行力不断加强、保障经营能力不断增强、服务质量和水平不断提升、科学管理水平不断提高、安全稳定工作不断强化、后勤育人功能不断显

现、民生保障不断落实、人才队伍建设不断重视、党建工作不断科学化”九个方面总结了集团六年来的主要工作,从“必须坚持正确方向,更加坚定自信;必须坚持解放思想,更加奋发有为;必须坚持改革创新,推进科学化管理;坚持安全稳定,建设平安校园;切实服务师生,共建美好厦大;创新人力资源管理,加强人才队伍建设;坚持践行群众路线,强化民生工程建设;大力推进后勤特色的企业文化体系建设;全面提高党的

建设科学化水平”九个方面为集团发展指明方向。叶鹏飞同志指出,本次大会的主要任务是:高举中国特色社会主义伟大旗帜,以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导,深入贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神和学校第十次党代会精神,回顾总结六年来集团党建和各项事业发展情况,明确今后五年集团发展的目标任务和思路举措,选举产生集团新一届委员会,团结带领集团全体员工,以“一流服务、一



流保障、一流后勤”为奋斗目标,创建学习型、专业型、服务型、创新型、节约型、和谐型集团,为学校事业发展提供坚强的后勤服务保障,为实现后勤梦、厦大梦、中国梦而不懈奋斗!

报告结束后,全体党员分为4个小组展开了小组讨论。讨论中,党员们认真审议了本届委员会工作报告,并对集团未来发展提出了中肯的意见与建议。同

时,各小组还讨论了大会决议、选举办法(草案),酝酿了候选人预备人选名单并推选了大会选举阶段监票人。各小组代表向大会报告了讨论的情况。

接着大会严格按照程序选举产生了后勤集团新一届党的委员会,通过了关于本届委员会工作报告的决议。中共厦门大学后勤集团党的委员会新一届委员名单(按姓氏笔画为序):王

裕民、邓泽君(女)、叶鹏飞、刘君彬、吴泱、陈有亮、林公明、郑庆喜、黄小花(女)。

大会结束后,中共厦门大学后勤集团新一届委员会第一次全体会议随即举行,会议选举叶鹏飞同志为集团党委书记、邓泽君同志为集团党委副书记。

选举结果随即报校党委审批。

图/集团办公室

曾小辉

后勤集团召开 党的群众路线教育实践活动总结大会

2月28日下午3点,后勤集团召开党的群众路线教育实践活动总结大会,回顾总结了集团党的群众路线教育实践活动开展情况。厦门大学党的群众路线教育实践活动第三督导组组长陈正国老师、成员郑辉老师出席会议并进行指导。集团党委书记叶鹏飞作教

育活动总结讲话,集团总经理林公明主持大会。

叶鹏飞代表集团党委全面回顾了集团自去年七月以来开展的党的群众路线教育实践活动的情况、取得的成效和体会及巩固和扩大教育实践活动的主要措施。他指出,根据中央和学校深入开展党的群众路线

教育实践活动总结讲话,集团总经理林公明主持大会。叶鹏飞代表集团党委全面回顾了集团自去年七月以来开展的党的群众路线教育实践活动的情况、取得的成效和体会及巩固和扩大教育实践活动的主要措施。他指出,根据中央和学校深入开展党的群众路线教育实践活动的相关精神,按照校教育实践活动的总体安排和部署,后勤集团紧紧围绕保持党的先进性和纯洁性,以“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”为总要求,以为民务实清廉为主要内容,以集团一级岗及以上领导班子和领导干部为重点,切实加强全体党员马克思主义群众观点和党的群众路线教育,把贯彻落实中央八项规定精神和厦门大学十六条实施办法作为切入点,狠抓节约型集团的建设,进一步突出作风建设,贯彻整风精神,深入查摆和解决“四风”问题,着力解决师生员工反映强烈的突出问题,不断提高做好新形势下群众工作的能力,保持党员干部同人民群众的血肉联系,在校教育实践活动领导小组和联系校



领导以及第三督导组的领导和指导下,有计划、有步骤、有成效地深入开展党的群众路线教育实践活动,活动取得了实实在在的成效。

陈正国代表校第三督导组在大会上讲话,对集团教育实践活动的做法和成效给予了充分肯定。他对集团进一步巩固教育实践活动成果、加强党的作风建设提出了三点希望:一要以高度负责的精神继续抓好整改落实、兑现整改承诺,对已经整改的要抓巩固,防止反弹;尚未整改的要加大力度,防止开“空头支票”。二要将反“四风”纳入日常工作,将作风建设作为加强和改善基层组织建设、领导班子建设、党员干部队伍建设

的重要内容,促进作风建设制度化、常态化。三要继续发扬第一批教育实践活动取得的重要成果和宝贵经验,接地气,下功夫,增强党性修养,提高党的组织和党员干部的凝聚力,战斗力。

林公明强调,集团集中开展的党的群众路线教育实践活动即将告一段落,但是深入开展党的先进性和纯洁性建设是一项长期的战略任务;要把教育实践活动的总结,作为进一步加强党的先进性和纯洁性建设的开始,作为集团事业科学发展的一个新起点;要以此次活动为契机,自觉对照理论理想、党章党纪、民心民声、先辈先进“四面镜子”,进一步发扬整风精神和求

真务实精神,密切联系服务群众,不断改进工作作风,着力提高新形势下群众工作的能力,争取以作风建设的新成效,凝心聚力、推动发展,为学校的后勤服务提供坚强有力的保障,朝着“一流后勤”的目标而不懈奋斗!

集团领导班子成员、二级岗及以上管理骨干、工青妇委员、全体党员、入党积极分子、职工代表参加了总结大会。会上,按校党委部署,与会人员对集团领导班子及成员参加教育实践活动的情况进行了民主评议。

文/集团办公室

杨妙萍

图/集团办公室

曾小辉

后勤集团欢送张建波同志 赴武平县驻村任职

4月10日一早,学生公寓与环境服务中心副主任张建波作为学校选派的党员干部启程前往武平县大禾乡大磜村党支部任第一书记,进行为期三年的驻村任职工作,林公明总

经理、叶鹏飞书记等集团领导、中心领导到场送行。

此前叶鹏飞书记专程到中心召开了座谈会,表示集团将全力支持他的驻村任职工作,并勉励他严格按照组织的要求开展工

作,虚心学习,讲究工作方式方法,发挥聪明才智,真正为当地群众做好事、办实事。

学生公寓与环境服务中心

李淑萍



风景这边独好：花圃“满园春色”关不住

——后勤集团花卉经营部正式成立

在这春暖花开的季节，校园里的每一处都充满了生机勃勃，春天的气息在每一个角落热烈、奔放地涌动着。如今，除了芙蓉湖、涂鸭隧道、思源谷这些耳熟能详的地方外，厦大师生、游客又多了一个观赏、散步、休闲的好去处，那就是位于思源谷凌云水库东侧的花圃。

为贯彻落实学校关于“如何深入研究将教学、科研与校园服务进行有机结合，探讨建设一套行之有效的教学科研与后勤相互支持、协调发展的体制和机制，充分利用水库边的苗圃基地，使资源能得到较好的配置和使用，既能满足美化、服务校园的需求，又能向社会提供一定的服务产品”的要求，集团充分利用学生公寓与环境服务中心在绿化园林施工及花卉苗木租摆等多年积累的丰富

经验成立了花卉经营部。经过前期的精心筹备，4月4日，花卉经营部正式成立，花圃也正式对外开放。该部门由学生公寓与环境服务中心负责日常的管理、经营和服务。

沿着思源谷的路继续前行，就可以看见被炮仗花藤覆盖下花圃的铁门。花圃内一片绿意盎然，鲜花盛开，苗木葱郁。花圃占地面积近6700多平方米，培植有花卉苗木品种近300种。眼前的这一抹绿、那一缕花经常引得路过此处的游客、师生驻足欣赏、拍照留念。相信花圃开放以后会吸引

来更多的师生、游客。

花圃内出售各类美化室内景观、改善微环境的小型水培

花卉、盆栽、观叶植物及多种款式花

盆及肥料、瓶苗、种植土等植保产品。花卉经营部还可以提供花卉苗木租摆及盛大庆典布景，以及承接各类绿化施工、养护工作和园林工程项目的平面图、效果图制作及预算、施工等。

花圃的开放是集团优化现有资源、推进校园绿化工作、美化校园环境而开辟的又一途径，相信通过这一途径能使校园内的自然生态与人文环境更加融合，环境更加育人。



挑灯夜战 修复供水设施 保障师生生活

厦门大学二次供水模式是将城市公共供水经储存、加压，通过管道再供教工住宅区、学生宿舍、餐厅及各学院等使用。因此，二次供水设施与师生生活及科研工作密切相关。

4月10日17时许，资产后勤与事物管理处水电科现场管理郑龙津在巡查思明校区二次供水水泵房发现教工生活区供水管网爆裂，导致白城、海滨、海滨东区等教工生活区及芙蓉餐厅用水供应不足。资产与后勤事物管理处副处长张玉辉、水电科科长黄洪金第一时间赶赴现场，勘察故障点，讨论应急预案。水电服务中心高度重视，经过两次凌晨抢修，历时一天两夜完成供水设施修复工作。

故障点位于地下井泵房的DN315主水管的应急排水管连接管处，管件老化损坏，导致漏水。为不影响教职工和学生生活供水，同时保证二次供水的正常运作，减少不必要的水资源浪费，两次抢修均



于凌晨0点进行。

11日凌晨0点，维修人员先是关闭抽水机和主控阀门，排放管内的生活用水，再用锯工等工具对连接处进行切除，使用DN315抱箍将主管漏水处进行临时处理维修。11日早上6点30分，停水的教工生活片区陆续恢复供水。后勤集团副总经理刘君彬到漏水现场查看、指挥工作。

12日凌晨0时，在中心主任林亚宝和高压运行部经理李春海的带领下，维修人员又一次错开用水高峰，对地下井水管件进行更换。在抢修现场，抢修人员身穿雨衣、雨鞋，两人一小组，分工抢修，借着临时支起应急照明灯

灯光在泥泞、寒凉的环境中，抽水、排水、挖坑，并对主管进行更换连接。在紧张而有序中进行维修，泥水、汗水交融一起。经过近七个小时的作业，完成了水管更换，并对管件进行耐压测试，排除管内挤压的空气。12日5时20分，停水片区恢复了正常供水。

水电服务中心秉承“一切为了师生”的后勤服务理念，又一次发扬“特别讲团结、特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的集团精神，全力保障学校供水供电系统，有效保障了学校师生生活及教学科研的正常开展。

水电服务中心 卢海滨

安全生产年前奏

饮食服务中心召开会议部署安全工作

3月12日,饮食服务中心召开各部门经理会议,部署中心安全工作。

会上,中心主任洪永康要求各部门制定年度安全生产工作方案,由中心办公室进行汇总。紧接着,他部署了餐厅安全检查事项,含用电安全检查、设施设备使用安全检查、消防安全检查、用工安全检查等,要求

在3月19日前完成一次班组自查与中心巡查。

中心副主任张金满指出目前正值冬末春初、气温多变之时,餐厅要注意做好食材保鲜、菜品留样工作;采购组应继续做好采购控制工作;各餐厅要切实加强餐具、盛具的清洗消毒工作;中心化验室做好农



残及餐具消毒的化验工作。

集团分管领导郑庆喜副总经理参加会议,特别强调了饮食安全、生产安全、网络安全、沟通安全等各方面的安全工作。

最后,中心副主任江森民与与会人员就HACCP体系内容做了简要回顾。

饮食服务中心

宁可千日不松,不可一时不防

——漳州校区服务办召开安全生产专项工作布置会

为进一步贯彻集团2014“安全生产年”建设工作,漳州校区服务办于3月7日上午专程召开了由部门负责人、二级岗以上人员及全体管理骨干参加的安全生产专项工作布置会,后勤集团总经理林公明莅会指导,会议由集团总经理助理、漳州校区服务办主任吴泱主持。



会上,林公明总经理首先结合在会前实地走访南区餐厅、北区餐厅煤气库等管理责任区域,检查相关消防设施贮存状态的总体情况,指出:事故的代价往往远比花费的安全成本要高,所以做安全工作不要怕烦,安全投入要舍得,安全教育要务实,安全制度要健全,安全管理要严格,安全操作

要规范。他着重强调,安全工作一分布置,九分落实!2014年是后勤集团的“安全生产年”,与之相关的一系列日

常安全生产自查自纠工作以及安全规程、应急方案的再次修订完善势在必行。“安全生产年”覆盖工作面广、时间长、标准高,随着时间推移,各部门要克服松懈思想和管理惰性,对管理责任区域内相关安全设施、设备的保养使用,各部门要本着“谁所有、谁管理、谁使用、谁负责”的原则,进一步落实首问责任制,明确本部门安全主体责任。部门负责人及管理骨干人员要每日加以巡视并建立实时记录的安全管理台账,要设身处地站在为校区师生人身、财产安全着想的角度,及时约

请有关专业部门派出技术人员共同对学生宿舍园区、学生食堂、公共教室、水电房、消控室等重点场所,对校区煤气管道、校区供水管网等要害部位可能潜伏的安全隐患进行全面深入的地毯式排查。并为此制定行之有效的整改方案,全面落实整改责任,全力消除安全隐患,堵塞安全监管漏洞。要进一步完善应急预案,定期开展应急演练,畅通应急通道,确保灭火器等安全设施好使、会用。

随后,吴泱指出,心存侥幸如履薄冰,无视规程掩耳盗铃实不可取。安全工作最大的隐患是对日常动态风险识别不够、有章不循,忽视安全抓生产是火中取

栗,脱离安全求效益如水中捞月。各部门应由上至下不断增强安全意识,进一步克服麻痹侥幸心理,在做好定期安全检查工作的同时,随时随地排除其中可能致灾的安全隐患。要把思想政治工作和规章制度的贯彻落实这两项工作同布置、同安排,将安全理念的培养作为日常工作开展的必要前提条件来抓。通过积极营造安全生产的良好氛围,常念安全“紧箍咒”,引导部门员工从改变习惯、强化理念做起,处处讲安全、重防范,从而形成部门负责人抓安全、管理骨干管安全、一线员工讲安全的的良好局面,使安全生产工作真正入脑入心、抓在手上,以确保集团“安

全生产年”取得实实在在的成效。

连日来,围绕安全生产工作专题会的相继召开,3月4日服务办专门召开了部门安全生产工作专题例会,3月5日公环物业部召开安防全体会议,让服务办全体人员对“没有无法保障的安全,只有不负责任的人”这一事理有了更深刻的体会,自觉地把安全责任意识融入到血液中去,将“宁可千日不松无事,不可一时不防酿祸”这个安全理念牢牢地根植于心。

文/漳州校区服务办公室

翁永佳

图/后勤集团办公室

曾小辉

心系师生,情牵一线

——集团领导深入走访漳州校区水电维修部、厦大附中项目

为进一步宣贯2014年后勤集团“安全生产年”建设工作相关部署,确保漳州校区水电维修部、南强物业漳州物管项目年初各项后勤服务保障工作平稳有序地开展,3月19日,后勤集团副总经理刘君彬深入漳州校区后勤服务基层一线进行走访调研。

刘君彬与集团总经理

助理、漳州校区服务办主任吴泱首先前往嘉庚学院拜访雷锐生副院长,共同就如何巩固“优质服务月”活动所取得的成果、今后如何进一步深化在校区后勤服务保障多层面的协作联动等相关事项进行了富有建设性的探讨交流。

在校区水电维修部,刘君彬与水电服务中心副主

任林亚宝认真听取了水电维修部副经理李德兴所作的近期校区水电维修工作情况汇报,要求水电维修部全员务必要同心同德,延续2013年漳州校区“优质服务月”开展以来的良好工作态势,持续深入推行服务首问责任制,切实做好本部门长效机制建设工作,为校区师生提供“态度、速度、精确



度”三“度”到位的可靠服务。随后,林亚宝现场指挥调度水电服务中心新近采购的高空维修作业工具车由北至南对沿途校区主干道两侧共计 20 余盏损坏的路灯进行了全面维修更换。

随后,刘君彬、南强物业服务有限公司副总经理薛荣城、学生公寓与环境服务中心副主任刘宜辉前往厦门大学附属实验中学考察现阶段物管工作开展情况,了解厦大附中新近落成的教学楼交付使用前筹备工作进度。在认

真听取南强物业漳州开发区副经理邹洪寿所作的简要工作汇报后,刘君彬着重强调:今年是后勤集团的“安全生产年”,顾名思义——万事安全为先!新教学楼落成即将服务于日常教学,南强物业作为厦大附中物业服务提供商,应当时刻将在校师生的人身安危放心间,一丝不苟地做好交付管理前的验收筹备工作,严格把关,杜绝安全隐患,确保日后师生教学使用安全。

走访调研期间,刘君

彬一行还与厦大附中校方总务处刘焯宾主任进行了商谈。宾主双方,就如何充分依托后勤集团后台支撑和资源配置优势,进一步加强物业公司在附中校园物业管理服务工作中发挥的作用及与附中校方资源共享、齐抓安全等合作事宜进行了真诚务实的沟通交流。刘焯宾主任表示,附中校方一贯珍视多年来与南强物业公司的合作伙伴关系,希望今后双方能继续携手并肩为持续完善附中校园后勤服务保障体系建设而共同努力,通过多层次互动交流来进一步巩固深化双方业已存在的良好合作关系,丰富合作内涵,共建促和谐。

漳州校区水电维修部

黄计明

南强物业开发区分公司

邹洪寿

架上“顺风耳”、完善“安全园”

——运输服务中心积极开展“安全生产年”工作

运输服务中心深知安全生产责任重于泰山,在持续改进服务的同时,也在不断加重安全生产的砝码。中心上下积极思考主动作为,想方设法构筑安全防护墙。在前期邀请注册安全工程师进行安全培训、整改设置

不合理的安全带以及张贴海报宣传新交规的基础上,经中心办公会讨论决定,为全体驾驶员配备蓝牙耳机,以确保在调度指令能及时传达的同时保障行车安全。

在强化驾驶员安全意识方面,运输服务中心在驾

驶员休息室设立安全警示栏,张贴安全提示及近期有关交通安全事故的新闻报道,进一步完善了“安全园”建设,积极开展“安全生产年”工作。

运输服务中心 黄晓涵

ISO 内审

后勤集团顺利完成 二零一四年度 ISO 内部审核工作

3月25日至27日,后勤集团开展了二零一四年度 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和答疑。

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组长共30多人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。本次内审的重点是产品货物的采购和验收,包括相关流程、记录和评价等。希望各单位能充分认识到其重要性,积极支持和配合内审工作,为内审组提供必要的审核条件。同时,本次内审选调了多名新的审核员,大家要加强学习,通过学习、聆听、观察和验证,不断提升自己的审核水平。总经理林公明强调,本次内审恰逢2014年集团十七项重点工作大力推进的起步阶段,各单位务必要高度重视,充分认识到 ISO 作为帮助企业专业化、规范化发展的有效工具的重要价值,内审活动不是给大家找麻烦,而是

帮助查缺补漏,理顺管理方式。希望各位内审员结合去年内审工作中发现的问题及意见和建议,本着对集团负责、为单位把关的精神,真正使内审工作为集团发展提供有力支撑。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,并重点审核了采购验收和安全生



产方面。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。

在 27 日上午召开的内审小组组长会议上,各组组长就初步审核结论向管代吴泱做了汇报。会上,大家分别对审核工作进行了分享,并对发现的问题和不确定事项进行了激烈的商讨,将对应条款及项目判定作了进一步明确。

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,并对各审核员的辛勤工作给予了肯定,还针对

审核中发现的一些关键点作了重点阐释和说明。他认为,本次内审使得 ISO 质量管理体系作为行之有效的管理工具得到了进一步验证,其在集团整体运行状况良好,而且得到了切实有效的保持和改进。林公明指出,2014 年是后勤集团安全生产年,各单位要高度重视内审中发现的各类问题,并根据审核要求积极认真地抓好整改落实工作,相关单位也要加强后续的督促检查,特别是对于关系到安全卫生的各类生产(服务)隐患因素,涉及硬件方面的,要立即维修、保养或者更换;涉及软件方面的,要马上着手相关操作流程、管

理人员培训或工作方式方法等的改进完善,着力采取一切办法消除不安全因素,为集团和谐稳定发展保驾护航。叶鹏飞进一步强调,在下一阶段的工作中,集团将切实强化中层管理干部对 ISO 质量管理体系的认识,制定相关培训计划及考核办法,使 ISO 各项标准和要求得到巩固和深化。

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。

文/集团办公室 吴悦

图/集团办公室 曾小辉

后勤集团顺利召开 2014 年 ISO 质量管理体系管理评审工作会议

4 月 2 日上午 9:00,后勤集团在颂恩楼 220 会议室组织召开了 2014 年 ISO 质量管理体系管理评审工作会议。集团领导,各相关单位正、副职负责人,办公室主任以及 2013 年参加内审员培训的员工出席了此次会议。会议由总经理助理、管理者代表吴泱主持。

会上,吴泱首先简要介绍了 ISO 质量管理体系、质

量管理体系评审以及评审等专有名词的含义,以此进一步强调了该体系及其评审工作对集团事业发展的重要意义。他还简要通报了 3 月 25 日至 27 日进行的内审工作开展情况。

随后,学生公寓与环境

服务中心、水电服务中心、厦门南强物业服务有限公司、集团办公室和人力资源部分别就质量管理体系在



本单位的运行情况进行了汇报。

林公明在发言中指出,今年的 ISO 内审工作相比去年有了长足的进步,各单位认识更提高了,理解更深入了,工作更到位了,这说

明该体系在集团的运行是适宜的、充分的、有效的,希望各单位借助这一先进的管理工具,进一步提升管理水平,抓好自身工作,并结合集团今年各项重要工作部署,特别是“安全生产年”

活动的开展,振奋精神,夯实基础,坚定信心,立促发展,努力把集团各项工作落到实处。

文/集团办公室 吴悦

图/集团办公室 曾小辉

培训与提高

真诚沟通,优质服务

——后勤集团“沟通与服务”管理骨干专题培训会

为加强集团管理骨干日常工作的沟通能力,提升后勤服务保障质量,4月3日下午 3:30,集团以“沟通与服务”为主题的管理骨干专题培训会在主楼 220 报告厅举行。本次培训由人力资源部组织、饮食服务中心筹备,集团二级岗人员及餐厅现场管理等管理骨干参加。

培训会由集团总经理林公明主持,他肯定了此次培训的举行,向大家阐述了

沟通能力在后勤服务保障工作中的重要性,要求管理人员在日常工作中加强对基层员工沟通能力的培训,并鼓励管理骨干多看书、多学习,不断提高沟通能力、提升服务质量。

在经验交流阶段,三位年轻的餐厅骨干从自身的管理实践出发,结合理论知识与个人理解向与会人员分享了各自的沟通与服务经验。南光餐厅经理陈琳琳以餐厅的管理与服务为例,

从多渠道公布服务电话、狠抓服务质量、主动沟通、及时提醒、留心细节等方面畅谈感受,她表示,加强沟通能提升服务,而增强员工沟通能力的关键在于做好员工培训;芙蓉餐厅现场管理谢明发从沟通媒介、沟通细节、基本技巧系统等方面传授经验,建议我们以合适的距离、眼神、环境,用对方偏爱的方式去交流,做到对上勤沟通,向下多学习、多了解、多询问,主动与同级沟通、协作,达到多赢;凌云餐厅现场管理姚海燕指出沟通是服务的润滑剂,她以生动的故事开篇,详细解读沟通与服务的关系,说明了做好沟通对提升服务质量的必要性。

随后,集团副总经理郑庆喜从服务中存在的沟通问题、如何沟通、心得体会



等三方面进行总结,指出合格的管理者必定是善于沟通的能者。

最后,林公明再次强调,培训也是沟通,集团每

一位管理骨干都要认真对待集团人力资源部及各中心举行的各类培训,抓住每一次加强沟通能力的机会,为提升集团的后勤服务保

障能力而努力。

文/饮食服务中心

朱刘萍

图/集团办公室

曾小辉

谦冲自牧,修行精进

——漳州校区服务办举办后勤服务通识知识培训讲座

为进一步加强漳州校区服务办部门员工梯队建设,着力提升后勤服务保障软实力,3月13日下午13时,一场由服务办各部门负责人、二级岗以上人员、全体管理骨干及各部门一线员工参加的后勤服务通识知识培训讲座在漳州校区主4号楼210多媒体教室举办。后勤集团党委书记叶鹏飞、嘉庚学院学工部副部长李耿达、嘉庚学院资产与后勤管理部佟明春、肖建民参会,漳州校区公环物业部副经理黄进来主持培训。

在近两小时的培训中,

学生公寓与环境中心副主任刘宜辉、饮食服务中心副主任江森民、漳州校区水电维修部现场管理员黄计明作为主讲人依次登台。他们结合事先精心准备的PPT讲义课件,逐一对应本部门组织架构、所肩负的职能范围,管理人员、班组构成、职责权限及联系方式、长效机制等服务通识性内容进行了主次分明、通俗易懂的讲解。后勤集团总经理助理、漳州校区服务办公室主任吴泱则引经据典强调后勤人必须首要明确自身“服务者”的角色定位与应尽职责,切勿将自己本末倒置地

凌驾于被服务者之上,在修为上应待人讲真诚、处事求务实,在实践工作中要内修气质、外塑形象。随后,他就长效机制构成四要素——服务首问责任制、服务承诺制、服务时效制、服务监督责任制的概念定义及相关工作流程图做了规范到位的讲解。

最后,叶鹏飞对本次培训讲座活动进行了详细点评。他指出,在李克强总理的政府工作报告中所倡导的“全民阅读”学习型风气引领下,后勤集团的每一分子都要参与到“学习型集团”的建设热潮中来。他要求,服务办全体员工——尤其是那些平日与师生面对面频繁接触的服务窗口岗位工作人员更是要对各部门工作内容和 workflows 等服务通识加以认真学习;必须牢牢掌握相应部门服务职责范围内责任人员、联系方式、开放营业时间等基本通识性信息,真正做到应知



应会、问有所答,尽量争取让诉求少周转、问题不过夜、师生不白跑。

会后,参训全员均清醒地意识到唯有将 2013 年后

勤集团 (漳州校区)“优质服务月”所总结、形成的长效机制落实到位,切实践行服务承诺,不断提高校区在校师生对后勤服务保障工作

的满意度和信任度,“优质服务月”活动所取得的成果方能持续得以巩固。

漳州校区服务办公室

翁永佳

安全无小事,且行且珍惜

——“低压电工安全操作技能”培训讲座走进漳州校区服务办

为进一步提升后勤服务保障安全发展理念,着力强化水电维修班组人员维修安全作业红线意识,4月9日,集团水电服务中心与校基建处余永顺工程师联袂将曾于翔安校区“优质服务月”期间成功举办的“低压电工安全操作技能”主题培训讲座延伸至漳州校区经管大楼 301 多功能报告厅。漳州校区水电维修部、南强物业厦大附中项目、静湖公园项目全体水电维修班组人员及漳州校区服务办公室、公环物业部、饮食餐饮部管理骨干共 40 余人参加,集团副总经理刘君

彬、水电服务中心副主任林亚宝、南强物业服务有限公司副总经理薛荣城、学生公寓与环境服务中心副主任刘宜辉参会,后勤集团总经理助理、漳州校区服务办主任吴泱主持培训。

刘君彬指出:“安全生产年”是 2014 年集团工作开展的重中之重,水电安全关乎广大师生教学科研工作及日常生活起居的正常秩序,维修从业人员具备足够安全生产知识与否、本岗位业务安全操作技能是否熟练掌握均是不容忽视的关键环节。“低压电工安全操作技能”主题培训讲座再

次开讲可谓恰逢其时,是把业务技能理论与安全作业意识紧密结合的绝佳体现。尽管各部门日常工作内容互有侧重,但安全生产无疑是条“共性之弦”,大家需要时刻紧绷。希望通过此类培训讲座的定期举办,能够在员工队伍中牢固树立“100-1=0”的安全理念,确保各部门日常工作能够在规范有序的良性轨道中顺利运行。

随后,余永顺工程师娴熟运用其从事水电相关工作二十余载所积累的丰富实践经验,辅以事先精心准备的 PPT 讲义课件及图文并茂的书面教材,从严谨的专业角度出发,进行了主次分明、通俗易懂的讲解,内容涵盖电工基础知识、电气安全工作的几点要求、电流互感器及接线、电机控制电路等方面。在近两小时的培训期间,余永顺工程师不仅悉数罗列周遭发生的,因刚愎自负、草率违规、终酿祸



端的陈年往事,还别出心裁地先后将劲酒公司产品广告词中的“身体是自己的,也是家人的。”和“没有身体,哪有感情?”分别改编成——“安全是自己的,也是他人的。”与“没有安全,谈何服务?”,言简意赅、巧妙代入的移花接木使参训众人在哄堂大笑过后,平添

对“跟着感觉走”般的盲从经验之谈与“小心驶得万年船”的严守安全操作规范之间永远存在的排他性矛盾的审慎思考。

培训讲座结束后,参训的水电维修班组成员们仍意犹未尽,一致表示从本次安全操作技能培训讲座中所汲取的裨益良多。日后将

努力做到学以致用,杜绝麻痹侥幸心理,以更加严谨务实的态度,不断增强为漳州校区广大师生提供安全可靠的水电维修服务保障信念,知责、履责,躬身践行地为集团“安全生产年”活动的顺利开展贡献应有力量。

漳州校区服务办公室

翁永佳

群团活动



热血赛场,激情飞扬

——后勤集团团委“三人制青年男子篮球赛”赛况简讯

草长莺飞,万物更新,生机勃勃的春季里迎来了后勤集团团委首届“三人制青年男子篮球赛”!3月5日晚,篮球赛首战在明培体育馆打响,本次比赛共有六支队伍组队参赛。

赛前,集团党委叶鹏飞书记、邓泽君副书记等来到现场为大家加油鼓劲,鼓励集团青年员工运动健身、快乐工作、幸福生活。叶书记开球后,各参赛队员都摩拳擦掌,跃跃欲试。不管是集团篮球队资深队员还是各单位新生力量,都在比赛中打出风格,赛出水平,而场边忙碌的工作人员和拉拉队也同样享受了运动带来的身心愉悦。

经过为期三周的紧张争夺,后勤集团团委“三人



制青年男子篮球赛”顺利结束,冠亚季军新鲜出炉,参赛鼓励奖也花落各家。本次篮球赛不仅是各单位篮球团队的较量,也是联合团队联手的战场,还是新生力量展示的舞台,比赛让“老男孩”焕发青春,也让“壮小伙”经受考验。一次次篮下强攻、刹那间抢断妙传、定精神远投三分,应和着现场此起彼伏的掌声、喝彩声成

为每个人心中鲜活而美妙的印象。

据悉,平常每周二集团篮球爱好者都会自发组织在明培体育馆进行篮球运动。篮球运动,已成为集团企业文化不可或缺的一部分,它充分展示了后勤员工们朝气蓬勃的青春气息,增进了员工间的友谊,培养了团结协作的精神。

图/文沈靓、吴雯霞



关爱女性健康,展现女性风采

——后勤集团举行三八妇女节女性保健知识讲座

“妇女能顶半边天”,这句话是对后勤集团女性职工最好的诠释。集团目前有两千五百多名员工,女职工占到了一半以上,她们在各自的工作中发挥着巨大的作用,在平凡的岗位上取得了不平凡的成绩,充分展示了后勤集团女职工的风采。

集团历来重视妇女工作,今年三八节来临之际,集团将妇女节活动主题聚焦在关爱女性健康之上。3月6日晚7点在颂恩楼215教室,集团特邀医高专教师、福建护理学博士第一人:王艳红老师,为集团女职工工作了一场主题为《关爱

女性健康、展现女性风采》的女性保健知识讲座。集团各单位女职工,尤其是一线基层员工积极参加了此次讲座。

王艳红博士作为厦门市引进人才,师从国内著名妇科内分泌专家林守清教授,对女性保健有着较深入的研究。讲座中,王艳红博士从女性不同年龄阶段生理特点的保健指导谈起,主要向集团女职工介绍了常见的妇科病及常用的诊疗方法,她的讲座深入浅出、贴近日常生活,受到了到场女职工们的热烈反响,她们



在讲座结束与王艳红博士积极互动,咨询了许多与自身身心健康有关的女性保健知识。

此次女性保健讲座是后勤集团“三·八”妇女节系列活动之一,近期各中心还将开展一些丰富多彩的文体活动,活跃女职工的业余文化生活,促进女职工的身心健康发展。

后勤集团妇委会

后勤集团开展困难员工慰问活动

情系困难员工,关爱温暖人心。经过前期充分的发

动、审核等细致工作,3月中旬,后勤集团部门工会开

展困难员工慰问活动,共计为88名困难员工发放70000元慰问金。



慰问困难员工是集团历年来践行关爱员工的举措,这对于那些暂时生活困难的员工来说无疑是雪中送炭,因为这不仅仅是物质上的帮助,更是精神上的慰藉和鼓励,它温暖了人心,凝聚了力量。

李淑萍、吴舒虹

节日健步 快乐先行

——游五缘湾湿地公园小记



料峭春寒挡不住校园道路、公厕保洁的女将们的热情,3月7日上午,大伙们穿着靓丽的衣服,脸上洋溢着节日的喜庆,踏上了开往五缘湾湿地公园的车。

不到半个小时,司机师傅就快速平稳地把我们带到了目的地,早先大部分人担心的晕车问题没有出现,这让大家非常开心,因为人到中年的保洁员大姐们平时节俭,较少出门与坐车,很多人都怕晕车。下车伊始,夹杂着小雨丝的海风扑面而来,大家缩紧了脖子直叫冷,正在这时有人提议说赶紧走,加快步子就不会感觉冷了,于是大家说说笑笑甚至边小跑起来。不一会儿大家就感觉到了今天这种没阳光的“三八节”的好处来,一致说今天这种天气健步最舒服了。



天公真是作美,近两个小时湿地公园行,只是偶尔飘点小雨丝,这让大家倍感舒心。在天鹅湖里,看着大大小小的天鹅、各种水鸟自由自在地游弋,大家不禁感叹大自然的和谐美好。我看着湖中极小的可爱的小天鹅不禁思绪翻飞,这些小家伙应该是在那湖边的芦苇丛里孵化出来的吧,我把自己的看法说出来,旁边的保洁员立刻说:“一定是,我曾经在老家鄱阳湖边捡过那种蛋呢,很大个,蒸了一大碗呢。”有人问:“好吃不?”“好吃。”“野生的,能不好吃吗?”立马就有人很向往地说:“那看看这边的芦苇丛里有没有。”然后假装仔细搜寻的样子,过了一会儿,大声逼真地说:“捡到了!捡到了!”还有人真相信呢,真把我逗笑了。呵呵,要是真有,咱可应该做环保人士才对!真心希望哪天我们学校芙蓉湖里的天鹅也

能孵出可爱的小天鹅来。

作为学校保洁部门的一线员工,我们此行虽然是节日健步,但大家却不忘老本行,对湿地公园的道路保洁评论一番,“取长补短嘛”,“公园里绿化丛里的落叶铺得蛮厚的,这样阴雨天可以蓄饱水分”,“水土还能减少流失,是不是回去建议领导少清理灌木丛里的落叶,还能增加土壤里的腐殖质呢,就可以不用施肥了……”,“这里的公厕保洁一般般啊,远不如我们学校呢。”“那是,这只是一般水平而已,我们学校当然要高喽,我们可是星级公厕标准啊!”不管是认真话还是玩笑话,大家都道出了自己的心声。

脱下平时劳作的工作服,换上节日的新衣,一张张快乐的笑脸定格在相机里,大家说比过年还开心。相信这个“三八”节保洁员们收获有点不同往年,愿她们快乐持续,健康长伴,也祝愿所有的女同胞们“三八”节快乐!

学生公寓与环境服务中心

段青莲

最美后勤人之安防员 郑丽

在我们的生活中、在我们的周围,并不缺少美,缺少的往往是那双发现美的眼睛。在校园里,就有包括后勤员工在内的那么一些人,往往不为我们所注意到,但却值得包括年轻学子在内的所有人投以赞赏和尊崇的眼光,报以一颗感恩的心。

——题记(摘)

二月的厦大,天气虽还未完全转暖,校园里却早已是生机勃勃、满园春色。但后勤服务战线的人却无暇欣赏这美丽的景色,始终如一坚守着各自岗位,脚踏实地地做好每一天的工作,郑丽就是其中一个。

率性爽直的四川妹子

如同集团里许许多多的外来员工一样,郑丽来自四川,初次见她,就感觉她人特别开朗、直率,典型的四川辣妹子性格。

郑丽爱人也在安防部,他们还有一个正在上小学的儿子。由于家里老人不在身边,为了方便照顾儿子,郑丽上白班,她爱人上晚班。谈及儿子,她真诚地说:“我儿子能够上思明小学,非常感谢学校和集团,帮我

们解决了一大难题。”

在海韵学生公寓宿舍安防岗位,郑丽呆了将近四年。在这四年里,她认真地守着门岗,遇到同学有什么困难都会热心地帮一把,因此出入园区的同学们都很喜欢她。

在校门岗位,她依旧保持着良好的习惯。这些举动虽然微小,却犹如美丽的春风,在潜移默化中影响着同事们,也给师生、游客带去了更多的温暖。

校门第一个女保安

2012年12月17日,《厦门大学校园参观管理规定》正式颁布实施。校门安防人员的压力骤增,因为有些游客和校内人员不理解“限游”规定,不仅不配合查验证件工作,甚至抱怨、辱骂,乃至强行闯关,因此安防人员与他们的矛盾纠纷时有发生。

为了缓解校门的矛盾纠纷做好校门管理工作,考虑到女同

志较容易做好沟通协调工作,经过遴选考核,决定把平时表现优秀的郑丽从海韵学生公寓的宿舍安防岗位调到南校门安防岗位。于是,2013年1月26日,郑丽正式成为中心接管校门以来的第一个女保安。

初到南校门岗位,面对的人多了起来,形形色色,郑丽觉得有点不适应。有一次,一个校外人员要进入校园,郑丽让他出示证件,那人说没带证件,要进芙蓉园找人。由于那人说不出具体的芙蓉园地址郑丽就把他拦住了,不让他进入校园。那人就开始谩骂,郑丽一时间无法接受,委屈得直掉眼泪。此类强行要求入校园的事情不胜枚举,那段时间她多么想调回原来的工作岗位。后来,在领导和同事们的开导、帮助下,她自己也慢慢调整心态,逐渐融入到新的工作岗位。

平凡岗位上

诠释最美后勤人

作为校门安防员,越是节假日,郑丽她们的责



任越为重大，丝毫不敢马虎，每天都得打起十二分精神来应对。

正月初四那天，进入校园的游客依旧很多，南校门的队伍排成了长龙。郑丽和往常一样认真地引导游客刷身份证进入校园。一名游客带着小孩把身份证递给了郑丽，郑丽在系统上一刷，吓了一跳：是网上通缉嫌犯，她随即稳了稳自己的情绪，借着聊天把游客和小孩一起请到

了值班室，倒了杯水给他们，并报告了当班的安防班长和队长。安防队长立即联系了学校保卫处和大学路派出所，抓住了嫌犯。

后来，面对学校保卫处、派出所和集团的表扬，郑丽很淡然，“换做其他安防人员也会这么做的。”

“很累啊，尤其是春节那几天，出入校园的人特别多，我天天带着金嗓子喉宝，到现在声音还有点嘶哑呢。”当问及是否辛

苦，郑丽直言不讳，“不过虽然累，熬一熬也就过来了。看到大部分人支持我们的工作，校园也秩序井然，心里还是很开心的。”

校园内还有许多诸如郑丽一样的后勤人在自己的平凡岗位上默默奉献着，坚守着一份责任和态度，诠释着最美后勤人的风采。

学生公寓与环境服务中心
李淑萍

喜讯

集团荣获翔安校区建设表彰

◆厦门大学后勤集团翔安校区绿化项目部荣获“翔安校区建设优秀单位”殊荣，学生公寓与环境服务中心郑剑培同志荣获“翔安校区建设优秀个人”殊荣。

黄团良荣获“厦航奖教金”

◆在我校2014年奖教金评选中，后勤集团学生公寓与环境服务中心副主任黄团良同志荣获“厦航奖教金”殊荣。

集团员工荣获工会表彰

- ◆刘君彬同志荣获校工会颁发的“优秀工会工作者”荣誉称号；
- ◆姚鸣龙、叶晓真、伊兆仓、林婷4位同志荣获校工会颁发的“工会积极分子”荣誉称号；
- ◆林婷同志荣获厦门市科文卫体工会工作委员会颁发的“爱企业的优秀员工”荣誉称号。