

# 总务处工作简报

2012 年第一期（总第 14 期）

复旦大学总务处编

2012 年 3 月 12 日

---

## 本期目录:

- 一、 教育部副部长鲁昕一行视察复旦大学
- 二、 朱之文书记参加后勤工作座谈会
- 三、 总务处召开 2012 年度工作会议
- 四、 园区物业召开年终座谈会
- 五、 记北苑物业年终表彰会
- 六、 水电中心利用寒假加快节能监管平台建设
- 七、 申城物业与南苑师生共度元宵佳节
- 八、 物业管理办公室做好教学楼开学准备工作
- 九、 餐饮管理服务工作新学期动员大会顺利召开
- 十、 幼儿园积极迎接和开展新学期工作
- 十一、 拾金不昧展美德，学习雷锋好榜样

## 一、教育部副部长鲁昕一行视察复旦大学



2月28日中午,新学期伊始,教育部副部长鲁昕一行到复旦大学视察学生食堂,对从饭菜质量、价格、卫生安全到工作人员的服务质量等各方面进行了全面检查。校党委书记朱之文,副书记王小林,副校长许征、陆昉等接待了鲁昕一行。上海市教育委员会主任薛明扬陪同视察。



鲁昕一行首先来到复旦大学邯郸校区北苑学生生活园区的学生食堂。许征向鲁

昕介绍了学生宿舍以及学校后勤保障的情况。鲁昕视察了食堂二楼窗口，向总务处处长栗建华询问了食堂的管理和服务等情况。北苑食堂有多家社会企业及学校后勤公司共同经营，鲁昕还与其中一家企业负责人进行了交流，询问了经营状况和工作人员的待遇水平。中午正值学生用餐高峰，鲁昕与用餐的学生亲切交流，了解学生对饭菜质量、服务水平、价格等各方面的评价。



随后，鲁昕一行又视察了邯郸校区本部食堂旦苑餐厅，与工作人员和用餐学生进行交流，并在旦苑学生餐厅吃了午饭。

最后，鲁昕副部长一行乘车视察了江湾校区。

（来源：复旦校园网）

## 二、朱之文书记参加后勤工作座谈会

1月13日下午，后勤工作座谈会在逸夫科技楼一号会议室召开。校党委朱之文书记、副校长许征、党办主任周亚应邀出席，后勤党委、总务处、后勤公司各部门领导，以及2011年后勤服务明星、后勤奉献奖、后勤优秀党员代表一起参加了座谈会。

会议由后勤党委书记肖永春老师主持。首先总务处处长栗建华老师汇报了学校十年后勤社会化改革的体会、特色和下一步改革的设想，接着后勤公司总经理张珣介绍了后勤公司发展的历史和对未来的规划，后勤党委书记肖永春老师介绍了目前

后勤干部队伍建设的概况，对后勤队伍建设及青年人培养提出了建议和设想。最后总务处分管餐饮工作的副处长郭建忠老师也向校领导重点汇报了近期学生食堂价格联动和成本分担机制的工作。



最后，朱之文书记谈了他首次来后勤调研的感受和希望。他说曾经分管后勤工作前后有近 10 年的时间，对后勤有很深的感情，看到后勤的同志感到很亲切。他对后勤工作提出了几点希望：第一，后勤的工作很重要，复旦这些年能够快速健康的发展离不开后勤的工作，尽管后勤社会化改革中遇到了一些困惑和困难，但改革走到今天不容易，也很有成绩。高校后勤的发展也是高校发展最重要的部分，一流的大学离不开一流的后勤服务。第二、后勤工作很辛苦。从某种意义上讲后勤工作是学校工作中最辛苦的工作，后勤的 2500 个员工所面对的服务对象是学校 4500 名教职工，师生们来自五湖四海，有着不同特点和民俗，让大家满意很难，大家对后勤有意见很正常。但是我们对后勤评价要尽量做到客观公正，要理解后勤人员付出的辛苦和劳动，对后勤同志要有更多的尊重。第三、后勤工作大有可为。后勤工作的根本是做好服务，后勤服务不能停滞，只有不断发展不断改进。后勤工作还有很多潜力可挖。目前我们在改革中碰到的很多困难，大家要想办法去解决，结合学校党委大走访大调研活动的成果，先做调研再做方案，梳理目前存在的问题，然后根据新的条件和要求，决定下一步改革应该怎么做。改革的步伐既要积极又要稳健。在队伍建设方面尤其重要，要把干部队伍和职工队伍两支带好：提高干部的素质、服务水平和服务能力，提高职工队伍服务育人、环境育人的水平和意识，在职

工当中提高他们的服务技能，倡导标准化的服务，提高服务的水平和实效。让全校师生能够感受和体会到我们的真心服务，为学校的发展做出自己的贡献。

（综合办公室供稿）

### 三、积极转变观念，提升服务能力，保障学校各项事业有序发展

#### ——总务处召开 2012 年度工作会议

2 月 21 日上午总务处召开了 2012 年工作会议，许征副校长出席会议并讲话，后勤党委书记肖永春、后勤公司总经理张珣、总支书记邵瑜等应邀出席了会议。

会上对今年的工作思路和要点进行了部署。总务处将继续围绕学校中心工作，坚持以人为本、服务师生的理念，结合学校“深入基层大走访大调研”活动中师生的意见建议，积极查找梳理突出问题，主动转变观念，真正把服务师生作为后勤工作的出发点和落脚点，克服思维定势、惰性，克服畏难情绪，研究解决办法，努力争取资源创造条件，切实解决师生反映强烈的热点难点问题。今年重点要推进餐饮保障长效机制建设，确保饭菜质量稳定和卫生安全；努力推进节约型校园建设，加快节能监管平台开发工作，开展用能指标管理试点；进一步完善场馆使用管理办法，加快各校区室内外修读点建设，提高各类设施使用效率，切实为师生学术、文体活动提供良好服务；进一步优化校区班车运行安排，方便师生往返各校区从事教学科研等活动；积极为青年教职工争取公共租赁房资源，挖掘潜力解决青年教师子女入园难等问题。2012 年要完成各校区安装空调所需电力的扩容改造，完成各校区学生公寓楼 24 小时热饮水机、教学楼冷热饮水机安装和更换。

许征副校长在讲话中肯定了过去一年后勤服务保障所作出的努力和改进，同时也指出，后勤工作的价值只有通过服务来体现，要以更加主动积极的态度来面对服务对象，用心用情工作，实现服务育人管理育人的目的；同时随着学校和师生对服务的要求越来越高，后勤工作的执行力也要不断提高，要提高干部的管理水平和职工的服务技能，倡导标准化的服务，提高服务的实效。在新的一年里要根据新的形势和条件，了解服务对象的心态和需求，努力争取资源并提高资源的使用率，全力保障学校各项事业有序发展。

（综合办公室供稿）

#### 四、园区物业召开年终座谈会

1月12日，学生园区办公室在光华楼15楼会议室召开园区物业年终座谈会，东、南、西、北苑物业相关人员与会。座谈会为提升服务质量构筑了沟通平台，互相交流经验，取长补短，取得一定成效。



会上，南、北、东、西苑四个物业分别介绍了各自园区的特点及2011年的工作情况。作为学校后勤公司的队伍，西苑物业的服务主动性更强，在服务上首先从学生利益出发考虑问题，平时加强日常检修工作，维修报修率在几个园区里最低；南区的“走楼”一直是服务上的一大特色，员工利用休息时间上楼走访了解了学生需求，这不仅是对物业工作的一种有效宣传，也可以根据学生的需求有的放矢，针对性地开展服务工作；北区始终重视队伍建设，通过增加福利、人文关怀等多种方式增强员工的归属感，确保队伍的稳定性，凝聚人心更好地投入到物业工作去。北区特别注重员工技能和素质的培养，2011年开展了历时7个月的全员劳动竞赛，调动了员工的积极性，提升了员工的服务意识。

虽然同为园区的物业，但是由于服务对象和管理模式的不同，管理成效上也因此存在一定差距。南区队伍稳定性差，人员流动大；东区虽人员稳定，但管理模式难以转变，管理层压力大。相比较，西苑拥有68名编外员工的队伍，因管理理念的优越性也让员工有较强的认同感，员工的服务意识强，深受学生欢迎。针对不同园区的问题，北苑物业经理建议，制定园区物业服务的统一标准，鼓励特色服务，让生活在不同园区的复旦学子感受同等质量的服务。

此次座谈会，大家都受益匪浅。学生园区办公室也表示将尽量创造更多机会让大家一起交流沟通，共同把物业工作做的更好。

（学生园区办公室供稿）

## 五、记北苑物业年终表彰会

1月16日，北苑物业在北区体育馆召开了“2011年度总结表彰会”。会议一年一度，旨在总结经验，表彰先进。



会上，管理中心金树春经理通报了2011年物业考核成绩，他表示2011年北苑物业的考核成绩无论是在总体得分上还是在学生调查问卷打分上都有较大进步，名列四园区之首，这个成绩凝结了全体员工的热情付出与辛勤汗水。随后，会议对2011年度优秀员工进行表彰，共评选出2011年度东大物业公司“十佳”员工6名，苑区物业服务先进工作者9名。优秀员工代表与大家一起分享经验，畅谈心得。在平凡中创造成绩，在平凡中获得成功，正是北苑物业人勤奋与踏实的工作态度。红彤彤的奖状不仅是对过去工作的肯定，更是对未来工作的新要求。正如学生园区办公室提出的希望：继续改善方法，继续增加措施，继续加强培训，不断提升管理水平和提高服务质量，力争在2012年取得更好的成绩。

(学生园区办公室供稿)

## 六、水电中心利用寒假加快节能监管平台建设

寒假期间，水电中心完成了全校四个校区所有二级智能电表及信息采集器安装工作，本次共计完成632个智能电表、36个信息采集器的安装。由于我校的二级电表基本集中在各个配电间里，因此每个配电间安装一个信息采集器即可采集所在配电间各智能电表的数据。目前我校的二级电表基本实现智能化。

新的智能电表及信息采集器安装到位后，需要对36个信息采集器进行逐一调试，以确保采集数据的准确性。由于智能电表有远程传输功能，此功能的实现需要

网络支持，因此，网络线路的敷设也是一个较大工作量。为了做好网络线路的敷设，水电中心联合信息办多次到各个配电间现场勘查，确定施工方案，确认信息采集器的安装方位。最后把各个配电间采集的数据通过网络连接到终端服务器，管理人员可以通过节能监管平台对各个智能电表数据进行读取和分析。目前，网络线路敷设工作正在进行，预计3月初完成。

与此同时，二级智能水表安装也在同步开展。虽然要改造的水表比电表数量要少，由于水表比较分散，各个水表相距较远，工作环境相对恶劣，因此，智能水表安装的周期相对智能电表时间要更长一些。目前，邯郸校区和江湾校区智能水表安装基本完成，待网络接通后，即可接入节能监管平台中，枫林校区和张江校区智能水表安装仍在紧张施工中。

此外，负责我校节能监管平台软件开发的计算机学院工作小组目前基本完成了平台框架及大部分功能设计，目前，正在对学生公寓智能电表的数据接入平台进行调试。为此，寒假前，总务处和计算机学院工作小组召开了通气会，计算机学院工作小组对初步设计的节能平台进行了演示，总务处对平台的功能需求提出了改善意见。预计今年上半年，我校的节能监管平台二期建设基本完成，初步可以实现我校主要建筑楼宇能耗的实时监测。

（水电中心供稿）

## 七、迎春纳福猜灯谜 辞兔迎龙闹元宵

### ——申城物业与南苑师生共度元宵佳节

2月6日，农历正月十五元宵佳节，申城物业南区服务中心在南苑29号楼大厅举办了以“精彩申城，和谐园区，欢乐元宵在申城”为主题的金龙闹元宵活动，让南区充满着浓郁的佳节氛围。约150名在校学生和管理员员工参加了此次活动，大家猜灯谜、尝汤圆，热热闹闹共度元宵佳节。

上午，物业员工们就开始了忙碌，挂彩灯、扎彩带、挂灯谜，精心准备各式各样的点心和奖品，将29号楼大厅布置得灯光溢彩、喜气洋洋，充满了温馨的团圆气氛，濛濛细雨也未能阻挡大家过节的热情。下午17时，南苑管委会老师、申城物业的领导和员工与同学们共同来到活动大厅，一起猜灯谜、品元宵。同学们纷纷开动脑筋猜谜语，谜语兑奖处顿时排起了“长龙”，热闹非凡。本次活动增加的项



目——现场煮汤圆，特别受同学欢迎，大家品尝着热气腾腾、香糯可口的汤圆，从内而外感受到团圆的温暖。夜幕来临，彩灯闪烁、鞭炮声不断，整个大厅沉浸在热闹、温馨、幸福的氛围中，许多同学在花灯前拍照留念，留下龙年南苑元宵夜难忘、美好的一瞬间。



从 09 年开始，南区物业坚持每年举办元宵活动，使不能回家团圆的学生感受到园区大家庭的温暖，受到同学的热烈欢迎，拉近了与同学间的距离。物业表示明年会增加活动项目，准备得更加充分，将元宵活动办得更加精彩。

（学生园区办公室供稿）

## 八、准备充分 迎接开学

### ——物业管理办公室做好教学楼开学准备工作

为迎接新学期的到来，邯郸、枫林校区教学楼的物业管理中心早早启动了各项工作，做好开学前的准备工作。从 2 月 18 日始，所有教学楼自修教室恢复正常开放。总务处物业管理办公室会同各物业公司对教学楼的保洁、照明、门窗、课桌椅、空调、饮用水等方面进行了全面巡查，要求物业公司切实做好相关工作。

2 月 23 日下午，校党委朱之文书记对光华楼教学区和邯郸校区第二、三教学楼进行了巡视，走进教室查看课桌椅等设施，关切地询问了开学前的各项准备工作，并指出管理服务要体现人性化。

（物业管理办公室供稿）

## 九、餐饮管理服务新学期动员大会顺利召开

2月28日下午，总务处餐饮管理办公室组织召开了新学期的餐饮服务工作会议，总务处副处长郭建忠、餐饮管理办公室主任孙红明、副主任张明德、吴启文以及各餐饮企业负责人等50余人出席了此次会议。



会议对新一年的工作思路和工作要点进行了部署。总务处餐饮管理办公室将继续坚持确保师生“吃饱、吃好、吃得安全”的服务理念，扮演好补给马车的角色。根据教育部、市教委对于学校食堂的管理要求，结合学校的实际情况，积极采纳师生的意见和建议，及时梳理解决出现的问题，不断提高餐饮管理的服务水平。对于餐饮管理新一年的要求，郭建忠副处长特别提到了三个安全：个人卫生安全、食品质量和生产消防安全。同时他还提到，为了应对不断上涨的原材料价格、日益增加的劳动成本，餐饮管理办公室已经把食堂饭菜价格联动机制的试行方案和饭菜价格的平抑基金补贴方案提交给了校领导班子讨论审批。此外，他还特别强调了各餐饮公司要不断加强对于企业员工的业务培训，关心和掌握员工的思想动态，不断改善服务水平和服务态度。餐办主任孙红明肯定和感谢了各餐饮企业对于学校集中采供工作的支持和配合，对于新一年的采购工作，他提出餐饮管理办公室将会进一步规范对餐饮企业10%自行采购额的监管，以确保食品质量与安全的稳定工作。副主任张明德则从生产安全的角度给各社会企业提出了严苛的要求，他强调“生熟分开、烧熟煮透”是烹饪最基本的要求，切实要把食品安全工作落到实处。

总务处餐饮管理办公室将及时掌握市场动态，了解师生的就餐需求，不断转变服务理念，优化管理模式，加大监管力度，确保学生食堂饭菜质量和卫生安全。

(餐饮管理办公室供稿)

## 十、幼儿园积极迎接和开展新学期工作

2月17日，为了迎接幼儿园新学期的到来，做好开学准备，幼儿园班子成员商讨了新学期工作的部署与开展。2月18日，全体教职工提前到岗，各就各位进行环境的创设，做好各项开学准备工作。为了拓展幼儿的活动空间，对幼儿园现有资源进行了整合，将四个小班合并成三个班级，满足了孩子活动空间及生活空间的需要。2月20日开学当天，很多家长对此较为满意，认为开阔的活动空间更加有利于孩子们的健康成长与学习。

结合杨浦区教育“十二五”发展规划，根据幼儿园的实际情况和下学期即将面临的瓶颈问题，幼儿园分别确定了《幼儿入园分离焦虑的家庭干预现状与对策研究》和《学前幼儿自主性体育活动的实践研究》的课题，并向杨浦区教育科研室进行了申报。从幼儿实践教学角度出发，制定切合实际符合孩子生理和心理成长的教育方案。

此次开学准备着重幼儿园教学环境的重整与提升，不仅注重硬件设施，而且强调教职工软件质量，做好两手准备，以积极的态度迎接和开展新学期幼儿园工作。

(幼儿园供稿)

## 十一、拾金不昧展美德 学习雷锋好榜样

拾金不昧是中华民族的传统美德，也是一个人良好道德风尚和崇高社会责任感的具体体现。今年寒假，北区食堂物业保洁员工章宝荣、刘国兰在食堂内拾到挎包一个，内有钱包、银行卡、眼镜及若干现金等物品。然而，钱包中没有一卡通、身份证件及有关联系方式，无法直接找到失主。物业经理沈爱华通过将挎包存入食堂的失物招领箱内，以“失物公开”的方式来寻找失主，最终找到了失主。



据悉，失主是在校学生，就餐时不慎将挎包遗失在食堂二楼。当挎包失而复得时，她十分激动，一再对拾金不昧的好心人表示感谢。

3月5日是学雷锋纪念日，类似这类拾金不昧的好人好事在后勤员工中屡见不鲜，他们用自己的行动验证着后勤服务工作者高尚的道德情操和精神风貌，更展现了雷锋精神在后勤人身上的传承与发扬。

（餐饮管理办公室供稿）

审核：郭建忠

编辑：朱莹

---

报送：校党政领导、党办、校办、机关各部处、后勤党委、各院系