



后勤服务通讯

立本求真 日新致远

刊号: CZTTN006 2017年第2期(总第17期) 本期4版 总编:何龙山
网址: http://fuwu.cslg.cn/ 电话: 0512-52251361

常熟理工学院后勤保障部 主办
2017年6月28日

校领导带队参加江苏省高校后勤协会第一届第三次会员大会

5月23日下午至5月24日,江苏省高校后勤协会第一届第三次理事会、常务理事会议、第三次会员大会暨高校后勤论坛在常州召开,张德高副校长带领资产与后勤管理处处长戚建良、后勤保障部总经理凌正飞出席会议。

本次大会由常州大学承办,来自全省高校后勤系统的300多位代表参会,江苏省委教育工委潘漫副书记到会并讲话;常州大学党委书记浦玉忠到会致辞;江苏省高校后勤协会会长、东南大学副校长黄大卫总结了协会2016年工作,并就协会2017年工作作了布置;江苏省高校后勤协会副会长、苏州大学副校长杨一心宣读了第一届第三次理事会、常务理事会议决议;江苏省高校后勤协会副会长兼秘书长黄在宇作2016年度财务工作报告。大会围

绕高校后勤文化体系构建、高校后勤运行体制机制创新和全省高校后勤安全检查实施方案三个主题,分别由江苏师范大学副校长钱进、江南大学后勤保障系统原党委书记王剑星和南京工业大学党委副书记、副校长高明作了交流发言。(后勤保障部)



后勤保障部举行全面推进7S管理专题讲座

6月19日下午,后勤保障部在慎行楼丛之厅举行全面推进7S管理专题讲座。常州大学后勤产业集团公司副总经理孙峰、餐饮部主任曹祥生应邀作主旨发言。后勤保障部中心经理以上人员、全体党员、主管以及教工餐厅、子悦餐厅、学术交流中心餐饮部等员工聆听了上述讲座,后勤保障部总经理凌正飞主持讲座。

孙峰作了《促改革严规范求精益—扎实推进高校学生食堂管理工作》的专题发言,他首先介绍了常州大学推行7S精益化管理的历程,与之收获的效果。随后从五个方面阐述了7S管理的具体模式:即为什么要推行7S精益化管理;7S精益化管理的基本内涵;7S精益化管理的组织实施阶段(即形式化阶段、规范化阶段、习惯化阶段、文化化阶段)和六种措施(即规范

组织机构、制定实施办法、加强队伍建设、严格督查检查、加大资金投入、持之以恒实施);现场标准;取得的成效等。

曹祥生结合常州大学食堂的7S精益化管理模式,从管理内涵、管理理念、推行步骤、遇到的阻力等方面,为与会人员进行了详细的解读。

讲座结束后,孙峰、曹祥生深入学生宿舍、知新楼、教工餐厅、学术交流中心等7S管理试点场所,并进行了现场指导。

此次外请专家开展7S管理专题讲座,是后勤保障部7S管理系列讲座的第三场。后勤保障部还将通过其他培训形式、发放7S管理相关书籍等,不断强化员工的7S管理意识,增强执行的主动性和积极性。

(高文凯)

后勤保障部酝酿推荐学校第三次党代会代表初步人选

6月9日下午,后勤保障部召开党员会议,酝酿推荐学校第三次党员代表大会代表候选人初步人选。后勤保障部全体党员参加会议,会议由党总支书记沈亚林主持。

沈亚林根据校党委相关工作部

署,介绍了学校《关于做好中国共产党常熟理工学院第三次代表大会代表选举工作的通知》,强调了召开党代会的重要意义,通报了代表大会代表名额、构成比例及分配原则。全体党员认真学习相关资料,充分发扬党内民主,经无记名投票,酝酿推荐了沈亚林、赵建国、凌正飞、顾敏燕、温晓行为第三次党代会代表初步人选。

沈亚林还从总体要求、主要内容、工作要求等三方面对《常熟理工学院开展“双抓双促”大走访大落实活动的工作方案》进行解读,对《常熟理工学院推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作方案》进行工作部署。(高文凯 陆慧)



校领导深入解读7S管理内涵

6月1日下午,后勤保障部组织召开全面推行7S管理专题讲座,特邀副校长张德高担任主讲。张德高结合后勤保障部正在全面推行的7S管理现状,通过生动的案例,深入解读了7S管理的科学内涵和实践操作,从为何做、做什么、怎么做、怎么样等四个方面进行了深入剖析。

张德高强调,7S管理是高校后勤管理方式的一次革命,遵循“整理、整顿、清扫、清洁、安全、节约、素养”七大要素。开展7S管理,实现后勤服务从粗放式管理向精益化管理的转变。开展好7S管理,就是要把管理做成常规,把常规做成习惯,把习惯做成美景,把累赘做成点缀。

张德高谈到,实施7S管理需要从形式到内容的转变,需要经历形式阶段、规范阶段、习惯阶段、文化化阶段等四个阶段。需要采用五种方法进行科学管理和实施,即:系统分析法、分类定置法、视觉识别法、训练强化法、实绩促进法等。7S管理法的实现不是一朝一夕就能做成的,需要规范的组织机构、必要的资金投入、严格的督查制度、持之以恒的执行力以及高素质的员工队伍。倡导从小事做起,养成良好的



行为习惯,从而创造出干净、整洁、有序、高效的工作环境,以达到改善生产环境、提高生产效率、提升产品质量,同时将浪费降到最低。

在谈到实施7S管理产生的效果方面,张德高从三个方面进行了分析,即优化生产流程、改善工作环境;规范管理制度、提高生产效率;增强团队意识、提升员工素养。

后勤保障部总经理凌正飞、党总支书记沈亚林,中心经理以上人员、全体党员和主管以及教工餐厅、子悦餐厅所有员工等聆听了上述讲座,凌正飞主持讲座。(陆慧)

张德高带队赴东南校区调研后勤保障和财务工作

6月16日-19日,副校长张德高带领后勤保障部、财务处负责人赴东南校区六个二级学院调研后勤保障和财务工作。

东南校区二级学院相关领导和教师代表对调研组的到来表示欢迎,对后勤保障部在东南校区设立办公室、教工餐厅增加面食供应、财务报销规范等举措给予了充分肯定,并纷纷结合各自学院的实际,对后勤保障、财务以及招投标工作提出了相关意见和建议,主要涉及东南校区教工餐厅的供应、学生宿舍维修与保养、学生宿舍搬迁、学生生活设施保障、校园绿化维护与管理、零星维修、人才公寓物业服务、报纸分发与信报箱配置、东南校区财务报销值

班室的设立、财务报销流程培训、财务报销系统运行等。

张德高表示,此次调研是认真开展推进“两学一做”常态化与“双抓双促”大走访大落实活动的具体体现之一。张德高要求后勤保障部、财务处根据调研收集到的意见和建议,第一时间予以反馈和回应,属于两部门业务范围内的,即刻予以解决;属于跨部门的业务范围,及时予以告知,始终做到把服务好师生员工作为首要任务,始终做到把提升服务质量作为重要目标,始终做到想师生之所想、解师生之所难。

(后勤保障部)

后勤保障部召开暑期工作部署会

6月26日下午,后勤保障部组织召开暑期工作部署会。后勤保障部总经理凌正飞主持会议并部署暑假期间的相关工作,党总支书记沈亚林、中心经理以上人员等与会。

按照会前要求,各服务中心经理分别介绍了近期和暑假期间的相关工作内容,主要涉及浴室开水房零星维修、教工餐厅暑假供应、会议申请和审批流程优化、报告厅管理、学生宿舍搬迁、新生宿舍安排、能源平台建设、配电房维护、报纸信件收发管理、餐饮出入库管理优化、暑期常规监控等。

在听取各中心情况介绍后,沈亚林就近期工作和暑假工作,谈了几点看法,他要求各服务中心要进一步规范工作,注意流程制度;进一步加强思考,注意改革创新;进一步理清思路,注意工作推进。

凌正飞表示,学期即将结束,各项工作基本按照预定的计划予以完成。各中心要充分利用暑假期间开展相关零星维修、制度优化、服务提升等工作,多加强工作思考、多改进工作方法、多提高服务意识,切实做好暑假期间的



各项后勤保障工作。凌正飞强调,暑假期间,7S管理工作推进不能放松,要在试点的基础上做好检查整改工作,不断强化意识改变,不断推动习惯养成,不断提高工作效率,要为下一阶段的扩大试点打下良好的基础。凌正飞就暑假期间的具体工作推进作了统一部署,并提出了具体要求。

会议还就大学生智能汽车全国总决赛后勤保障、派遣工转为合同工、工资方案改革、制度修订与完善等进行了讨论与交流。(陆慧)

后勤保障部赴常州大学调研 7S 管理

4月11日,后勤保障部副总经理何龙山一行13人赴常州大学学习调研7S管理建设。常州大学后勤产业集团公司总经理李晓明、党总支书记王瑾、副总经理孙峰等予以热情接待,并介绍了7S管理工作经验和做法。

会上,王瑾首先代表集团公司对调研组一行表示热烈欢迎,介绍了该校和集团公司的相关情况,就7S管理建设情况作了简要阐释。孙峰则以食堂7S管理建设为例,讲述了常州大学7S管理的发展历程、如何逐步推行7S管理以及在推行7S管理中运用的方式方法。他表示,7S管理要经过一个从试行到巩固到检测再到完善的过程,期间要注意学习调研、员工培训、制度学习、员工行为习惯的养成等,并列举许多生动案例进行了说明。李晓明就7S管理谈了三点看法:一是组织保障,上级领导要重视和支持;二是经费保障,制度上墙、明确标识标牌等需要一定的资金投入;三是制度保障,在7S管理推行过程中,要有完善的制度来规范生产操作、监督检查,李晓明表示,开展7S管理对提升后勤保障的



能力发挥着重要作用,有助于员工整体素质的提升、有助于工作效率的提高、有助于后勤形象的展现,相信只要坚持,一定能把事情做到、做好、做强。随后,双方就7S管理中存在的问题进行了深入的交流。

调研组一行实地参观了该校学生餐厅、学生公寓、教学楼、行政楼、报告厅、会议室等地,各中心负责人分别进行了对口交流。学生处宿舍管理科科长戴明新、后勤保障部各中心负责人等参加调研。(龚滨)

后勤保障部召开 7S 管理现场会

4月28日上午,后勤保障部组织召开全面推行7S管理现场工作会议。后勤保障部总经理凌正飞、党总支书记沈亚林以及中心经理以上人员参加现场会。

凌正飞一行先后前往东南校区高配间、东南校区教工餐厅、学术交流中心、东湖校区教工餐厅、知新楼、东湖校区学生宿舍组团等地,分别听取了相关中心负责人就7S管理工作的进展情况、制度上墙和标识标牌制作、需要增添的设施设备以



及存在的困难等汇报。结合实地查看,凌正飞对各中心7S管理工作的推行表示肯定,对工作进展表示满意,他希望各中心要按照后勤保障部和所在中心的实施方案,继续稳步推进此项工作,对于工作中发现的困难,要及时讨论、交流和上报,确保整个部门7S管理推行工作有序开展。充分利用“五·一”长假,做好试点场所的7S管理优化工作。副总经理何龙山就下一阶段的工作作了详细部署和说明,并就各中心需要增添的设施设备、相关材料的统一等情况作了安排。

后勤保障部全面推行7S管理工作于3月份正式启动,目前已顺利完成学习动员阶段的各项要求,先后组织开展部门总动员大会、7S管理专题研讨会之工作方案交流、7S管理之党员在行动、赴常州大学学习7S管理先进经验、服务中心内部学习动员会议和校内参观交流、试点场所制度上墙和标识标牌张贴等。

(陆慧)

后勤保障部组织召开 7S 管理推行研讨会

3月30日下午,后勤保障部组织召开7S管理推行研讨会之工作方案交流。后勤保障部总经理凌正飞到会并讲话。各服务中心负责人分别就中心工作方案逐一进行了汇报交流。

在听取各服务中心方案汇报后,凌正飞强调,全面推行7S管理,是后勤保障部今年的重点工作之一。各中心要结合部门工作方



案,详细、具体地修订和完善本中心的工作方案,多征求一线员工意见和建议,多参加各类学习和调研,多开展各个阶段总结和整改,力求按照部门工作时间节点,出色完成推行工作。凌正飞表示,抓好试点工作,特别是试点工作场所的选择,是中心推行7S管理的重要环节,万事开头难,务必“开好头、试好点”。7S管理推行,关键在习惯养成,要加强员工思想教育,组织好动员宣传,要充分发挥团队合作力量,努力把这项工作完成好。凌正飞还强调了人力资源管理、新成立的会议服务中心和监控中心运行、员工培训、执行力培养等其他事项。

会上,各服务中心通过PPT展示等多种形式交流了本中心工作方案以及推行中可能遇到的难点,与会人员就各中心工作方案提出了许多建设性意见和建议。副总经理何龙山、秦国平分别就完善工作方案提出了具体要求。会议取得了预期效果。

会议还就下一阶段7S管理推行工作作了具体部署和安排。(陆慧)

校领导检查后勤保障 7S 管理推行工作



5月25日上午,副校长张德高带队检查后勤保障部7S管理推行试点工作。后勤保障部总经理凌正飞、党总支书记沈亚林、各中心经理以上人员等参加了检查活动。

张德高一行先后深入知新楼、东湖教工餐厅、学术交流中心、东湖学生宿舍、东南高压配电间等地进行现场查看。每到一处,相关中心经理分别就7S管理试点工作作了详细汇报和介绍。

现场检查后,凌正飞主持召开工作会议。副总经理何龙山就7S管理推行工作作了专题汇报,介绍了宣传动员、试点实施、工作进展、存在的困难等方面的内容。各中心经理分别汇报了试点实施情况和目前遇到的困难等。

张德高在听取相关汇报后发表讲话。他首先肯定了7S管理开展以来所取得的成果,感谢工作人员付出的努力,他强调

推行7S管理是一项持久战,各中心要进一步统一思想,坚定信心,加强推行7S管理的主动性和自觉性,全力以赴将7S管理工作推向深入。要统筹全局,抓根本、抓重点、抓关键环节,以人为本,全员参与;要加强成本核算,合理利用可用资金,把钱花到刀刃上,全面促进后勤保障提质增效;要积极调研交流,学习优秀经验,结合自身特点,切实推行7S管理;要开展好试点工作,并紧紧盯住7S管理推广目标不放松,全力练好7S管理基本功;要调动全员积极性,转变观念,摒弃等待心理,主动养成良好习惯;要明确奖惩制度,定岗定责,加强与其他部门的沟通交流,提高服务质量。要细化各项规章制度,关注每一个工作场所,明确每一个工作负责人,做到7S管理工作全覆盖、无死角。张德高还就减员增效、廉政建设、业务拓展、集中采购、相关工作的常态化建设等作了强调。

后勤保障部全面推行7S管理工作于3月份正式启动,按照工作方案要求,目前已全面进入试点实施阶段,先后组织开展部门总动员大会、7S管理专题研讨会之工作方案交流、7S管理之党员在行动、赴常州大学学习7S管理先进经验、各中心内部学习动员会议和校内参观交流、各中心实施方案优化、试点场所制度上墙和标识标牌张贴、相关设施设备添置、相关规章制度建设等。(陆慧)

后勤保障部召开 7S 管理 试点场所负责人座谈会

6月15日下午,后勤保障部7S管理试点场所负责人座谈会在执中楼406召开。会议服务中心、物业服务中心、环境服务中心、维修服务中心、餐饮服务中心等7S管理试点场所负责人与会,副总经理何龙山主持会议。

会上,各试点场所负责人畅所欲言,积极讨论。大家互相交流了各自工作中的体会感受、特色举措,以及7S管理推行以来,广大师生的反映情况,同时还提出了在推行7S管理中遇到的困难、有待改进

的地方,并且明确了接下来的工作开展计划。

何龙山对各中心7S管理工作的推行情况表示肯定,他指出,后勤保障部全面推行7S管理工作目前正有序推进中,试点工作已接近尾声。他希望各位负责人认真对照后勤保障部和所在中心的实施方案,针对不足及时整改,根据实际工作开展不断完善各自的工作方案和计划,有效促进7S管理稳步推进,为扩大试点和全面推广奠定基础。(高文凯)

公 司 简 讯

<<<4月13日上午,后勤保障部组织召开2017年信息宣传工作暨通讯员专题培训会议。

<<<4月14日下午,根据保障部7S管理推行计划,环境服务中心开展7S管理动员会。

<<<4月17日上午,后勤保障部根据省教育厅和学校关于安全生产工作的通知精神,结合工作实际,组织开展了安全生产大检查。

<<<4月17日,在后勤保障部副总经理何龙山的组织带领下,物业服务中心经理沈斌、助理朱懿等一行对学生公寓的日常管理,安全消防等进行了专项检查。

<<<4月18日上午,后勤保障部、资产与后勤管理处相关负责人带领工程管理科、维修服务中心、环境服务中心等前往东南校区学生宿舍,查看部分零星维修和设施设备增加等。

<<<4月28日,后勤保障部组织开展员工招聘面试考核。

<<<5月17日下午,物业服务中心组织全体宿舍管理员召开7S管理阶段性总结会。

<<<5月26日下午,餐饮服务中心召开试点阶段检查整改总结会。

<<<6月8日上午,后勤保障部对自营餐厅开展夏季食品安全专项检查。

<<<6月15日上午,后勤保障部物业服务中心召开宿舍门卫安全纪律工作会议。

回归自然 体验美感 深尝幸福

——后勤保障部党总支、分工会联合开展工会活动

“景雨初过爽气清，玉波荡漾画桥平”，5月12日下午，后勤保障部党总支、分工会组织工会会员赴无锡灵山小镇拈花湾，总经理凌正飞、副总经理何龙山应邀参加，与全体会员共同度过了一个快乐别致的下午。

大家边欣赏美景，边亲切交流，欢快地结伴前行，更有不少人时不时停下脚步，拍照留影……看白云悠悠，听碧水潺潺，忘情地徜徉在湖光山色里。夜幕降临，满目霓虹，如临仙境，再看上一场如梦似幻的水上表演，员工们深深尝到了幸福的滋味。

拈花湾充满禅意的香月花街，处处隐喻着东方美学的质朴，诠释了“一花一世界”的生活哲学，让平日里忙忙碌碌的“维修人”、“餐饮人”、“管理员”开启“心灵度假”模式，让情有



所托，让智有所益，让思有所归，大家真切感受到在后勤保障部分工会这样一个大家庭里是多么幸运。
(陆慧 顾敏燕)

享受自然 提升凝聚力

5月5日，会议服务中心工会小组全体成员赴南湖湿地公园开展工会活动，后勤保障部总经理凌正飞、副总经理秦国平应邀参加此次活动。

南湖是常熟市第三大湖泊，位于常熟市西南部，南湖湿地公园占地面积约4.2平方公里，是一处“原生态湿地、原真性乡野”的自然景观。中心员工们南湖景区内或信步漫游，或打牌娱乐，或垂钓休闲，不仅与大自然亲密接触，也缓解了工作压力，放松了身心。工会活动中还举办了攒蛋比赛，通过三轮激烈角逐，最终产生了前3名组合，并颁发了纪念奖品，攒蛋比赛为此次工会活动增添了娱乐趣味性。

凌正飞总经理表示，考虑到后勤保障部各中心的工作特点，工会活动比较适合以各中心



为单位开展。在员工放松身心的同时，增加了员工之间的友谊，拉近了彼此距离，提升了凝聚力。
(温晓行)

第七届花卉展销会成功举办

4月12日中午，后勤保障部和工会联合在两校区教工餐厅同时举办第七届花卉展销会。本次展销会较以往新增多个花卉品种，在短时间内销售一空，共售出450多盆。

此次展销的花卉由后勤保障部及工会联合前往苏州花木批发市场选购，另外一部分

由保障部花房自己培养。本次花卉展销会引入了多种新颖的花卉，如宫灯长春花、金雀儿、薰衣草、太阳神等，均是以往没有的。同时，后勤保障部延续以往的优良经验，为每盆花卉配上养花小知识，便于教职工日常养护。

一、东南校区教工餐厅新增面部，逐步满足广大教工提出的合理需求，不断增加、更新和提升菜品；
二、新增电子屏幕，更好地做好菜价公示，保障广大教工利益；
三、安装窗帘，努力营造良好而温馨的就餐环境；
四、东南校区教工餐厅增加餐桌12套，使就餐环境更加宽敞，避免高峰期用餐拥挤现象；
五、积极落实“月月有便民”系列活动，继续开展平价供应炖菜，共售出炖菜近2000份。

后勤保障部非常重视教工餐厅服务工作，始终将广大教工的满意度作为后勤保障工作的重要任务目标，要求教工餐厅全体人员做到换位思考、转变服务观念、提升服务质量。教工将持续开拓更多便民、惠民服务内容，创新服务举措，努力提高广大教师对教工餐厅的满意度。
(陈煌)

办技能大赛 展能手风采 促技艺提升

——环境服务中心开展第四届绿化技能比赛

为进一步提升绿化工人的技艺水平，5月22日下午，后勤保障部环境服务中心组织开展了一场紧张激烈的绿篱修剪技能竞赛。副校长张德高应邀观看比赛，由资产与后勤管理处

张美英、后勤保障部总经理凌正飞、党总支书记沈亚林、监控中心赵朗、环境服务中心李志飞组成评委小组进行评比打分。

12名工人分成6组，要求在20分钟内将12米的小叶女贞和4个红花檵木球修剪出规定造型。炎炎烈日下，绿化工人们熟练的操作着绿篱机，全神贯注地进行修剪，刀锯所过之处，高低错落的小叶女贞变得整齐划一，红花檵木球的线条变得更加流畅。评委最后根据修剪时长、操作规范、修整后线条流畅感等标准逐一进行打分。

后勤保障部负责人表示，工人们的操作看似简单，但要真正达到绿化养护的标准，还需要很多的经验和技巧。通过这样的平台，能够营造比学赶超的工作气氛，有助于工人之间相互学习交流，可以进一步加强绿化养护工人技能水平的提升。
(龚滨)



巧安排 细布置 积极做好毕业生离校工作

毕业生即将离校，为了保证毕业季各项工作的有序开展，提供更好更细致的服务，6月16日上午，物业服务中心在执中楼四楼召开毕业生离校工作安排会议，会议由物业服务中心经理沈斌主持，全体管理员与会。

会上，沈斌对近期工作作了详细安排，并根据轻重缓急，分门别类列出各项工作的要点与注意事项，着重谈了三个方面问题，首先是毕业生钥匙回收工作，今年全校有4550名毕业生，务必要做到按时收回、账目清晰、手续齐全；其次是毕业生宿舍检查与保洁工作，务必做好宿舍存在问题统计，并合理安排保洁工作；最后就部分微调宿舍和东南数学学院、汽车学院的搬迁工作详谈了具体要求。

最后，沈斌就管理员们提出的相关问题及建议，根据各组团的实际情况一一作了答复，管理员们理顺了思路，信心十足的投入到毕业生离校工作中。
(顾敏燕)



不断创新服务举措 努力提高服务水平

3月起，教工餐厅在巩固原有服务项目的基础上，以实际行动惠及教工、创新服务内容和方式，结合工作实际，先后推出多项举措改善就餐环境、提升服务质量，受到广大教职员工的欢迎和好评。

一、东南校区教工餐厅新增面部，逐步满足广大教工提出的合理需求，不断增加、更新和提升菜品；

二、新增电子屏幕，更好地做好菜价公示，保障广大教工利益；
三、安装窗帘，努力营造良好而温馨的就餐环境；
四、东南校区教工餐厅增加餐桌12套，使就餐环境更加宽敞，避免高峰期用餐拥挤现象；
五、积极落实“月月有便民”系列活动，继续开展平价供应炖菜，共售出炖菜近2000份。

后勤保障部非常重视教工餐厅服务工作，始终将广大教工的满意度作为后勤保障工作的重要任务目标，要求教工餐厅全体人员做到换位思考、转变服务观念、提升服务质量。教工将持续开拓更多便民、惠民服务内容，创新服务举措，努力提高广大教师对教工餐厅的满意度。
(陈煌)



转变观念 进入角色 提升质量

——记后勤保障部物业服务中心7S管理实施进展

自后勤保障部3月份起全面推行7S管理工作以来，物业服务中心在部门的总体部署下，经过两个多月的努力，从起初的毫无头绪到逐步优化，现在“整理、整顿、清扫、清洁、安全、节约和素养”7S管理理念已深入人心。这些都归结于全体工作人员的付出和努力。

物业服务中心结合自身特点，科学有序地推进7S管理工作，首先思想上重视7S管理，通过召开7S管理动员会和7S管理培训，使全体员工充分认识到7S管理的必要性和重要性，再全面行动起来，从中心负责人到管理员以身作则，从自我做起，从身边的点滴做起，实行层层负责的管理制度。中心本着构建安全、整洁、文明、和谐、乐居的公寓环境的目标，确定了7S管理试点场所：东湖学生宿舍13-14号组团、19-20号组团和东南学生宿舍12-15号组团。

5月，已进入初夏，东湖学生宿舍

13-14号组团内，绿荫如伞，碧草如毯，行走在整洁干净的楼道，呼吸着清新的气息，心情为之无比舒畅。门卫阿姨徐有兰面带微笑，亲切的笑容如此温暖人心。办公室内桌椅整齐干净，各种物品摆放得井井有条，监控、钥匙、微波炉、工具箱、针线包、爱心雨伞、小件寄放等标牌张贴在醒目的位置，有条不紊地发挥着各自的作用。宿舍管理员卢华兰认真细致地处理着各种日常事务，各类登记本整整齐齐一目了然，编号从1,2,3...到A,B,C...。墙上张贴的岗位职责时刻提醒着组团员们爱岗敬业，踏实做事，不时有进来处理各种事务的学生露出惊讶的眼神赞一句：“好整洁呀！”“嗯，我们现在实施7S管理了！”门卫阿姨很是自豪得答道，脸上的笑容是如此的自信与快乐。物业服务中心全体人员及时转变观念，主动进入角色，为提升学生宿舍服务质量贡献着自己的点滴。
(顾敏燕)



亲爱的同学们:

匆匆四年,一瞬而过,当初,你们拖着沉重的行李箱,怀着所有的憧憬、开心、骄傲、奋斗

和希望走进这里。当草丛里的绣球花开时,我知道是时候告别了。此后的你们无论身在何方,都不要忘记初心,砥砺前行,打拼出属于自己的一片天空。

四年间,你们所有的进步与辉煌,失意或悲伤,哪怕只是沧海一粟,也全部都被我收藏。盛满了你无数记忆的校园,不久后你将告别吐槽了千万次的卫生检查,告别悲欢喜乐的宿舍、告别那条从宿舍通往教室的林荫小道。

四年来你也许“抱怨”过门卫的“铁门无情”,“抱怨”过宿舍阿姨的卫生检查,“抱怨”过宿舍的空调、热水等等。但当你们回首大学生活,余下的只有无尽的思念……因为再也没有阿姨喊你准点起床让你拥有良好的作息习惯,因为再也没有几个人住在一起的温馨小集体让你拥有“精神的归属”,因为再也没有几个人在周末一起挤上4路公交去市中心那一路的欢声笑语。

对于我们物业服务中心的集体员工来说,你们来自天南海北,远离了自己的家乡,却最终在我们物业、门卫、保洁人员的温馨抚育下共同组成了一个家。在我们同学眼里,物业服务也许就是门卫待在值班室里执勤,阿姨每天查查卫生;其实不然,除了每天必查的宿舍卫生之外,物业服务还要负责平时的安全检查、保洁服务等很多事情。

我们和你们相处得特别的融洽,时不时还会相互调侃一下。对你们就像是对自己的孩子一样,男生宿舍鞋子太乱、地上垃圾太多,我们都会自己亲自动手带着大家一起整理,有的女同学衣服破了,哪个宿舍水箱坏了都会找到我们。冬天到了,睡懒觉的同学多起来了,每天的查寝都伴随着一遍又一遍耐心的唠叨;生病感冒的同学必定不少,老爸老妈不在身边,我们必定是你们最能依靠的人。

无论是谁都没那么容易做英雄,不过平凡的生活里,过得平凡,过得温暖,不就是自己的英

浓浓爱心
细细缝

“阿姨,这个扣子请给我缝一下,好吗?”东湖学生公寓5号楼的



雄吗?

我们所能想出的对家的最好定义,就是“精神的归属”,四年前你们初次踏入大学的象牙塔

口,刚到的日子里,难免会有寂寞、失落、茫然,迷失自我等等一串又一串的无家的感觉。但很快我们便以心易心,组成了一个让大家能共同安放心灵的平台,随着你们结识新同学,培养新朋友,开始新生活,一切都是新的。

如春雨润物无声,如春风吹拂万象,我们希望用自己的关爱在你们心灵的转弯处留下爱的痕迹,我们希望通过关怀来解开你们一个个生活问题挽结而成的心灵死结。我们希望用自己的实际行动来获得你们的认可和尊重。我们更想把道义、人格等这些软性的东西传播给你们,塑造你们良好的品格。

欣慰的是,通过四年的相处,我们见证了你们的改变:宿舍物品不再杂乱无章,宿舍生活变得井井有条,每个楼道都干干净净。你们的能力在一点点变强,这样我们的付出也是值得的。

离开校园,这并不是终点,这只是人生的一站,人生的旅程才真正开始。海阔凭鱼跃,天高任鸟飞,也许你梦想着工作几年后开奥迪,用迪奥,也许毕业几年后你还只能到超市买包奥利奥,不管怎样的人生,都是“自己选择的路,跪着也要把它走完”。只要我们有梦想、有目标、有努力、有奋斗,那我们都将无愧于时代,无愧于学校,无愧于自己。

你是否会想起2013年金秋那明媚的一天
你是否会想起军训时坚毅的脸庞
你是否会想起宿舍楼上那抹惊艳的晚霞
你是否会想起在阳光下一起大笑的朋友

此致
敬礼!

物业服务中心全体工作人员
2017年6月15日

门卫里传来一位学生的询问。

“好的,请稍等,马上就给你缝好。”门卫阿姨唐凤娟亲切的应答着,并随手从抽屉里拿出针线盒,迅速配好同色的丝线,一针一针细致的缝补起来。学生微笑着看着阿姨细细的缝补,呈现出一幅温馨而美好的画面,而这样的画面常常在门卫上反复的上演。

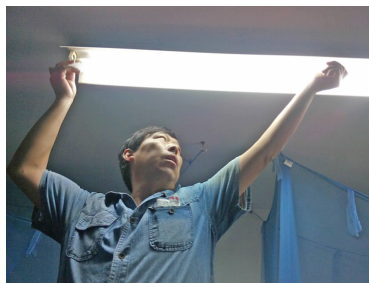
物业服务中心的每个门卫上都配有针线盒,方便为学生们及时缝补衣物,这样一种小小的体贴,拉近了学生和门卫工作人员的距离,让求学在外的学生重新味到了家的感觉。

(顾敏燕)

闪亮瞬间 温暖人心

5月8日清晨,雨斜风急,维修电工周为农像往常一样,在一个个组团巡查,周师傅与5-6组团门卫阿姨热情地打着招呼,笑微微地接过门卫阿姨递上的报修单和宿舍钥匙,认真查看后,只见他利索地扛起一架人字梯架在肩上,冒着风雨,大步飞快地向宿舍楼走去,开始了一天平凡而有意义的工作。

这次要修理6-4412宿舍的顶



(顾敏燕)

灯,周师傅先轻轻地敲了几下门,问道:“请问,有人吗?”,询问几次后见里面无人应答,便打开门,小心的架好人字梯,攀上顶端,仰起头仔仔细细地察看起来,从灯管、灯脚到线路,不放过一个细节。周师傅找出故障原因,重新换上新的灯脚,装上灯管,闪亮瞬间,满屋子的光明,在风雨里令人倍觉温暖。

物业服务中心与维修服务中心为了保证宿舍区的正常运作,营造出舒适、温馨、暖人的生活氛围,紧密配合,相互协作,每天为学生提供最佳服务。物业中心各组团门卫上负责收集宿舍区的各种维修信息,维修服务中心派专业人员每天上午,下午不间断的巡查,双方配合默契,能够及时高效地处理好各种维修信息,收到了满意的效果。

积极主动沟通 彰显真诚服务



“很感谢后勤维修师傅为我们安装的门吸,我们再也不用为开着的门发愁了。”近日,后勤保障部维修服务中心为东南校区部分办公室更换和安装了新的门吸,赢得了许多老师的点赞。

4月13日,后勤保障部东南校区办公室会同维修服务中心主动走访了东南校区的各个学院,沟通 and 了解各学院师生对维修的诉求,有老师反映原来安装的门吸吸力不够,有的门吸原来安装的位置不恰当,对日常的办公生活带来诸多的不便。得知这一情况,维修服务中心负责人高度重视,马上落实整改。后经反复实地查看,在不影响老师们正常办公休息的前提下,巧妙安排时间,克服人手紧张的困难,组织人员为百工楼、九章楼N1、求真楼的办公区更换和安装了新的门吸共48套。维修中心负责人表示:“我们将继续努力,完善各项基础设施,努力为全体师生提供更满意的学习生活环境。”

维修服务中心上下一直在努力把为师生办事落实到一线,落实到实处,落实到最需要的地方,他们的付出得到了师生员工的广泛赞扬和好评。

(顾丽娟)

有机会,我一定来看您



4月24日中午,经济与管理学院的毕业生们在学生公寓门口上演了感人的一幕,当学生们将写满知心话语的“感恩于心”宣传板展示在5-6组团门口,门卫阿姨们深切体会到了四年来的辛苦付出得到了最好的回报。

门卫顾英看到一句句贴心的话语,内心十分激动,感叹道:“多么懂事的孩子们啊!看了孩子们的这些话,感觉自己还做得不够好!”并且拿出手机将这些暖人的字句一一拍摄下来,说要留作纪念,激励自己以后更好的为学生们服务。

物业服务中心注重人性化管理,工作人员与学生之间充满了美好的信任。一个社区就像是一个大家庭一样和谐温馨。

(顾敏燕)