

总务处工作简报

2012年第二期（总第15期）

复旦大学总务处编

2012年4月9日

本期目录:

- 一、 许征副校长带队赴广西云南两省调研高校食堂工作
- 二、 教育部发展规划司高校食堂工作调研组莅临我校调研
- 三、 后勤服务各个窗口火热开展学雷锋活动
- 四、 杨浦区食药监所组织辖区高校餐饮从业人员专业培训
- 五、 水电中心加快教学楼、宿舍空调安装的电力扩容建设
- 六、 南、北苑开展3·15消费者权益日服务咨询系列活动
- 七、 餐饮管理办公室开展现场卫生培训活动
- 八、 校医院举办大学生医保政策咨询会
- 九、 总务处处办党支部与腾飞书院学生开展第三次共建活动
- 十、 南苑物业开设综合服务窗口
- 十一、 物业管理办公室召开明道楼用户座谈会
- 十二、 幼儿园开展各类教师培训及课题研究活动

一、许征副校长带队赴广西云南两省调研高校食堂工作

2011年8月31日下发了《教育部等五部门关于进一步加强高等学校食堂工作的意见》(教发〔2011〕7号,以下简称《意见》),为全面掌握各地各高校贯彻落实《意见》的情况,为即将召开的“高校学生食堂座谈会”做准备,教育部发展规划司委托中国高等教育学会后勤管理分会组织10个工作组,分赴全国20个省(市、自治区)开展高校学生食堂工作调研。

许征副校长带队第十组前往广西云南两省调研,组员有甘肃政法学院副院长肖立民、河北大学校长助理陈军平、北京师范大学后勤处处长张强,复旦大学总务处办公室主任朱莹(任秘书)。3月6日—3月11日调研组在广西壮族自治区和云南省走访了八所不同类型高校,深入了解两省贯彻落实《意见》情况。

调研历时七天,先后走访了广西大学、广西交通职业技术学院、桂林电子科技大学信息科技学院、广西师范大学、大理学院、云南交通职业技术学院、云南大学和云南经济管理职业学院等八所学校,类型包括:普通高校、民办高校和职业院校。调研组采取访谈、考察和亲身体验等多种调研方式。先后召开14场不同类型座谈会。



根据调研两省高校食堂工作的情况,调研组最后提出了“明确政府职责、拓宽资金来源、规范食堂管理、加大宣传力度、发挥行业作用”六点建议并上报给教育部发展规划司。

(综合办公室供稿)

二、教育部发展规划司高校食堂工作调研组莅临我校调研

3月7日下午，教育部发展规划司高校学生食堂工作第八调研组莅临我校对学生食堂工作进行调研。



学校在光华楼 15 楼会议室举行了汇报会，教育部发展规划司高校学生食堂工作第八调研组一行五人，由中国高等教育学会后勤管理分会副秘书长郑广天任组长，陪同调研的还有上海教育后勤管理中心理事长杨奇伟、上海市教育委员会学校后勤保卫处处长王立慷、正处级调研员沈永明、上海市学校后勤协会餐饮管理专业委员会主任董种德等领导。我校党委副书记陈立民、总务处处长栗建华、副处长王万春、郭建忠，以及餐饮管理办公室人员参加了汇报会。会议由栗建华处长主持。



调研会上，栗建华处长从我校后勤改革的基本情况，餐饮服务工作的基本情况及餐饮服务当前面临的困难与思考三个方面向调研组作了汇报。其中就学校贯彻落实《教育部等五部门关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见》（教发〔2011〕7号）和《上海市教育委员会等六部门关于贯彻落实〈教育部等五部门关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见〉的通知》（沪教委后〔2011〕25号）文件精神

神要求，结合我校稳定食堂饭菜价格的实际情况作了详细汇报。陈立民副书记在讲话中，阐述了后勤工作的重要性，交流了如何做好学生食堂经营管理的工作思考。检查组成员就当前食堂经营面临的一些问题与参会人员进行了交流探讨。



听取汇报后，调研组领导专家在栗建华处长的陪同下，分别前往北区食堂、本部旦苑食堂对学生就餐情况进行实地调研。在食堂里调研组组长郑广天和就餐同学交流，询问食堂饭菜的质量价格、花色品种等情况。最后，调研组一行对我校饮食服务工作给予了充分肯定。

（餐饮管理办公室供稿）

三、后勤服务各个窗口火热开展学雷锋活动

为传承和弘扬雷锋精神，营造校园内互助、奉献的和谐氛围，总务处各职能办公室精心组织下属各物业公司，在学生生活园区、光华楼、校医院等处开展了内容丰富、形式多样的学雷锋活动，满腔热情为广大师生提供义务服务，用实际行动丰富了雷锋精神的内涵。

在光华楼，物业管理中心各部门员工开展了形式多样的学习雷锋志愿服务活动。服务项目有日常小家电维修、自行车维修、缝补烫衣、理发、家用空调保养咨询、节能咨询和装潢咨询等。工程部的李建湖同志，发挥自己的所长为师生理发，连水都顾不上喝，接连为 16 位师生理发，但他仍旧乐呵呵的说为大家服务很高兴。保洁部的蔡燕同志提供缝补烫衣服务，蔡燕是光华楼员工中有名的巧手，知道便民服务活动后就踊跃报名。除了为大家缝补衣物，许多同学的雨伞脱线了，她拿起湿漉漉的伞就立即为同学们修补，她说能为光华楼的师生服务感到非常的荣幸，也希望尽自己的微薄之力为老师和同学们带来便利。弱电班组提供的小家电小五金维修

也广受大家的好评，师傅们忙着修理电吹风、电话机、小音箱等小家电，连午饭也顾不上吃。万能班组利用业余时间为院系老师粉刷墙面，帮助院系资料室维修椅子等。



3月2日，南苑物业服务中心开展了以“贴近实际、贴近生活、贴近学生”为主题的学雷锋义务服务活动，为学生送上热情服务和真诚爱心。活动提供自行车修理、台灯修理、雨伞修理、缝补烫衣、理发和物业咨询等多项与学生生活密切的便民服务。师傅们放弃了休息，当天没完成的衣物带回去认真完成第二天再交到学生手上，“活雷锋”如春天般温暖的举动打动了离家在外的学子。



3月5日，东苑、西苑和北苑也相继开展了学雷锋便民活动。北苑物业在管委会的带领下联合督导员、北苑园委会及部分社会企业共同开展“学雷锋精神，树校园新风”的系列便民活动。服务项目多样化，有徐记修车铺提供的自行车免费维保、修理鞋伞，有物业提供的五金维修、物业咨询，有获特满饮用水提供的饮水机更新维护，有园委会网络小组会同联通服务站提供的网络维护服务，还有北苑阳光平台会同光华易站开展的北苑阳光易市活动。对于生活常用品针线包、创可贴、眼药水等则可在督导员处随时领取。通过设立种类丰富的便民项目向学生提供一条龙的服务体验，帮助他们解决在园区生活的各种困难。西苑的学雷锋活动除了家电、自行

车等维保外，物业中心根据医学院学生的特点，精心准备了充足的白大褂纽扣和针线包，为未来的白衣天使们缝补实验衣。

雷锋曾说：“我们是国家的主人，应该处处为国家着想。”节能工作是事关国家科学发展的大事，也是事关复旦大学创建世界一流大学的大事。在校医院，活跃着一支节能义务宣传队。队员中，有来自临床一线的医生、护士，也有来自防保、财务、化验等科室的人员。她们自觉地组织起来，目的只有一个，就是在校园中大力宣传节能减排、保护环境的理念。虽然这样的宣传并不能给她们带来更多的经济收入，节能宣传也并非她们的本职工作所在，但她们还是默默地坚持了下来。虽然冬季寒风凛冽，队员们举着宣传横幅的手常常冻得又红又僵，但并没有人抱怨什么，也没有人提出要增加任何报酬。“人的生命是有限的，可是为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务之中去。”雷锋的这句话或许正反映了她们的心声。



（学生园区办公室、物业管理办公室、校医院供稿）

四、杨浦区食药监所组织辖区高校餐饮从业人员专业培训

3月9日下午2点，由杨浦区食药监所举办的高校餐饮从业人员现场培训学习活动在上海财经大学西园餐厅进行。杨浦区食药监所顾顺所长和汤伯成医生出席了活动，来自复旦大学、上海电视大学、上海商学院共40余名餐厅经理、厨师参加了这次培训学习活动。我校餐饮管理办公室组织食堂经理20余人参加了培训。



各高校培训人员首先参观了上海财经大学西园餐厅的厨房，现场学习了“6T”管理规范、留样菜、冰箱摆放、地面清洁等项目。现场培训学习后，上海财经大学后勤实业发展中心的陈济总经理介绍了上海财经大学的餐饮管理政策和运行现状，大家就目前高校食堂共同面临的一些问题和困境及解决办法交流了观点和看法。杨浦区食药监所顾顺所长强调了学生食堂 6T 现场管理的重要性，希望各高校相互学习借鉴，共享日常管理中的好经验和好做法。通过这次培训学习，使我校的餐饮管理人员深受启发，加强了与兄弟院校的沟通交流，同时增强了日常规范管理的工作意识，为我校餐饮卫生安全工作进一步规范起到了借鉴作用。

（餐饮管理办公室供稿）

五、水电中心加快教学楼、宿舍空调安装的电力扩容建设

新学期开学后，水电中心根据学校的要求，加快我校空调安装的电力扩容建设，邯郸校区和枫林校区的电力扩容工作同时开展。

首先对改建变电站的建筑附近进行了电磁辐射监测，监测结果也显示，电磁辐射值远低于国家标准，符合国家的规范要求。随后，水电中心与设计人员多次沟通并到现场勘查，修改设计图纸，优化方案。方案一旦确定下来，马上开始招投标工作。目前，邯郸校区南区变电站和枫林校区西部变电站的设备招标和电缆敷设招标已经开始启动，预计 4 月中下旬全部结束。邯郸校区南区新改建变电站和枫林校区西部新建变电站电力扩容方案初步设计已完成，目前已经进入了土建施工阶段。

去年由于接到市电力公司供电不足的通知，我校东区学生公寓变电站和南区学生公寓变电站改造无法继续深入开展。今年学校决定首先把我校内部工作先开展起

来，于是，去年已经完成招标工作的东区学生公寓电力扩容改造工作重新启动，目前，东区学生公寓室外电缆敷设工作正在进行，同时开始准备对东区新闻学院变电站、新老留办变电站电力扩容改造施工方案。尽量争取在市电力公司复工通知下来前把我校内部工作做好，届时与电力公司的外部电力扩容工作对接，让广大学生早日用上空调。

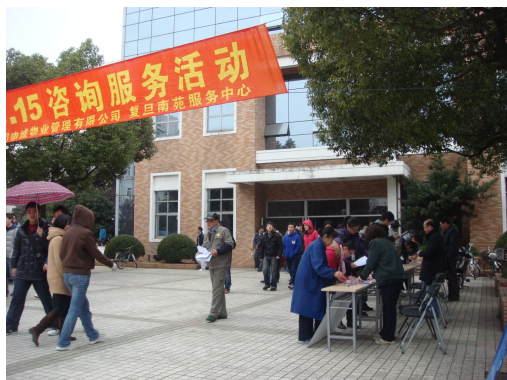
3月13日下午，由学工部、基建处和总务处等多个部门组织的《学生公寓空调安装工作通报会》在逸夫楼报告厅召开，总务处水电中心对空调安装的电力扩容工作进度和变电站电磁辐射报告有关事宜向在座的学生做了通报。在电力扩容工作进度的通报中说明了去年电力扩容工作停止的原因和目前电力扩容工作的难点。就学生比较关心的电磁辐射问题，水电中心也出示了去年在枫林西部老变电站附近的实地检测的报告，报告数据显示，当时所检测的电磁辐射数据远低于国家标准值。通报结束后，总务处也回答了学生提出的相关问题。

（水电中心供稿）

六、南、北苑开展3·15消费者权益日服务咨询系列活动

为了给学生提供更优质的生活服务，提高在园区生活的满意度，南、北苑在315国际消费者权益日期间开展了系列活动，在新学期搭建交流平台与同学加强沟通，提高服务质量。

3月15日中午，南区物业联合多家服务机构在南食广场举办了“你的权益，我的义务”3·15消费者权益日服务咨询活动。物业、水站、洗衣房、洗衣机、空调租赁、浴室各单位负责人现场解答学生咨询，受理意见和建议。



3月20日，在前期发放并回收分析了约300份调查问卷后，南区食堂、保安、物业、浴室等服务部门和园区学生开展了面对面交流活动。各部门首先介绍了职能

范围，然后对调查中同学普遍反映的浴室开放、自行车丢失、开水器加装等问题进行了解答和有效沟通。

3月27日，北苑管委会联合园委会召开了学生见面会。管委会、物业、浴室管理人员以及权益中心同学参会。针对学生反映的问题，物业经理会上做出承诺，在可能的范围里，将尽力满足学生合理要求。园区内其他服务部门的问题，部门负责人也是耐心给予解答，如浴室按规定半月消毒一次，衣柜隔板每周清洁；饮水机随时可更换清洗。对于学生的建议，如获特满公司送水车避开中午高峰期送水等，服务部门也悉心接受。

3·15系列活动搭建了学生和服务部门之间的沟通平台，不仅解答了学生生活中遇到的各类问题，也把学生们的需求记录在案，为服务部门提升服务质量找到方向。

（学生园区办公室供稿）

七、餐饮管理办公室开展现场卫生培训活动

为加强餐饮经营单位规范化管理、提高从业人员食品卫生安全意识和操作技能，3月14日上午，总务处餐饮管理办公室到萨奇美食广场对其员工进行了食品卫生安全现场培训。共有14人参加了这次培训。餐饮管理办公室的老师不仅讲解了理论知识和卫生要求，还在现场手把手指导工作人员具体操作规范，内容包括留样菜规范、食品中心温度要求、冰箱摆放原则等等。今年，为保障我校师生就餐安全，餐饮管理办公室在加强学生食堂食品卫生安全检查力度的同时，还将开展系列培训活动。



（餐饮管理办公室供稿）

八、校医院举办大学生医保政策咨询会

3月20日下午，校医院联合学工部、研工部举办了一场“健康服务面对面”咨询会。校医院院长刘立祥向54位2011级学生代表们介绍了校医院的情况以及新的医保政策要点，对新政策的背景、医疗保障对象及待遇、报销注意事项及在校期间如何参保等进行了一一解读，并回答了学生们提出的有关问题。



将大学生纳入城镇居民医保，是上海市为贯彻国家《关于将大学生纳入城镇居民基本医疗保险试点范围的指导意见》而于2011年起实施的新政策。为了使2011级大学生更好地了解新的医疗保险政策，校医院充分利用网站、会议、简报、手册等形式进行广泛宣传，发布了“给全体2011级学生的一封信”、《2011年秋季后入学学生医疗保险制度宣传册》等。“健康服务面对面”活动是校医院为加强与学生沟通而采取的新的交流形式，旨在更近距离、更直接地回答学生们在医疗保健方面的问题，增强大学生的参保意识，使更多的在校大学生能够享有全面的医疗保障。今后，校医院还将继续举办一系列“面对面”健康咨询活动，并努力打造一支由校医院医护人员与复旦学生代表共同组成的校园健康宣传队伍。

（校医院供稿）

九、总务处处办党支部与腾飞书院学生开展第三次共建活动

2011年下半年，总务处处办党支部围绕“创先争优谋发展、服务师生促和谐”的主题，在腾飞书院九个班级中创建了总务处处办党支部创先争优实践基地，开展了两次主题实践和结对活动，并与这九个班级一直保持着密切友好的联系。今年3月27日，为进一步加强学校总务后勤与师生的积极互动，让学生充分了解学生食堂工作的情况，得到学生的理解和支持，总务处处办党支部、总务处餐饮管理办公

室及其他职能办公室的老师代表与腾飞书院 10 名学生代表共同在江湾校区进行了一场别开生面的共建活动。



本次共建活动在江湾校区篮球场拉开帷幕，由总务处党支部成员组成的教师队伍和腾飞书院九个班级的生活委员临时组建的书院队进行了一场轻松愉快的篮球友谊赛。经过半个小时的激烈争夺，最终总务处教师代表队以 37:33 四分险胜腾飞书院学生代表队。



随后，10 位学生代表经过梳洗、消毒，穿上工作服跟随江湾校区餐厅杜方奎经理进入食堂后厨参观。杜经理带领同学们走进操作间，从原材料称量、清洗、米面加工，到配菜、成品等向同学们进行了认真讲解。同学们看到江湾食堂严格实行“6T”管理，厨房整洁明亮，炊事用具摆放整齐，仓库调味品、冰箱、和货架标识清楚，各种规章制度详尽而醒目。餐厅的卫生状况、操作流程给同学们留下了深刻的印象，他们都说对学校食堂更加放心了，并表示要回去向书院里的其他同学们广为宣传。

活动的最后，同学们在江湾食堂一起简单聚餐，江湾食堂给同学们准备了与学校周边“黑暗料理”类似的炒饭、盖浇饭、炒面作为晚餐，总务处的老师们也借此

机会引导大家多到食堂就餐，确保食品卫生安全，拒绝无证摊点消费，使无证摊点无法经营，我们的讲解也获得了同学们的一致认同和理解。

此次共建活动再一次拉近了后勤服务与学生之间的距离，增进了彼此之间的理解。今后总务处将继续主动了解学生需求，主动倾听学生意见，和服务对象之间搭建多样的沟通渠道，不断转变服务理念，在实践服务中做到创先进、争优秀，提升服务水平和服务质量，为学校事业发展和一流大学建设提供强有力的保障。

（综合办公室供稿）

十、建窗口服务 创满意物业

——南苑物业开设综合服务窗口

收费、收发、报修等学生平日接触最多的物业服务项目是物业工作的一面旗帜，其好差将直接影响学生的服务满意度。为了提升服务形象，提高服务质量，在南区管委会和物业公司的大力支持下，在经过前期场地设施、人员配置等各方面筹备工作后，南区物业综合服务窗口于本学期正式对外服务。服务窗口整合了水电收费、失物招领、信件收发、报修投诉四大功能，以全新的面貌向学生提供物业综合服务。

物业窗口工作人员统一着装，佩戴工作牌，规范接待用语。窗口员工热情受理每位同学的报修或其他情况，是物业的及时解决，涉及其他工作部门的也尽快进行协调沟通，对学生向窗口反映的每个诉求都给予高度重视。而为了解决楼内管理员离岗取信的工作弊端，南区物业服务窗口将试行送信到楼的工作模式，以积极行动满足服务需求。



“一切为了学生，为了学生一切”，南区物业以窗口为形象用更周到和更完善的工作，保障学生在南区住的安心，生活的开心。

（学生园区办公室供稿）

十一、物业管理办公室召开明道楼用户座谈会

为进一步提高物业服务水平，3月29日下午，物业管理办公室在枫林校区明道楼召开了明道楼用户座谈会。总务处总支书记王万春、枫林校区管委会办公室主任吴珍、明道楼内各院系办公室负责老师、总务处物业管理办公室及上海复旦后勤服务发展有限公司工作人员出席了会议。

会上首先由明道楼物业管理中心汇报了2011年度明道楼物业工作情况。总务处物业管理办公室主任王芳芳通报了2011年度对明道楼物业管理的专项考评及问卷调查的情况，并对考核的细节做了情况说明。参加会议的用户单位相关负责人对上一年度明道楼物业管理服务表示基本认可，认为物业服务态度和服务水准有所改善。老师们肯定了上次座谈会上提出的若干建议及时得到学校相关部门的积极落实和回应，还对明道楼物业管理服务工作中提出了宝贵的意见和建议。会上，总务处还对老师们提出的非专业性工程维修、会场使用等问题做了一一说明。

通过用户方和甲乙方的三方交流座谈，既让用户方及时了解物业管理服务情况，更能倾听师生的需求和意见，共同促进和提升物业服务水平，为学校各项教学科研和会议提供有力的后勤保障。

（物业管理办公室供稿）

十二、幼儿园开展各类教师培训及课题研究活动

3月1日，为落实幼儿园三年发展规划，全面提高教师的专业水平，提升“参训率”，幼儿园继续联系区教师进修学院、华师大、徐汇区教师进修学院，组织安排不同专业层次教师培训，先后为职初教师落实素描技能培训和华师大的专题培训、骨干教师教研组长工作培训、成熟教师外出观摩学习等，以期逐步通过多渠道、多内容的培训来提高教师教育教学水平、解决专业技能上的一些不足等，本月排除培训人次共有53人次。

开学一个多月来，为了更好地优化结构，按需培训，学以致用，幼儿园先后多次召开了组长会议，讨论商定了教师专业分层标准、课程评价标准、并制定了教师培训制度（初稿），确定了师训专管员，这些均在听取教师的意见后陆续进行实施。

3月份，课题研究活动也按时如期进行。3月16日，在二楼会议室召开了第三次《幼儿入园分离焦虑的家庭干预现状与对策研究》的课题组成员会议。会议先由

课题组负责人汇总了课题前期工作进展情况，并就本课题研究工作进行了具体的安排布置。课题组成员在会议中也群策群力、畅所欲言，为课题出谋划策。《阅读树》幼儿早期分层阅读的课题研究也按计划顺利进行。根据区课题组的要求，我们对参加课题组的成员、工作做了适当的调整安排，使课题研究在人员、时间及质量上得到保证。

3月24日，本学期第一次早教活动如期举行。本次活动共有197个家庭参与，其中110人是社区居委的宝宝，87人是复旦教职工的子女。根据三月活动的主题“欢乐蹦蹦跳”，让家长和孩子一起愉快地参与亲子活动，感受早教的重要性，从而促进亲子间的感情。从整个活动情况来看，家长对活动环境创设、指导员的姿态技能、以及活动过程中家园互动性非常认可，非常满意为83.2%，基本满意为16.8%，不满意为零。同时，为期一个多月的幼儿入园登记工作也已顺利结束。

3月31日，根据园务计划要求，进行园内培训，从教学计划入手，逐步落实园本课程实施过程中教学内容的梳理，通过案例交流讨论，使教师对计划制定中内容选择的依据达成共识；通过对日常教学计划和学期计划案例的示范解释，使老师对计划制定的要素有了直观的了解，逐步提升教师活动设计的能力。



（幼儿园供稿）

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