

# 总务处工作简报

2013 年第五期（总第 26 期）

复旦大学总务处编

2013 年 6 月 15 日

---

## 本期目录:

### 【重要新闻】

- 一、上海市学校卫生保健协会第一届会员代表大会暨成立大会胜利召开
- 二、复旦大学 2013 年防汛防台工作会议召开
- 三、2013 年我校教职工体检工作进行顺利

### 【工作简讯】

- 四、光华楼完成上半年水箱清洗工作
- 五、总务处组织学生食堂工作人员外出交流学习
- 六、本部食堂变电站改造完成
- 七、幼儿园组织孩子观看童话剧庆祝六一儿童节
- 八、光华楼为师生提供爱心伞和伞套机

### 【专题报道】

- 九、总务处搭建后勤服务学生体验岗位，共同服务中实现服务管理育人

## 【重要新闻】

### 一、上海市学校卫生保健协会第一届会员代表大会暨成立大会胜利召开

5月25日，上海市学校卫生保健协会第一届会员代表大会暨成立大会在市政协文化俱乐部礼堂召开，来自本市各高校、各中小学校（含中等职业学校）和托幼机构的400多名代表出席了会议。复旦大学副校长许征主持会议，并被推举为常务副会长、法人代表，会议通过了《上海市学校卫生保健协会章程》，选举产生了第一届理事会。市政协、教育、卫生、食药监、红十字会等部门的领导及部分区、县政府领导应邀出席了本次会议。



由复旦大学为首要发起单位的上海市学校卫生保健协会作为全国首个学校卫生保健行业的一级协会，其成立是贯彻上海市学生健康促进工程的重大举措之一，标志着我市学校卫生保健行业管理机制的重大转变和创新，即由传统的政府部门（教育和卫生部门）管理，向政府指导、行业自律、协会引领、规范管理过渡。对

政府职能的转变及推动学校卫生保健行业协调、自律、服务、管理等工作机制的建立和运行，必将产生积极而深远的影响和作用。

(校医院供稿)

## 二、复旦大学 2013 年防汛防台工作会议召开

6月13日上午，复旦大学防汛防台工作会议在逸夫科技楼第一会议室召开，校防汛防台领导小组组长许征副校长、工作小组全体成员出席了会议。会议由总务处处长周虎主持，他首先通报了今年防汛防台的形势，及上海市教委、杨浦区对我校防汛防台工作的要求。总务处副处长郭建忠做了关于我校防汛防台工作的布置。随后，各校区主管防汛防台工作的负责人汇报了分管区域的自查情况，针对出现的问题进行了认真梳理，力争在汛期前予以解决。基建处、保卫处、后勤公司等职能部门就相关工作进行了充分交流。学工、研工部门针对防汛防台的形势和任务对在校学生进行了宣传，针对学生反映的涉及防汛防台的相关问题进行积极反馈。



许征副校长强调：老校区的地下管线是顽疾，2012至2013年完成了部分改造，压力有所缓解，希望在这项工作上，基建部门能够加强规划、加快实施；需要协调多部门合作的事宜由所在区域主管单位负责牵头，各部门积极配合完成；今年各防汛防台工作部门有人员调整的，要保持好工作的延续性，好传统、老规矩不能丢，要做好培训和交接工作；根据我校的防汛防台应急预案，各单位、校区要做好防汛防台信息平台的管理和人员信息的整理汇总，通知相关人员在接收到汛情信息后及时到位待命。防汛防台工作事关重大，要高度重视，未雨绸缪，切实保障学校教学科研工作的顺利开展，确保我校汛期期的安全稳定。

(校园管理办公室供稿)

### 三、2013 年我校教职工体检工作顺利进行

5 月 2 日至 22 日，校医院组织开展了 2013 年邯郸校区教职工健康体检，共计 7671 人参加。5 月 31 日，枫林校区教职工体检也正式启动，并持续到 6 月 7 日，2733 人参加枫林校区体检。整个体检过程平稳有序。对于验血、胸片中发现的特殊异常情况，校医院已在最短时间内通知教工所在单位。邯郸校区的体检最终结果已于 6 月初开始陆续发到相关院系或部门，并将上传到教职工的个人 URP 网站，枫林校区的体检结果因体检刚结束仍在梳理中。目前，体检后续随访工作正在进行中。

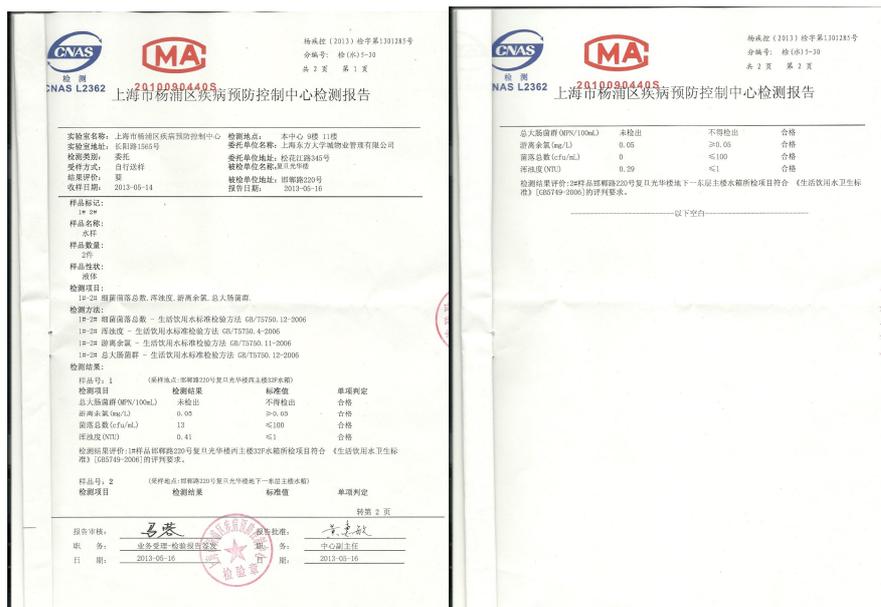
为满足部分学生的保健需求，本次体检还特别安排了 300 个学生体检名额，由学生根据自身情况报名自费参加。

(校医院供稿)

### 【工作简讯】

### 四、光华楼完成上半年水箱清洗工作

为保证光华楼生活用水清洁卫生，按照上海市关于水箱清洗的相关要求，光华楼物业管理中心 5 月初对楼内生活水箱进行了清洗。清洗工作安排在双休日进行，尽量避免给师生的正常用水带来影响。物业人员严格执行相关规定，使用专用清洗剂对水箱进行清洁消毒。清洗完成后，提取了水样送杨浦区疾病预防控制中心检验。经检验，本次水样全部合格。



(物业管理办公室供稿)

## 五、总务处组织学生食堂工作人员外出交流学习

为切实提高我校学生食堂餐饮服务质量及管理水平，5月17日与23日下午，总务处餐饮管理办公室组织我校食堂工作人员45人，分别到上海大学宝山校区与上海海洋大学进行餐饮管理与服务工作交流学习。

此次交流学习主要围绕学生食堂开展“6T”实务管理的先进做法与经验、学生食堂饭菜质量与价格的监控、食堂经营中如何有效应对高物价与高用工成本采取的措施、食品卫生的检查重点、生产安全的保障措施等几个方面进行了交流。

上海大学后勤集团副总经理兼饮食服务中心主任张燕灵、饮食服务中心副主任王嘉明及上海海洋大学后勤服务中心餐饮管理部主任陈志华分别对我校总务处餐饮管理办公室主任张明德一行的到来表示热烈欢迎，会上他们详细介绍了各自学校的餐饮服务工作情况。



通过座谈交流、现场查看等方式，大家不仅对两所高校的餐饮服务状况有了更深刻的了解，而且增进了兄弟院校之间的友谊。我校食堂在学习交流的基础上，将借鉴其他高校食堂管理的成功经验和做法，结合自身食堂工作实际，进一步在原有工作的基础上不断完善，使我们的餐饮工作更好地服务于广大师生。

（餐饮管理办公室供稿）

## 六、本部食堂变电站改造完成

去年8月，本部食堂变电站突发溢水导致变电站设备瘫痪，事故发生后，水电中心采用应急预案，租用箱式变压器为本部食堂供电。为了避免类似事故再次发生，杜绝安全隐患，水电中心联合基建处一起向学校提交了食堂变电站改造方案。经校领导审核同意，本部食堂变电站移出地下室，在食堂一楼西侧隔间重建变电站。

今年4月25日，本部食堂新建变电站土建工作完成，水电中心马上开始设备安装工作。由于溢水事故，本部食堂变电站原来的设备已经损坏，本次改造全部使用新设备，并对电缆重新进行了敷设。经过将近一个月的努力，5月23日，本部食堂新变电站正式通电，食堂终于告别了长达九个月临时租用箱式变压器的供电模式，确保日后用电的安全稳定。



(水电中心供稿)

## 七、幼儿园组织孩子观看童话剧庆祝六一儿童节

童话故事以拟人化的手法，生动的语言和奇妙的幻想，一直深受孩子们的喜爱。今年，在“六一”国际儿童节来临之际，幼儿园为孩子引进了一台童话剧《聪明的小猪》。



5月29日下午，幼儿园全体幼儿在一楼多功能厅观看了这部童话剧，剧中狡猾的大灰狼、聪明机智的小猪生动有趣、惟妙惟肖，演员们的互动表演深深地吸引着台下的孩子，伴随着剧情的开展，孩子们时而紧张、时而欢呼，在这视觉和听觉的

盛宴中，孩子们不仅懂得了遇到坏人要团结、勇敢、机智的道理，还体验了一把打倒大灰狼后酣畅淋漓的快感。童话剧是幼儿园给全体孩子们送上的一份极好的节日礼物，不仅给孩子们带来了笑声和欢乐，更受到了全园老师们和孩子们的高度赞赏和喜爱。



（幼儿园供稿）

## 八、光华楼为师生提供爱心伞和伞套机

6月的上海，梅雨淅淅沥沥，时晴时雨，突如其来的降雨经常给没有随身携带雨具的师生出行带来不便。

为方便广大师生，提升服务品质，总务处物业管理办公室提出设立“光华楼爱心伞”的方案。经过与东方大学城物业光华楼管理中心的商议，东大物业主动承担了爱心伞的设计、制作和购置工作，并特意购置了爱心伞架，放置在光华楼东、西主楼值班室门口。

我校师生只需出示本人校园一卡通进行登记，即可免费借到一把“爱心伞”，在使用完以后交还到光华楼值班室即可。爱心伞为美丽的复旦园增添了一道新的风景，一朵朵伞花绽放在菁菁校园，也传递着爱与信任。

为了防止雨伞上的水滴洒落在楼内地面，减少地面湿滑，总务处物业管理办公室于近日购置了一批不锈钢伞套机，放在光华楼各主要入口处，供师生使用。

从细节着手，服务师生，是总务处物业管理办公室的工作理念，今后将陆续在各公共楼宇推进我们的各项服务措施，努力为广大师生提供优质、温馨的后勤保障。



(物业管理办公室供稿)

## 【专题报道】

### 九、 总务处搭建后勤服务学生体验岗位，共同服务中

#### 实现服务管理育人

在当前深化改革开放和发展社会主义市场经济中，社会对高校培养的大学生实践能力、创造能力和就业能力的要求越来越高，而通过学生亲自参与管理则是培养这方面能力的最直接的、最有效的方式。

大学生在校期间，大部分时间是在宿舍、教室、食堂、文体活动室等公共场所里度过的，可以说，其大部分的行为活动都与我们的后勤工作息息相关。在这期间，老师以及学生工作管理者不可能抽出更多时间去弥补这块在课堂之外的教育真空地带。而后勤所具备的优势，则弥补了这块“短板”，为“从做中学”的育人方式提供了空间。因此，后勤能够在大学生课堂之外，对大学生能力素质的提升和道德规范的培养等方面发挥积极作用。后勤通过开展一系列的体验活动，让同学们更进一步了解基层生活、了解社会生活，从而更有利于学生树立正确的社会观、就业观、事业观。

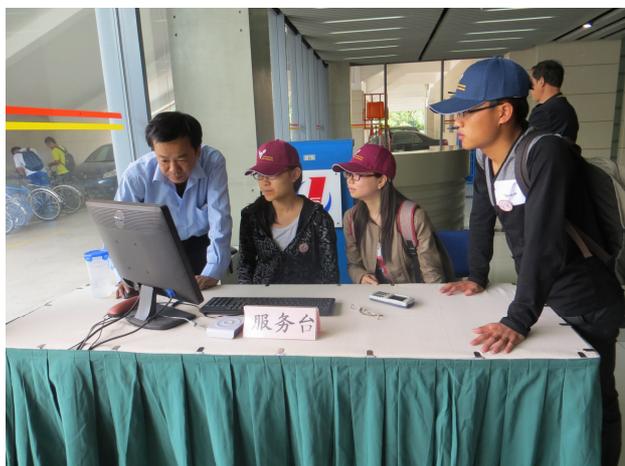
近年来，总务处通过与各种学生团体广泛开展各种主题的实践和双结对活动，让学生主动参与到后勤的管理、服务中来，通过亲身体验了解后勤工作的必要性，强化后勤管理服务育人的实质与效果。与此同时，通过增进沟通，加强了解，后

勤也认真听取学生提出的建议和意见，转变工作作风，不断提高后勤服务意识，加强科学管理、规范管理和专业化管理，全力保障学校各项事业有序发展。在今年4月召开后勤工作见面会的基础上，从5月开始，总务处将职能工作中与学生密切相关的五个岗位（公共楼宇管理、教学楼物业服务、园区物业服务、餐饮工作、体育场馆管理）设置成后勤服务学生体验岗位，供学生自主报名前来实践和体验，通过让学生身临其“境”来潜移默化地教育和引导学生培养积极向上的人生观、价值观、世界观。校学生会学委办的学生协助完成了活动宣传和组织报名工作。学生们走进幕后，见证那些后勤人汗水交织的辛劳。

学委办特别设计出本次后勤服务体验岗活动的 logo：不同年龄不同层次的双手通过共同服务托举起“更多体验、更多理解”的主题。Logo 被制作成纪念胸章和纪念帽，赠送给每一位前来体验的学生。活动的宣传海报张贴到新浪微博、人人网等网站，复旦大学官方微博也帮助进行转发和宣传，多个院系的学生自发报名参与。



参与体育场馆服务的学生第一次真正走近正大体育馆的管理服务层，了解了正大的功能和布局，熟悉并学会使用正大体育馆羽毛球网上预约系统，帮助前来锻炼的学生签到，深刻体会到在体育场馆资源供需不平衡下做好服务工作的难度。



参与园区服务的学生和保洁阿姨一起打扫自己居住的楼道，和绿化工人一起修剪树枝、除草除虫，走进浴室协助做好浴室开放前清洁等准备工作，跟物业维修人员一起上门维修，完整地处理维修单，增进了园区服务和被服务双方的深入了解。



参与餐饮工作的学生在本部食堂用餐高峰期间，主动走到最苦最累的收碗处，与食堂阿姨一起及时处理师生吃完送过来的餐盘和碗筷。就餐高峰期过后，学生们和食堂保洁人员一起打扫食堂内卫生，擦拭桌子油污，清理地面上的水渍。用自己勤劳的双手进行角色体验，经受锻炼。



参与教学楼物业服务的学生参与查看洗手间卫生和饮水处热水器工作情况，查看是否有无法加热、水龙头滴水等设备故障，及时记录并上报维修，检查厕所卫生情况以及卷纸是否及时补充、洗手池是否清洁、便池内是否无污物，检查厕所隔板是否有无法正常开关的情况并及时报修。



参与光华楼物业服务的学生跟着楼内保安一起对整个光华楼进行巡视，了解各个楼层的特点和安全方面特别需要注意的问题，与客服前台人员一起接听报修电话。跟着物业师傅一起到定点的会议室维修座椅，整理一天内的拾捡物品，统一制作成 PPT 形式在学生广场两边的 LED 液晶屏上滚动播放。



“空谈误国、实干兴邦”，大学生肩负着全面建成小康社会的时代重任，因此，必须平和心态，沉下身子，拜人民为师，向人民群众学习，从自身做起，从点滴做起，通过脚踏实地地深入基层来展现当代大学生的良好风貌，体现大学生的价值与品质。

截止六月中旬，已累计 30 多人来自文理医不同专业不同年级的学生参与到这次后勤服务体验岗的义务劳动工作中，同时有法学、历史、生科等院系的班级党支部、青志队和总务处结对，长期参与光华楼物业服务、食堂保洁和浴室服务管理工作中。这些工作虽然很苦且没劲，但参与体验的学生们都表示很有收获，同学们在实际的操作与行动过程中，拉近了服务者和被服务者的心理距离，在提高实践能力的同时，深刻体会到“劳动创造价值”的崇高理念，对提升思想境界更是裨益无穷，这些书本上没有的知识教会了他们学会感恩、学会奉献，学会爱岗敬业。（学生体验感言附后）。

德育需要实践，需要活动，需要体验，需要感悟。后勤服务工作中的德育，就是让学生在接受管理、享受服务中体验温馨的校园、感悟美好的人生。总务处通过组织这次后勤服务体验岗活动，让学生们全面了解后勤服务工作，展现后勤职工积极的工作面貌和状态。同时我们给学生们提供在校内和身边的服务体验机会，让学生们了解到志愿者和社会实践活动不必都走向校外，可以从身边从点滴做起。通过与学生一起共同服务让学生感受到服务他人的快乐，增进对后勤工作的理解，实现服务育人、管理育人，并在全校范围内营造出青年学生尊重劳动人民、珍惜劳动成果的良好氛围，为构建和谐校园贡献力量。

**【以下摘录部分学生感言】**

- 1、我作为小组组长带领另外两名同学一起进行了光华楼保安工作的体验。一名保安负责人带领我们进行了整个光华楼的巡视，并且向我们详细介绍了各个楼层的特点和需要特别注意的安全方面的问题。包括对缺乏安全防范意识的同学加以提醒，还有在晚间把各个楼层的窗户关上，监控设施打开，以及整个光华楼的失物招领。这些看起来琐碎的事情，真正做起来需要极大的细心和耐心。通过这次活动，我第一次感受到，平时看起来秩序井然、明亮洁净的光华楼，它的管理凝聚着众多工作人员的心血。我想，我作为学生，在光华楼中活动时，我们应该遵守秩序，用自己的文明行为来为他们的工作提供方便。
- 2、党支部的部分同学参与了南区后勤服务体验活动。在阿姨的带领之下，我们了解了物业在学生生活中的重要作用。我们仔细学习了工作人员接听报修电话、填保修单的服务过程，知晓了信件收发的流程，倾听修理师傅们的维修服务经验，同时也明白了水电缴费工作的重要性。在每一处服务岗位，我们都积极询问，细致观察，认真了解物业对服务学生生活所做的努力，知道他们无时不在，是我们真实可依靠的后盾。有麻烦，找物业！秉着对他们工作的尊重与支持，我们明白我们应当向学生宣传安全生活的知识，与物业共建和谐生活环境。
- 3、我有以下几点感受：一、后勤工作确实很辛苦，特别是负责维修工作的师傅。我和董永进两个男生被安排到一个会议室里去维修座椅。工作很简单，就是把座椅拆开，然后套上椅套。然而没过多久我们就满微微出汗了，虽然里面似乎

开着空调。二、我们应当更多地注意到那些默默无闻的劳动者。其实这样的话一直存在我们从小到大的教育过程中，以至于我们很多人如今选择性地规避掉这些话。我们这些青年学生如今很难做到坐在一张椅子而联想到那些长年累月对椅子进行反复修护的工人们，也很难在吃饭的时候联想到为我们或可口或不可口的饭菜辛勤工作的农民和厨师们。然而就在几年前，或许我们还有这样的童心。或许我们真的应该向孩子们学习，回归一颗童心，其实想想我们共产党人追求的先进性，有时就是拥有这么一颗童心，牢记劳动者的辛苦和奉献。

- 4、通过那天中午在正大体育馆的后勤体验，我有机会了解到了正大场地的租借程序，以及安保工作的运行程序，切身体验了人员出入门禁的数字化管理。还得有机会参观之前对我有些陌生的正大内部构造，在参观之后发现它的确是一个具有综合功能的体育场馆。感叹之余，我还体会到了后勤工作人员工作当中的一些困难，和与同学沟通中的障碍，以及他们渴望更好地服务同学，希望得到同学们理解的心声。其实他们的工作看似简单，其实需要权衡好多内涵的利益冲突，作为复旦人的我们应该给予支持和理解。大家互相包容，才能营造一个更加舒适的环境。尊重他人劳动最终也是尊重自己。最后希望正大能更充分发挥它应有的作用，为同学们提供更多的资源。也希望更多的同学能够有机会了解正大的运作，以更好地把握学校提供的便利，增进对学校的理解与热爱。
- 5、参加了这次餐饮工作的体验，我才真正了解到了食堂工作人员的辛苦。每当中午和晚上的就餐高峰到来的时候，同学和老师源源不断送来的餐盘不一会儿就会堆满工作台，体验的时候很快我就自顾不暇，还需要阿姨从旁协助才应付过来，平日里一直进行这项工作的阿姨之辛劳可想而知。而且在回收餐具的时候能发现，有些老师或同学点的饭菜剩了很多。而这些饭菜只能被倒掉，浪费严重，十分可惜。若是在点餐的时候合理适量点餐，不仅减少了浪费，也能降低食堂工作人员的劳动强度。在体验过餐具回收过后，食堂的就餐高峰已经过去，二楼大厅已有不少餐桌是空的，这时还要对餐桌进行清理消毒。这项工作看似轻松，然而整个大厅上百张桌子，全部消毒一遍也是十分辛苦而枯燥的。而且消毒工作每天都要进行三次，工作量也就相应地翻了倍。之前只觉得食堂的工作尽是些大家都不愿意做的脏活累活，现在才深刻的理解到其中究竟包含

多少辛劳。所以有些时候尽管食堂有些工作确有不足，我们也还是要对此多理解多包容。

- 6、作为第四十二届学生委员，我从学期初的总务处见面会上第一次听说了这项活动。总务处老师向我们描述了该项活动的大致内容和初衷，并正式邀请我们的参与。在之后看到由学委办撰写的活动企划成稿，我当下就向学委办报名。可以说，我参与的两次活动，收获颇丰，不虚此行。

在餐饮服务体验中，我们跟随本食二楼西侧楼梯口两位阿姨，承担了高峰时段的碗筷归类分收工作。我们现场拜师，现学现卖，穿上工作服聚精会神地干了起来。短短十五分钟，我已经被纷至沓来的同学和渐渐累积不能及时消化的餐盘所困。多亏两位阿姨悉心指导，在旁协助，方才算顺利度过了当天的最高峰。之后我们略作休息，也在食堂二楼用餐，并与食堂负责老师和经理展开深入交谈。从学生们的吐槽集中点聊到食堂管理工作中校方的困难，从同学们的误解和困惑聊到全体食堂工作人员的辛勤劳动。那一餐我们吃了很久，我也从中了解到很多学校方面的工作细节和想法。

等到师生用餐基本结束，我又参与了保洁人员桌面地面的清洁。工作不难，却很辛苦，看似无止境地弯腰擦桌，要从第一批同学来就餐一直干到差不多下午开始上课的时间。当我们端着餐盘坐在干净的餐桌前，可能很难马上联想到时刻穿梭在食堂各角落的工作人员们。

之后一周，我参加了我个人表达强烈意愿申请的园区体验活动。在总务处老师，以及南区物业经理的带领下，我体验了宿舍保洁、园区绿化、报修维修、邮件收发等等工作。很凑巧，我被安排在南区 32 号楼开展考察体验，正是我自己住的宿舍楼。在与保洁领班的交谈之后，我大致了解了保洁阿姨的具体职业范围、工作内容和工作时间。之后我们在南苑花草亭台之间走往，和南区绿化组朱经理聊到绿化维护，以及学委最新提出的提案落实情况；走访了南区浴室，体验了浴室清洁及热水准备工作等等。在另外三位来自 12 级的同学加入体验队伍后，我们又体验了邮件收发管理、园区报修维护、电费收缴补贴等等。

当天近 3.5 小时的南区园区综合体验服务活动给了我不同于食堂工作的感受。学生生活在安逸舒适的园区，其运营管理其实是很多部门协同完成的，每一环看似微不足道，又都环环相扣。小到一张报修单的设计和传递，大到整个

南区物业的正常运转，其中倾注了无数复旦人的共同努力和辛勤付出。我们参加总务体验活动，能切实由我们做出的劳动成果少之又少，但我们有了发现问题的眼光，更有了解决问题办法和途径。同学们不缺乏吐槽的热情和对园区的热爱，也不乏对学校工作的支持和理解，但我们不清楚学校的管理，不清楚解决问题的途径，自然就会在一些小问题上显得措手不及。

这次体验活动之后，我也将我的体验感受和了解到的许多情况向我院的学生代表和周围的同学作普及宣传，相信在总务处老师和同学们的共同努力下，这项活动会越办越好，复旦生活品质也会愈发提高。

（综合办公室供稿）

审核：郭建忠

编辑：朱莹、王滕琦

---

报送：校党政领导、学校办公室、机关各部处、后勤党委、各院系