

# 总务处工作简报

2013 年第七期（总第 28 期）

复旦大学总务处编

2013 年 10 月 11 日

---

## 本期目录:

### 【重要新闻】

- 一、 积极做好开学准备工作，打造师生满意后勤
- 二、 总务处召开 2013 年下半年工作会议
- 三、 上海市教委秋季高校食品安全专项检查组来我校检查
- 四、 物业管理办公室做好会务服务，全力保障党代会顺利召开
- 五、 复旦校园严阵以待，长假无休备战“菲特”

### 【工作简讯】

- 六、 园区顺利完成迎新保障工作
- 七、 校医院新生入学体检工作进行顺利
- 八、 复旦幼儿园积极筹划新生入学调适工作
- 九、 园区召开物业工作专项考评会
- 十、 总务处开展新学期食堂专项检查工作
- 十一、 餐饮管理办公室举办卫生知识培训会
- 十二、 南区食堂学生监督员正式上岗
- 十三、 校园维护严考核 齐心营造好环境
- 十四、 餐饮管理办公室积极参加杨浦区食药监所专业培训
- 十五、 总务处召开国庆节前安全工作会议
- 十六、 加强与群众沟通，做好投诉意见处理

## 【重要新闻】

### 一、 积极做好开学准备工作，打造师生满意后勤

总务后勤工作维系着学校各项工作的正常运转，负载着师生对校园生活的要求和希望。为保障开学初的后勤服务需求，总务处在完成日常性保障工作和正常值班的基础上，利用暑期进行诸多维护和修缮工作，将对学生学习生活的不利影响降到最低，同时更好地改善学生的生活环境、迎接新生的到来：书院公共绿地焕发生机，学生居住空间焕然一新，场馆设备更新换代，北区体育馆的新增空调提升了学生运动空间的舒适度。“兵马未动，粮草先行”，总务处全体职工在假期仍然坚守岗位，正是为了新学期的顺利到来，让师生在开学之处就能感受到工作生活的便捷与安乐。

为了保证师生们上好第一节课，吃好第一顿饭，总务处于开学前一周对学校各处进行了全面的巡查，重点检查教学楼、公共楼宇、学生食堂、体育场馆、校园绿化、保洁等，保障新学期各项工作的顺利开展。8月30日，总务处周虎处长特地带领各中心主任在邯郸、枫林两个校区进行巡查，根据实地勘察情况，提出相应的整改方案，为学校各项工作的顺利开展提供有力保障，力求为师生员工提供更为优质的学习生活环境。

总务处物业管理办公室对邯郸枫林两个校区公共楼宇和教学楼的公共设施设备进行了维护和保养，部分教室插座数量增加，洗手间日用品添置完成；学生园区办公室召集园区各物业提前做好准备工作，对楼内24小时开水炉进行清洗保养，确保学生开学的生活用水，同时清理园区内建筑垃圾，营造干净整洁的园区环境；餐饮管理办公室对四个校区学生食堂进行了细致深入的食品卫生安全检查，保证师生的饮食安全；场馆中心对所有篮球架、羽毛球网、乒乓桌等进行检修，对健身器材进行保养和维护，让开学后的师生拥有更高质量的运动设施与教学环境。

此外，总务处积极利用网络平台，将各类常用信息，包括校区间班车、食堂、浴室、教学楼等开放时间汇总发布到校园生活服务平台网站上，让师生了解、掌握相关信息。同时，总务处积极回复网站上师生的建议和意见，及时妥善处理师生的各类要求，在新学期以师生的切身利益和学校的稳定发展为重，积极进取，不断提升服务质量与服务水平，打造高含金量的后勤服务品牌。

（综合办公室供稿）

## 二、总务处召开 2013 下半年工作会议

9月6日下午，总务处2013下半年工作会议在老逸夫楼二号会议室召开，总务处处班子、各办公室、中心负责人及支部书记参加了会议。

会上，总务处各中心主任对2013年的暑期工作进行了总结，对存在的问题做了客观分析，并简要汇报下半年的工作计划。周虎处长对下半年全处的工作思路进行了梳理与部署，他在充分肯定上半年及暑假期间各中心辛劳付出的同时，特别强调指出，随着学校党代会的召开以及群众路线教育实践活动的深入开展，学校也面临着新的形势和变化，我们的服务对象的需求也在不断地增加，总务处的工作必须抓住两点，一是管理，二是服务，不断加强监管职能，增强服务意识。希望总务处的同志们要有执行力，眼光要更开阔，要多调研，多动脑，多思考。

总务处下半年工作将必须紧紧围绕年初工作要点，结合群众路线教育实践活动进行。首先，完成常规工作，推进重点工作，确保后勤保障工作顺利进行，在餐饮、水电及幼儿园等几个重点工作上有所推进。第二，进一步明确工作职能，逐步完成定编定岗，加大对人力资源的规划及干部队伍的培养，深化后勤服务保障体制机制改革。第三，加强监管，明确工作流程，做好合理规划，为学校提供信息支撑做好参谋助手。第四，结合群众路线教育实践活动和学校党代会的召开，进一步加强与师生沟通，不断提高师生满意度。

（综合办公室供稿）

## 三、上海市教委秋季高校食品安全专项检查组来我校检查

为进一步推进上海高校食品安全工作的制度化、规范化，及时消除各类食品安全隐患，防止食品卫生事故发生，9月29日上午，由上海市教委学校后勤保卫处正处级调研员沈永明、上海市学校后勤协会常务副会长兼秘书长成冠润、上海高校“餐饮两会”秘书长、东华大学后勤集团总支书记、副总经理沈建平等一行八人组成的检查组，来我校进行了高校秋季食品安全专项检查。总务处周虎处长、餐饮管理办公室张明德主任等全程陪同了检查。

检查组首先实地检查了邯郸校区本部食堂和北区清真食堂，然后查看了我校餐饮工作规章制度和基础台帐。检查中，检查组对我校食堂规范经营、从业人员培训和健康、原材料采购存储、餐具消毒保洁、清真食品规范、食品留样、环境设

施、操作规范等各方面进行了全面细致的检查，对不符合操作规范的环节提出了整改意见。沈永明对我校餐饮工作的制度规范及工作人员的高度责任意识等方面予以了高度肯定。



（餐饮管理办公室供稿）

#### 四、物业管理办公室做好会务服务，全力保障党代会顺利召开

9月26日至9月27日，中共复旦大学第十四次代表大会会在光华楼东辅楼202会场隆重举行，这是光华楼建成后首次承接党代会工作。



接到会务安排后，物业管理办公室相关工作人员细心收集上届党代会的各类会场资料，对主会场进行了重新整修和油漆，使之焕然一新。随后，工作人员从相辉堂运来党徽、旗架等物资，又根据学校办公室对会议现场布置的要求，紧锣密鼓地定制幕布、台布、红旗、横幅等物品，对会场桌椅、演讲台的摆放进行定位，对会场内的灯光、音频、视频进行全面系统的检查，同时根据会议议程进行多次现场演练，目标是绝对保证会务现场不出任何纰漏，全力以赴保障党代会成功召开。

随着党代会胜利闭幕，物业管理办公室的会务保障工作圆满完成，会议主办方高度认可本次会务保障工作。借鉴本次大型会务的保障经验，物业管理办公室将进一步推进、推广精细化管理，提供更好的外延型服务，为更多大型会议的举办、召开提供全方位的保障。

（物业管理办公室供稿）

#### 五、复旦校园严阵以待，长假无休备战“菲特”

10月5日晚，总务处及时向各中心相关负责人传达校防汛防台领导小组有关防台风的通知，要求全体员工即刻起中止休假，未雨绸缪，随时准备投入到迎战“菲特”台风的工作中去。

10月6日，任务最为艰巨的总务处校园管理办公室全体职工放弃国庆长假休息，全部到岗到位，按照校防汛防台领导小组的要求，利用短信发布平台向各院系、各单位防汛防台负责人发布预警信息，做好防汛防台准备工作。

10月7日晚，随着暴雨警报不断升级，防汛防台指挥部启动预案，做好随时处理突发事件的应急准备。





10月8日清晨，暴雨橙色预警信号更新为暴雨红色预警信号，持续暴雨使复旦校园中西部地区沉浸于一片“汪洋”之中。恰逢十月长假之后的第一个工作日，特大暴雨给师生们的出行带来诸多不便，了解有关情况后，总务处带领相关职能部门成员奋战在校园防汛第一线，巡查抢险，排除隐患，保证师生们安全通行。

在雨势最猛烈之时，总务处处长周虎、副处长郭建忠、副处长王丽红亲临暴雨现场指挥工作。指挥中心不断收到北区配电房、幼托中心、400号楼、南区学生园区等地的险情报告，而经过后勤员工的及时应急抢修，一一化险为夷。校园办增派工作人员在毛主席像以西、相辉堂、物理楼等多个积水严重地段打开窨井盖加速

排水，现场派驻工作人员指挥交通，引导师生绕行，保证通行安全。

10月8日九点左右，正是师生的上课高峰，总务处特别安排校内短驳车循环于教学楼、校门间接送师生，以解师生无法在暴雨中行进燃眉之急，避免师生滞留的同时，保障师生的上班上学安全。

在抗台的三天两夜中，总务后勤部门的员工表现出超强的责任心和吃苦耐劳的感人品质。大家齐心协力，排水抢险。10月8日中午时分，校园内所有积水就已全部消退，在校师生工作、生活正常，未发生重大财产损失。

此次迎战“菲特”的经历给防汛防台工作小组带来许多思考，总务处也将不断总结经验，为明年的防汛防台计划做好更加充足充分的准备。

（校园管理办公室供稿）

## 【工作简讯】

### 六、园区顺利完成迎新保障工作

9月，园区又迎来了新一批学生入住。

为了保证新生顺利正常入住，自毕业生离校开始，各园区物业就立即投入到紧张的暑期清扫、维修、大修等各项工作中。据统计，暑期，北区物业完成毕业生和各类接待房间清洁共计3178间，完成32栋毕业生楼宇内部设备实施整体检修，期间最为紧迫的任务是7月13日入住北苑4栋楼的330名夏令营师生的准备接待工作；南区物业共完成722间毕业生寝室的垃圾清理及检修，共维修家具1500余套；西苑物业完成各类房间清扫570间；东区物业完成各类房间清扫共计930间。

7月10日，暑期大修施工队进场。今年，对北区的5栋楼宇进行了整体大修，并对南区、北区的10栋楼宇家具报废并进行更新，共计更新家具758套，在本科生住宿区还特别按一定比例增设加长床以满足学生需求，共定制加长床250套。北区为响应学校节能减排的号召，完成26栋楼1116套节能灯灯管改造工作；自行修理整楼设施29幢，维修零星单元设施112间；根据学校统一规划，选取北苑219间宿舍进行楼宇结构检测。南区针对坏损严重部位进行局部修缮，楼顶筑漏、公共部位楼梯墙面粉刷、霉斑粉刷以及地砖维修等；完成18栋楼空气开关及10栋楼防盗窗的改造，16栋楼监控布线，以及车棚晾衣架等的油漆保养等。





暑期搬迁向来时间紧、任务重，给园区的清扫、整修工作带来极大考验。特别是今年学校临时安排江湾校区 222 名学生搬迁东区，前一天晚上 7 点 15 分学生刚搬出，第二天一早就有学生要搬入，留给清扫整修的时间非常少。今年的搬迁还有东区约 170 人、南区约 200 人搬往张江，东区约 30 人搬往枫林护理，东区、本部搬入南区，以及南区内部搬迁调整约 800 人。



8月27日新生行李工作启动。今年，办公室规定免费运送新生行李的工作组成员统一着装，整齐划一，这样不仅便于学生识别，也大大提升物业的整体形象，同时，为解决学生搬运困难，要求工作组义务帮助有需求的新生将行李运送至寝室。新形象和新做法获得了学生们的好评。至9月5日，园区共办理新生行李1222件。

9月2日新生正式报到。一切以方便学生为主，尽量简化入住手续。据统计，新学期共为2515名新生办理入住手续。

（园区管理办公室供稿）

## 七、校医院新生入学体检工作进行

根据学校入学安排，自9月3日开始，校医院及枫林门诊部陆续对2013级所有新生进行了入学体检，共计8563名新生（其中3221名本科生、5342名研究生）参加。

为了更好地推进开学健康工作的开展，校医院提前印制了《新生入学体检须知》、《本科新生预防接种须知》及《新生入学健康教育手册》，将入学健康体检、疫苗接种等各类需要注意的事项加以明确并及时通知学生。全体职工尽职尽责、耐心细心地做好各个岗位的体检服务工作，整个体检过程规范有序，安全高效，得到不少学生的好评。

本次邯郸校区体检共持续13天，枫林校区持续3天。体检期间，校红十字会还安排了现场招新，许多学生踊跃报名，为我校的人道主义队伍又补充了新的力量。



（校医院供稿）

## 八、有序安排 快乐入园

### ——复旦幼儿园积极筹划新生入学调适工作

在新生幼儿恋恋不舍的情绪和父母的期待中，幼儿园迎来了 101 张稚嫩可爱的新面孔。为了让孩子们能更快适应幼儿园的新环境、新朋友，为了让家长们对幼儿园有更多的细节了解，为此，幼儿园在招生时就启动了新生入园准备工作，对新入园孩子的大致情况与特点进行了排摸，并作了相应的安排与服务。

#### 服务一：尽力创设舒适的“家”环境。

为解决复旦青年教师孩子入托问题，在原本空间紧张的情况下，幼儿园又新建了一个班级，目前小班数量达到四个。幼儿园还相应增设了幼儿的专用活动室，配备了电脑、电视机、各种玩具、桌椅等。为了更好地利用有限的空间，幼儿园专门对午睡室进行了两次调整，使每个孩子都有了一张安全舒适的小床。老师们克服各种困难，因地制宜地在班中为孩子们创设了有利于孩子发展的环境，如：温馨的娃娃实景地、生活活动环境的隐形教育材料等等，孩子们在这样一个安全、温暖，具有一定吸引力的环境内，很快地融入了集体生活。



#### 服务二：营造安全有序的生活环境。



全体教职工提前一周大扫除，使每个角角落落、每个细微之处都保持整洁。老师们还特地在孩子们使用的杯具、椅子、饮水区域、午睡室和盥洗室做了不同的标记，便于孩子们辨认、模仿、学习，逐渐养成良好的生活习惯。营养员老师根据小班新生的特点及时调整了烹饪方法，制作了适宜幼儿营养健康的食谱，减少了孩子们在园的不适应感，使孩子们感到愉悦，使家长们工作更放心。

#### 服务三：运用方法，稳定幼儿焦虑情绪。

孩子们初来乍到，面对的是一个陌生的环境及许多素不相识的人员，不可避免地产生一种惶恐不安、紧张害怕的情绪，为了让幼儿尽快适应幼儿园生活以及新环境，稳定情绪，新生入园工作成为了开学阶段幼儿园的重点工作。为此，老师们总

结了一些“攻略”，如：玩具吸引法、移情淡化法、家庭式称呼法、奖赏表扬法等，尽快熟悉幼儿姓名、增进师生间、生生间彼此的感情。

#### **服务四：与家长建立良好信任关系。**

提前召开新生幼儿的家长会既是为了让新小班的小朋友能够更快更好地适应幼儿园生活，也是为了指导家长如何正确看待新生入园所产生的现象，科学而积极地协助幼儿园一起帮助孩子顺利度过这一关键期。

在家长会上，园长首先对幼儿园进行了详尽的介绍，帮助家长了解孩子们即将进行集体生活和学习的园舍以及陪伴孩子成长的老师们，向家长提出些合理有效的建议，共同帮助孩子们度过适应期。如：送入园赶快离开；帮老师多了解宝宝；提醒家长精神、情绪准备至关重要；不要以老师来威胁孩子；要相信老师，相信孩子……



入园前，幼儿园展开了细致的新生家访工作，细致了解每一个孩子的情况，做好较详细地家访记录。入园时，幼儿园针对新小班孩子的实际情况，开展了适应日开放活动。孩子们在家长的陪同下进入自己的班级，初步认识班级环境、班级老师以及自己的小伙伴们。孩子们在家长、老师的陪伴下少了哭闹，多了新鲜感。此外，家长通过新生适应日活动直观感受幼儿园的环境和幼儿活动情况，对幼儿园有了更全面细致的了解。

在日常接送时，老师耐心热情接待幼儿和家长，根据不同幼儿的情况进行区别对待。认真听取家长意见和嘱托，对所带物品仔细认真交接。及时与家长沟通，建



立良好的信任关系，通过幼儿每日观察表反馈幼儿在园一天的情况，特别是哭闹情况和午餐、午睡的情况，让家长及时了解，放心安心。

在幼儿园全体员工的辛勤付出下，妥善从容地应对了新生入园可能产生的一系列问题，让新生入园变得紧张忙碌却又有条不紊，使幼儿园新生入园工作经验不断丰富，工作质量与工作水平不断提升。

（幼儿园供稿）

## 九、园区召开物业工作专项考评会

9月17日，总务处学生园区办公室组织了南区、东区、北区及西苑四个园区物业进行半年专项考评，旨在通过对物业工作的专项评定，总结经验、沟通交流、取长补短，推动园区物业共同进步，服务质量再上新台阶。

每年的6月到9月是物业最繁忙的季节，包括了毕业退宿工作，暑期清理、维修、大修，开学时的新生入住、新生行李等等，工作繁杂且劳动强度大，加之今年又经历了连续47天35度以上高温天气，客观增加了各项工作难度，但是各园区物业始终秉承爱岗敬业、服务师生的精神品质，认真完成了各项常规及阶段性工作。



会上，四园区先后分享了各自工作经验。西苑物业在维修工作上采取了预防性检修的工作模式，定期对设备设施进行检修维护，而非接到报修后才去维修，掌握了维修的主动性，对于保证设备设施正常使用运转，发挥最大使用寿命具有积极的意义。与去年相比，东区物业的管理中心有了较大改变，在职责

分工上更加明确，同时根据学生需求，主动在楼内添置信件箱、物业服务信息等便民设施。南区物业暑期大修工作相对繁琐，需要更换空气开关，进行防盗窗、空调管改造，粉刷楼宇，改造书院，更新家具，筑漏房屋等等，管理中心派专人对所有工程进行跟踪跟进，保证了新学期学生的顺利入住。北区物业今年的亮点在于数据资料的整理，物业公司专门派一名工程师常驻园区，负责收集园区各类资料数据，做好台帐，方便以后的管理和其他各项工作。



针对园区的不同情况及服务中的实际情况，办公室从队伍建设、制度建设及完善基础资料等三方面提出了今后工作的改进意见。希望各物业中心能注重发展年轻后备力量、补充专业性员工，充分发挥各个主管在物业队伍中的团队领导和支持作用；进一步完善、细化各项管理服务制度，使园区的各项服务都能规范化，精细化；抓紧完善重要设备和楼宇资料档案，从而能为养护、大修和抢修工作提供准确的第一手资料。

（园区管理办公室供稿）

## 十、总务处开展新学期食堂专项检查工作

为确保学生食堂平稳运行和维护学校的安全稳定，总务处周虎处长、郭建忠副处长与餐饮管理办公室人员，于9月10日至12日分别对邯郸校区、江湾校区及枫林校区的学生食堂进行了专项检查。



检查重点项目包括食堂从业人员健康证、仓库管理、食品采购台账、加工售卖间卫生、食品留样、生产与消防安全管理、餐具清洗与消毒、冰箱和盛器的使用及饭菜的价格与质量等。期间共查验健康证628张（其中

新进员工79人），大小库房30个。

在全面深入的检查中，总务处认为大部分食堂供应工作基本安全有序，而对检查中所发现的问题，总务处领导予以了及时的纠正，要求食堂方面在第一时间进行整改，以确保食堂各环节工作更加规范，保证师生饮食安全。

（餐饮管理办公室供稿）

## 十一、餐饮管理办公室举办卫生知识培训会

为了让新进员工尽快掌握专业食品安全和生产安全知识，规范各项操作，切实加强学校食堂食品安全工作，确保学校食堂食品安全和师生身体健康。餐饮管理办公室根据开学初食堂检查情况，于9月13日在逸夫科技楼多功能厅，针对食堂新进员工专门举办了食品安全知识培训会，共有66人参加培训并进行了培训测试。



这次培训重点内容是“生熟分开和烧熟煮透是餐饮卫生工作的两大基本原则”，同时对餐具消毒、卫生保洁、生熟分开、烧熟煮透、晨检、留样菜等方面的卫生要求和专业知识作出详细的讲解与分析。

此次培训内容针对性强，对于促进各食堂、餐厅日常管理工作具有重要的指导意义；同时，通过培训，提高了各岗位员工的业务能力，也为大家做好饮食卫生环节操作提出了具体建议，真正的做到学以致用，从而进一步提高饮食服务工作的服务质量。

（餐饮管理办公室供稿）

## 十二、南区食堂学生监督员正式上岗

本学期的南区食堂学生监督员已于 9 月 22 日正式上岗，这支监督员队伍由来自新闻、医学等不同专业的 8 名学生组成，其中 6 名是上学期的“老”成员。为了更好地发挥食堂监督员的桥梁纽带作用，增进监督员对食堂管理的了解，在总务处餐饮办公室的大力支持下，全体南食监督员与餐办老师于 9 月 18 日中午在南食二楼同茂兴进行了一次面对面的沟通交流午餐会。

午餐会上，餐办老师从食堂管理现状和食堂监督员功能定位两大方面向学生监督员做了专业化的介绍培训，指导监督员独立协调、处理值班中遇到的一些问题。餐办老师肯定了上学期学生监督员队伍的工作，在汇总共计 50 多条的意见中，不仅包含了对食堂日常



服务的有效监管，如餐具问题、员工服务规范等；监督员们还提出一些实用有效的改进建议，如增设伞架、洗手液等等。餐办老师希望监督员能够充分发挥学生监督

力量，客观公正地帮助处理、监督食堂事务，同时作为代表在学生群体中对食堂工作进行正面宣传，做好学生和食堂之间的纽带。

最后，学生监督员在餐办老师的带领下分别与南食四家经营单位负责人进行了解沟通。餐办希望学生监督员继续发挥积极作用，对食堂工作提出一些合理意见和方案，共同努力把本学期的食堂服务工作做得更好。

（餐饮办公室供稿）

### 十三、校园维护严考核 齐心营造好环境

#### ——校园管理办公室开展第三季度校园卫生、绿化考核工作

为做好校园环境卫生和绿化管理工作，向师生们提供更美好的校园环境，总务处校园管理办公室开展了第三季度校园卫生、绿化养护考核检查工作。



9月23日，校园管理办公室协同学生园区管理委员会及有关物业管理公司、校园绿化养护单位对邯郸校区和枫林校区的环境卫生和绿地养护工作进行了对口互查。检查人员对校园各区域的卫生和绿化情况逐项进行了检查，当场指出存在问题，要求国庆节前整改完毕。

相关单位十分重视此次检查，切实有效地进行了整改。物业管理公司修缮了损坏的园林设施，绿地养护单位补种了空缺的草坪、重描了景石题字等，所有单位齐心协力，努力营造良好的校园环境。

对口检查不仅能通过相互沟通交流的方式，把环境保洁和绿化养护工作落到实处，更能通过横向打分评比，督促提高校园环境卫生和绿化养护的管理水平。

（校园管理办公室供稿）

### 十四、积极参加杨浦区食药监所专业培训

9月27日下午2点，由杨浦区食药监所举办的辖区内大型餐饮单位培训学习活动在五角场百联又一城十楼会议室进行。杨浦区食药监所副所长袁艳芳、一分所所长顾舜和董树斌医生出席了本次活动，来自复旦大学、上海电视大学、上海东方大学城餐饮管理有限公司、上海外婆家餐饮管理有限公司等共20余人参加了这次培



训学习活动。我校餐饮管理办公室赵力群、教工餐厅经理高春兰、复旦燕园宾馆经理姚宏强参加了这次培训。

培训会议上，袁所长主要强调了秋季供餐和节假日集中供餐工作的注意事项，以及如何加强员工培训、正确处理消费者提出的问题等。之后，与会人员前往上海外婆家餐厅的后厨进行了现场学习。

此次培训增强了餐饮服务工作人员对于用餐高峰时段的工作责任意识，通过实地勘查的方式进一步学习厨房现场 6T 管理，为我校食堂参与上海市 6T 标准化食堂评比活动起到了积极的借鉴作用。

（餐饮管理办公室供稿）

## 十五、总务处召开国庆节前安全工作会议

9月27日上午，总务处在逸夫科技楼1号会议室召开“十一”节前安全专题会议，会议的主要目的是听取总务后勤各部门假期前安全工作的自查情况，布置假期安全稳定工作。总务处郭建忠副处长出席会议并发表讲话，总务后勤各部门安全工作负责人近20人参加会议。

在听取各部门工作汇报之后，郭建忠副处长要求各部门针对检查中发现的问题，明确整改时间、整改措施和责任人，尽快消除安全隐患，确保“十一”期间校园安全、稳定；同时郭处长还针对后勤工作的实际情况，做



了一系列安全工作部署，包括：提高思想认识，增强紧迫感和责任感；确保师生员工人身安全，继续加强安全自查，排除一切安全隐患，尤其是校园内窨井盖、电梯、生产设备、燃气管道、电线、消防器材等；园区、大楼、宿舍等假期加强物业巡视，在学生中做好宣传，安全防范工作要广而告之；落实假期值班，保持通讯畅通；相关施工现场做好安全防范及外围防护措施；及时清理校内枯叶、枯枝，做好秋季防火等。

最后，郭处长要求大家必须充分认识到当前做好后勤安全稳定工作的重要性、必要性，要做到责任到人、人员到岗、工作到位，要继续抓好食品卫生安全、消防



安全和生产安全工作，切实保证后勤工作的稳定运行，为建设安全和谐的校园提供有力保障。

（校园管理办公室供稿）

## 十六、加强与群众沟通 做好投诉意见处理

### ——总务处中青年管理干部学习沙龙第三期成功举办

师生投诉意见的及时解决，直接关系到师生学习、工作、生活的质量，关系到师生对学校后勤工作的信任度和满意度，直接关系到学校的稳定与和谐。及时有效地解决师生提出的涉及切身利益的各种问题一直是总务处努力的方向。9月29日下午，总务处中青年管理干部学习沙龙邀请到原学校办公室信访办主任蔡樱华老师，与所有到场的中层管理干部分享与探讨投诉意见处理技巧。



蔡樱华老师以毛主席在1951年5月16日转发中央办公厅关于处理群众来信的报告上做出的批示为切入，全面而深刻地揭示了信访工作的重要地位和基本原则。其后，蔡老师通过比较2011年与2012年信访办相关数据，向大家展示信访接待工作的变化趋势。在信访办任职期间，蔡老师通过冷静观察、深入思考，沉淀下自己的一些宝贵经验。蔡老师认为，要做好投诉意见的处理，首先要认识工作对象，了解背景情况，即投诉的对象是谁，为何而来，有何要求，其次，作为接待投诉的工作人员，要明确“我是谁”、“我能做什么”、“我如何去做”，绝对不能有先入为主的观念，而且必须以一根准绳衡量所有投诉对象，处理投诉意见的原则是必须对事件做好定性判断。在无数不厌其烦的接待之后，蔡樱华老师进行细节梳理，通过

归纳总结形成书面信息报告和改进意见，在校领导决策过程中能够帮助进一步科学决策，不断完善学校各类政策。在蔡樱华老师看来，预防产生投诉矛盾有五个关键，第一是注意接待态度，第二是注重自身建设，第三是加强工作预判，第四是加强部门间的协调，第五要学会自我保护。

在蔡樱华老师丰富的案例分享与明晰的经验总结后，与会的处内管理干部也结合总务处投诉意见处理的现状展开热烈讨论，共享自己在接待师生投诉意见中曾经经历的点点滴滴。

最后，在意犹未尽之中，总务处中青年管理干部学习沙龙第三期划上了圆满的句号。

对于总务处而言，处理好群众投诉意见，是加强与群众联系，服务师生的重要方式。通过本次沙龙，总务处管理干部们普遍认为，要确保联系群众、服务师生各项工作的有效进行，必须广泛听取群众的意见和建议，认真受理师生投诉，及时向师生反馈处理意见，切实维护广大师生的利益。

（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