



重庆邮电大学

# 基建后勤工作简报

2015 年 第 6 期

基建后勤管理处

二〇一五年九月十四日

## 本期导读

### ★要闻回顾

- ※李银国校长一行慰问暑期坚守岗位职工 . . . . . 3
- ※我校基建项目管理工作受到市教委高度肯定 . . . . . 4
- ※重庆市节约型公共机构示范单位创建工作专家组莅临我校指导工作 . . . 5
- ※学校第二轮教职工住房申购工作圆满结束 . . . . . 5
- ※云南财经大学资产经营有限公司一行来校交流 . . . . . 6
- ※西安邮电大学一行来校调研交流 . . . . . 7
- ※基建后勤管理处召开暑期工作布置会 . . . . . 7
- ※基建后勤管理处做好开学检查工作 . . . . . 8
- ※基建后勤处党总支理论学习中心组举行“三严三实”党课活动 . . . . . 9
- ※基建后勤处组织召开六月份物业管理及绿化养护社会企业考核会 . . . 10
- ※基建后勤处召开上半年社会企业参与我校后勤服务保障工作总结会 . . 10
- ※基建后勤处参加全国高校后勤协会暑期培训 . . . . . 11
- ※南岸区卫生监督所到学校幼儿园指导工作 . . . . . 11

### ★后勤服务

※基建后勤管理处召开 2015 年秋季迎接新生开学工作布置会	12
※基建后勤系统圆满完成 2015 年暑期后勤保障工作	13
※物业管理中心召开社会企业暑假工作联系会	14
※饮食服务中心顺利完成学生军训期间餐饮服务保障工作	14
※校医院顺利完成军训医疗保障任务	15
※重邮宾馆成功入围重庆市 2015-2016 年党政机关会议定点宾馆	16
※幼儿园召开新学期工作会议	16
<b>★后勤风采</b>	
※尽职尽责 用心经营 记重庆邮电大学 2014 年“巾帼十佳”陈小芳	17
<b>★思考与实践</b>	
※提高物业服务满意度的路径选择——以服务对象需求为出发点	19
<b>★建设与维修</b>	
※综合实验楼通过主体结构验收	26
※39 号学生宿舍通过节能验收暨竣工预验收	26
※7、8 月基建后勤系统新建、专项改造及维修工程进展统计	27
※7、8 月基建后勤系统全校维修服务统计	30
<b>★简讯</b>	
※物业管理中心对库房材料进行了 2015 年半年盘存	31
※校医院开展药品的 2015 年年中盘点	31
※接待服务中心为第二季度的寿星员工举办了集体生日宴	31
※接待服务中心举行交通安全学习会	31
※饮食服务中心召开暑假期间相关工作安排布置会议	31

## 要闻回顾

### 李银国校长一行慰问暑期坚守岗位职工

8 月 26 日上午，校长李银国、副校长颜虹、吕翊和相关职能部门负责人一行深入校园，看望慰问暑假期间仍坚守在工作岗位的广大员工，实地了解学校暑期部分建设工程进展情况。



李校长一行先后走访了中心食堂安保亭、学生宿舍、太极运动场、传媒艺术学院以及南部校区建设工地等。每到一处，李校长都亲切慰问坚守在工作岗位上的职工和施工人员，详细询问了各岗位的工作情况和实际困难，并送去清凉饮品，对他们在假期中冒着酷暑仍心系师生、认真负责地做好服务和建设工作表示慰问和由衷的感谢。

在第 5 栋学生宿舍，李校长详细了解学生公寓暑期维修改造情况，实地考察同学们的学习生活环境，询问假期师生生活服务保障情况。他希望工作人员继续认真做好暑期后勤服务工作，提供安全、便利的后勤服务，为留校师生的学习和生活做好保障。

在南部校区等施工现场，李校长听取相关情况汇报后，要求各部门和施工单位要严把质量关，科学施工，狠抓项目管理，确保工程进度，积极

为校园建设作出努力和贡献。李校长还对相关职能部门负责人提出要求，希望他们认真履行职责，注意防暑工作和职工的人身安全，加强对一线职工的人文关怀，努力营造和谐温馨的工作环境，以优良的作风和精神面貌迎接新学年的到来。

### **我校基建项目管理工作受到市教委高度肯定**

在近日召开的“重庆市高校新建校舍竣工验收意见工作会”上，我校基建项目管理工作由于规范制度、严格程序、重视质量、安全生产，且 2000 年以来的所有基建项目全部完成竣工验收备案受到市教委点名表扬并给予高度肯定。

我校长期重视基建和修缮工程的施工管理及验收工作，从工程前期手续办理、施工管理到工程竣工验收备案、竣工结算审计和工程款支付，除了严格遵守国家、行业相关法律法规外，还根据学校工程项目特点，出台了《重庆邮电大学工程建设管理办法》（重邮〔2015〕89 号）等文件，严格程序管理，严把工程质量关、安全关与验收关。同时，就施工中遇到的问题积极向相关主管部门请示报告，获得其指导与帮助。自 2000 年以来，所有基建项目均按期完工投入使用，及时完成了竣工验收备案手续。由于工作出色，我校信科大楼、图书馆、三教学楼、五教学楼、逸夫科技楼先后荣获了重庆市“巴渝杯”优质工程奖。

### **重庆市节约型公共机构示范单位创建工作专家组莅临我校指导工作**

7 月 22 日上午，由重庆市机关事务局、重庆市教委等部门有关人员组成的市节约型公共机构示范单位创建工作专家组莅临我校指导工作并在逸

夫楼 203 会议室召开意见交流会。学校吕翊副校长同校办、资产处、基建后勤管理处等部门负责人出席会议。

会上，专家组依据《全国节约型公共机构示范单位评价标准》，结合在我校现场查勘及资料审查的情况对我校的创建工作提出了具体改进措施和建议意见。

听取专家组的意见后，吕翊副校长对专家组一行莅临我校指导工作表示热烈欢迎，并详细介绍了我校开展全国节约型公共机构示范单位创建工作情况。同时，他表示学校将按照专家组的指导意见，以此次创建工作为契机，进一步提高认识，落实举措，提高能源资源利用效率，建立科学、规范的节约能源资源管理体系，确保顺利通过今年 9 月份的全国节约型公共机构示范单位创建工作评审。

据悉，开展全国节约型公共机构示范单位创建工作是国家机关事务管理局、国家发展和改革委员会、财政部贯彻落实国务院《节能减排“十二五”规划》和《关于加快发展节能环保产业的意见》的重要举措，对于引导和推动资源节约型、环境友好型社会建设具有重要的示范和引导作用。经专家组评审，我校单位建筑面积能耗、人均能源能耗指标、人均水资源消耗指标等节约能源指标达到国家相关标准和要求。

### **学校第二轮教职工住房申购工作圆满结束**

根据学校工作整体部署，学校第二轮教职工住房申购工作于 6 月 12 日启动，并于 7 月 1 日下午圆满结束。

住房出售工作关系教职工切身利益，在学校领导关心下，教职工购房工作组对 2015 年住房出售工作进行了整体部署。基建后勤管理处作为牵头

单位，精心组织统筹安排，继续使用 2014 年选房实施中自主开发的选房系统，全程公开选房过程，并实时发布选房结果和房源动态，整个选房过程公开透明，规范高效，为教职工选房提供了准确快捷的信息。选房现场工作人员通力配合，做好各项服务工作，确保选房工作有序高效进行。

据悉，此次教职工住房申购工作是 2014 年整体住房申购工作的延续，也是学校重视解决新进校各类人才住房问题的重要举措。整个选房工作的有序组织，得到了广大教职工的高度认可。

### 云南财经大学资产经营有限公司一行来校交流

7 月 17 日上午，云南财经大学资产经营有限公司李光香总经理一行来校交流座谈，基建后勤管理处汪友海副处长、资产处宋秀红副处长以及相关实体负责人出席座谈会。

座谈会上，汪友海副处长介绍学校后勤改革历程，重点介绍了学校后勤服务保障体系的现行运行模式，宋秀红副处长介绍学校关于资产管理机构设置以及工作概况，李光香总经理也介绍了该校资产经营公司的基本情况。接着，双方就场馆管理方面问题进行了探讨，特别是场馆的建设、经营管理以及运营模式进行了热烈交流和讨论。

通过交流，既增进了两校同行友谊，又启迪了工作思路，有利于进一步促进相关工作。

### 西安邮电大学一行来校调研交流

7 月 30 日上午，西安邮电大学一行来校调研交流，后勤服务产业集团院合宽总经理、房地产开发中心张志敏主任、审计处刘进海处长等部门领

导参加，我校基建后勤管理处周志强处长、张红卫书记、审计处卢继勇处长等领导参加，相关科室负责人、实体负责人等出席座谈会。

座谈会上，周志强处长介绍了我校基建后勤系统相关机构设置、岗位职责以及运行方式、后勤数字化信息化建设等情况，双方就后勤运行机制、数字校园建设、后勤集团架构、体制机制创新、宾馆运行模式、饮食管理等相关情况进行了深入交流，通过交流，既增进了两校同行友谊，又启迪了工作思路，有利于进一步促进后勤工作，为建立现代大学后勤服务保障体系积累宝贵经验。

西安邮电大学客人还参观了后勤服务一站式大厅，他们对学校后勤管理取得的成绩给予了高度认可，也希望长期保持交流与合作。

### 基建后勤管理处召开暑期工作布置会

7月14日下午，基建后勤管理处召开处暑期工作布置会，学校吕翊副校长出席，基建后勤管理处科级及以上干部参加，会议由周志强处长主持。

首先，夏万林副处长对暑期的基本建设以及修缮工程安排情况进行了总体汇报，特别是学校重点工程的施工进度安排情况，针对今年暑期施工周期短等现实困难也提出了相应对策，同时也对迎接明年学校工程专项审计工作准备情况进行了汇报。

其次，汪友海副处长对暑期后勤保障工作安排进行了汇报，从餐饮、能源、物业、绿化、能源以及医疗等几个方面做了介绍，并对信息化二期建设、制度汇编、国家节能单位验收等重点工作进行了汇报。

吕校长听了汇报后，对基建后勤系统暑期工作安排提了具体要求，一是要求对暑期重点工程特别是涉及到开学工程的要注意进度安排，克服困

难，责任到人，二是注意暑期加班和值班岗位要求，同时也要关心基建后勤职工防暑降温，三是关注假期期间异常天气情况下各项服务保障工作的正常运转，做好各项突发情况的预案工作。同时，吕校长对一些专项工作做了进一步指导，他表示，近些年基建后勤系统工作非常规范，运行良好，得到了学校上下的充分肯定，也希望基建后勤系统全体职工能够进一步总结经验，将各项工作提升到新的高度。

一直以来，暑期是学校基建修缮任务繁重的阶段，也是各项服务保障工作的重点时期，基建后勤职工将克服各项困难，圆满完成各项任务。

### 基建后勤管理处做好开学检查工作

为做好 2015 开学各项准备工作，基建后勤管理处采取各项有力措施做好服务保障工作。

9 月 1 日上午，基建后勤管理处专门召开各科室和各实体参加的协调会，对新学期各项后勤服务保障准备工作以及工程建设维修工作做了布置，周志强处长会议上对暑期各项工作做了总结，并对开学准备工作做了详细的布置，要求各科室、各实体认真落实，确保学校后勤保障工作有序进行。

9 月 4 日上午，基建后勤管理处组织了相关检查工作。夏万林副处长带队对校园环境、工程安全隐患以及绿化工作进行了重点检查，对发现的问题提出了整改意见，并要求相关部门马上落实。汪友海副处长带队对教学楼、各食堂、宿舍开学准备情况进行了检查，对发现的问题提出了指导意见。

同时，根据统一安排各后勤实体对涉及到各项后勤服务保障工作进行了专项重点检查，确保开学后勤保障顺利运行。



## 基建后勤处党总支理论学习中心组举行“三严三实”党课活动

7月3日上午10:00,基建后勤管理处暨南部校区建设指挥部党总支理论学习中心组开展集体学习,由基建后勤管理处党总支张红卫书记讲授关于“三严三实”的党课,敬菊华处长主持,基建后勤管理处以及南部校区建设指挥部所有副科级以上干部、各后勤实体负责人参加了本次学习。

张红卫书记首先从准确把握“三严三实”的科学内涵、把握“三严三实”的基本内容、把握“三严三实”的发展脉络以及把握“三严三实”的时代内涵四个方面解读了“三严三实”是什么这一重大问题,其次从中共党建理论的发展揭示“三严三实”教育的重大意义,接着从基建后勤处和指挥部工作情况对存在的一些不严不实的问题进行了深刻剖析,最后对如何落实好“三严三实”专题教育要求,打造一支忠诚干净担当实干的干部队伍提出了具体明确的要求。

通过此次党课活动,全体基建后勤处党总支理论学习中心组成员进一步明确“三严三实”活动内涵,必将进一步促进各项工作的开展。

## 基建后勤管理处组织召开六月份物业管理及绿化养护社会企业考核会

6月30日下午,基建后勤管理处在处办大会议室组织召开了6月份物业管理及绿化养护社会企业考核会,基建后勤管理处汪友海副处长参加,相关科室、实体以及社会企业等负责人参加了会议。

会上,物业管理中心通报了两家社会企业六月份的工作开展及考核情况。接下来,汪友海副处长对六月份两家社会企业的工作进行了总结。他指出,两家公司都能较好地履行合同,整体工作达到了合同要求。针对前期工作开展情况及后续工作安排,他提出以下要求:一是加强假期安全工

作；二是做好军训期间相关服务保障工作；三是利用暑假开展员工培训；四是做好下学期开学准备工作。

### 基建后勤处召开上半年社会企业参与我校后勤服务保障工作总结会

7月16日14:30，基建后勤管理处处在处办大会议室召开了上半年社会企业参与我校后勤服务保障工作总结会。基建后勤管理处周志强处长、汪友海副处长、相关科室、实体以及社会企业负责人参加了总结会。会议由周志强处长主持。

首先，汪友海副处长代表基建后勤管理处对各企业上半年的工作进行了回顾，通报了各企业上半年考核情况和满意度测评情况。在肯定工作成绩的同时，也指出了各企业运行中比较突出的问题，如规范性管理和标准化服务需要进一步加强、服务质量和效果还需要进一步提高、对安全的重视程度和相关的投入不够等。最后他对下半年的工作提出了具体要求。

接下来，各社会企业分别对上半年的工作进行了总结，并简要介绍了下半年的工作计划。

最后，周志强处长做了总结讲话。他充分肯定了各企业在上半年工作中的突出成绩，也指出了各企业工作中的不足之处，并提出六点要求：一、进一步明确学校和社会企业双方职责；二、认真履行合同约定；三、进一步提高管理水平、服务质量和标准；四、加强员工教育和培训；五、密切关注新技术、新环境对企业自己发展的影响；六、注意安全，确保安全生产，不出安全事故。

### 基建后勤处参加全国高校后勤协会暑期培训

暑期期间，基建后勤处组织了由汪友海副处长带队，部分科级干部、实体负责人等参加全国高校后勤协会暑期培训，取得了良好的学习效果。

7 月 27 日在青岛举行全国高校后勤文化建设与服务管理创新高级研修班，此次培训班是由中国教育后勤协会思想文化建设与人力资源专业委员会与海尔集团合作举办，旨在促进高校后勤文化建设、薪酬制度改革与企业服务管理创新，进而提升后勤队伍素质和服务管理水平。会议期间，听取了海尔集团人力资源专家关于互联网背景下海尔的转型发展之路，参观了海尔工业园和海尔文化馆，并学习了高校后勤人力资源专题讲座。

8 月 6 日在银川举行的“新常态、新视野、新思路——教育综合改革背景下高校后勤改革发展(2015)暑期峰会”。此次高峰论坛以开放视角定位高校后勤新形势下的改革，总结过去高校后勤改革的成果，展望高校后勤事业发展的卓越未来，明确了新形势下高校后勤改革的方向和重点，增强了高校后勤人对高校后勤事业未来发展的信心和共识。

基建后勤处参会同志认真学习，收获颇丰，并努力将所学内容运用到工作中去。

### 南岸区卫生监督所到学校幼儿园指导工作

7 月 3 日上午，南岸区卫生监督所一行 3 人到学校幼儿园进行卫生保健工作指导。

南岸区卫生监督所对幼儿园卫生防控工作和疾病预防工作进行了重点指导，查看了各班级卫生消毒记录和幼儿缺勤跟踪记录等相关资料，提出了积极地意见及建议，对幼儿园今后卫生保健工作的开展起到了积极地推进作用。

## 后勤服务

### 基建后勤管理处召开 2015 年秋季迎接新生开学工作布置会

9 月 7 日下午 4:30, 基建后勤管理处召开 2015 年秋季迎接新生开学工作布置会, 管理科全体教师、相关实体和社会企业负责人参加, 会议由汪友海副处长主持。

汪友海副处长布置了如下工作任务: 一是加强环境卫生保洁工作和绿化养护工; 二是全校能源保障工作正常运行, 物业管理中心负责与水电气部门做好协调沟通工作。三是加强新生卧具管理工作; 四是加强学生宿舍新生入住环节管理; 五是做好餐饮保障服务工作, 采取一切措施确保食品卫生安全; 六是做好安全防范工作。

最后要求, 新生入学期间所有参会人员多到现场协调相关工作, 及时解决问题, 信息互通, 为确保新生顺利入学做好后勤服务保障工作。

### 基建后勤系统圆满完成 2015 年暑期后勤保障工作

暑假期间, 基建后勤系统广大职工坚守在各自工作岗位上, 确保学校工程、餐饮、住宿、医疗、维修等工作正常运行, 保质保量完成假期各项工作。

暑期期间专项以及维修改造任务较重, 加之今年暑期较短, 施工周期非常紧张, 工程科同志克服困难, 积极协调施工单位, 圆满完成各项任务, 先后完成数字图书馆楼顶字牌更换工程、新运动场主席台改造工程以及腾飞门值班室外观改造工程 10 项, 完成经管学院零星维修改造工程、学生公

寓及教学楼部分屋顶更换防火门工程以及马克思主义学院办公楼瓦屋面维修等各项维修工程 27 项，同时承担了学校办公用房改造任务。对于涉及到的开学重点工程，实行了专人负责制，确保施工的进度和质量。

餐饮保障方面，今年暑假餐饮保障工作由大学城食堂三楼千喜鹤公司负责，为留校学生、施工单位和各单位加班人员提供餐饮服务，全体员工克服炎热的天气，整个暑假餐饮保障工作圆满完成。今年新招标的兴业苑三楼红高粱食堂和大学城二楼延生食堂，在暑假期间对后厨加工区、就餐区、天花板等进行了重新装修，对地面进行了防滑处理进一步改善了就餐环境；对员工进行了安全教育和操作流程技能等方面的培训，进一步强化服务意识。

医疗保障方面，暑假期间，医院门急诊共接诊病人 1000 余人次，收治住院病人 28 人次，未出现一例医疗事故和纠纷，圆满完成了假期医疗服务保障工作

物业保障方面，暑期认真做好校园卫生保洁及绿化养护工作。重点加强湿滑路面清洗和植被的移栽、修剪及除草、抗旱工作，进一步提高校园环境整体品质；暑期中对三、四教楼道瓷砖进行了认真清洗，对长廊架顶进行了改造，对多媒体教室和会议室的多媒体设备进行全面检修和保养，认真做好教材供应协调工作；扎实做好能源保障工作，确保学校能源系统安全稳定运行，暑期中对全校水、电设施设备进行了全面检查和维护，确保各配电房电压稳定，设施设备运行正常。

暑期期间，经过基建后勤系统全体职工的努力，确保了学校开学工作的正常运转，为学校后勤保障做出了应有的贡献。

## 物业管理中心召开社会企业暑假工作联系会

为进一步强化暑假期间的后勤服务保障工作，7 月 14 日下午 2:30，物业管理中心在中心会议室召开社会企业暑假工作联系会。

邓杰主任首先通报了中心在暑假期间的工作安排，同时对社会企业在假期应完成的主要工作提出了建议和要求，希望社会企业高度重视假期的服务保障工作，为暑假留校学生的假期生活服好务，做到服务到位，保障有力，确保师生度过一个“欢乐、祥和、平安、文明”的假期，维护良好的校园秩序。

与会人员对暑期中自习教室开放、空调管理、学生公寓管理、集中供热、饮水服务、设备检修、日常维报修、环境卫生、抗旱保苗以及暑期中协调工作等方面进行沟通和交流，彼此交换意见和看法，并对相关事项达成了共识。

## 饮食服务中心顺利完成学生军训期间餐饮服务保障工作

7 月 4 日至 19 日，我校大一学生军训工作如期举行。为了确保军训期间餐饮服务工作的有序开展，7 月 2 日，饮食服务中心召开了军训期间餐饮服务保障工作会议，对军训期间中心各餐厅早餐、中餐和晚餐任务进行了分工和布置，并对教官的取餐窗口、就餐位置进行了细致的安排。

在军训后半程期间，重庆出现高温天气，这对饮食服务中心持续工作在高温环境中的一线员工是一个严峻的挑战。为了确保中心一线员工的身体健康，防止发生有人中暑情况，饮食服务中心为一线员工购置了藿香正气液、风油精、西瓜等防暑降温药品和食品，全面开展了各项防暑降温工作。

截止到 7 月 19 日学生军训工作结束时，饮食服务中心各餐厅均按照期初安排完成相关工作，确保了军训期间的餐饮服务保障工作的顺利完成。

### **校医院顺利完成军训医疗保障任务**

7 月 14 日，为了保障新生打靶、拉练期间的身体健康，校医院按照学校要求为 2014 级新生军训打靶、拉练提供医疗保障服务。

为了做好本次医疗保障任务，校医院提前准备，赵蓉副院长提出了具体要求，在新生实弹射击地点须设立医疗救助点，指派医生和护士早上 6 点到达射击场并且在运动场设立一个医疗救助点，要求医院各科室做好准备，护理部、急诊室配备相应的医疗救助药品和其他硬件设施，做到有条不紊的完成本次医疗服务任务。

医院医护人员冒雨守候在医疗救助点，有同学中暑的，有低血糖晕厥的，立即展开急救，有同学没有饮水了，校医院医护人员立即为其准备矿泉水。在整个医疗服务过程中，医院医护人员不怕苦，不怕累，从早上 6 点一直服务到下午 4 点才吃午饭，经过大家共同努力，校医院顺利完成了本次新生军训打靶、拉练医疗保障任务，赢得了军训学生及老师的一致好评。

### **重邮宾馆成功入围重庆市 2015-2016 年党政机关会议定点宾馆**

近期，重庆市财政局委托重庆市政府采购中心对“重庆市 2015-2016 年会议定点场所入围资格招标”项目进行了公开招标，重庆邮电大学宾馆参与了此次投标。各部门相关人员团结一致，认真研究招标文件，领会招标意图，高效率、高质量编制投标文件，并按期参与投标。最终，凭借宾

馆良好的信誉、行业经验、硬件条件和专业的管理团队、合理的报价赢得了招标单位的肯定，并顺利再次中标。

近日，重庆市财政局、重庆市政府采购中心与重庆邮电大学宾馆签订了 2015-2016 年度党政机关会议定点场所协议书并下发了国内招标中标通知书。重庆邮电大学宾馆再次顺利中标，对宾馆以后业务推广、拓宽市场具有重要意义。

### 幼儿园召开新学期工作会议

8 月 28 日上午，幼儿园在科学馆召开了新学期工作会议，会议由园长张小容主持。

会上，张园长回顾总结了上半年工作情况，并对本期相关工作做了部署安排。她指出，假期 28 日至 31 日，重点做好幼儿园清洁卫生、环境创设和班级家长会相关工作；本期工作重点主要围绕细节化服务工作及教科研等活动开展，提高服务对象满意度；做好家长开放日及迎新年等大型活动；加强信息化建设工作、落实好十项服务承诺工作，并于 10 月份完成，同时加强制度落实和班级管理，扎实做好常规工作，做好家长工作等等。



## 后勤风采

### 尽职尽责 用心经营 记重庆邮电大学 2014 年“巾帼十佳”陈小芳

在学校各级领导的关心和同仁的帮助下，陈小芳同志认真履行岗位职责，做到了尽心尽力，圆满完成了本职工作。同时，用心经营家庭，做到了婆媳和睦共处、家庭温馨和谐。

#### 一、尽职尽责，平凡岗位担重任

管理科的工作范围太广，必须随时加强学习和深入一线，才能更好履行岗位职责。2014 年度，承担了以下几方面的工作：1、负责组织和参与后勤实体考核办法、实体负责人考核办法、实体管理服务质量考核标准的修订工作；2、努力做好后勤实体和社会企业的监管和考核工作，组织服务监督员每月进行服务对象满意度问卷调查，收集汇总师生提出的建议意见，及时反馈给实体；3、以饱满的热情积极投身于教职工售房工作。全程参与教职工售房工作，包括教职工申购协议的签订、现有房屋权属证件的收取和核实、保证金明细表的制作，组织人员完成所有选房资料的分类整理、顺序装订、归档管理；4、认真做好后勤实体财务管理工作，负责实体校拨经费测算、经济指标测算、管理服务合同修订工作，协助实体与财务处会计核算、经费预拨等相关工作；5、计算 2014 年学校应该核拨后勤实体运行经费；协助财务处和各后勤实体顺利完成了 2014 年财务决算工作。6、安全管理工作。通过下发安全通知、组织消防演练等多种形式，确保了后勤保障工作全年未发生一起安全责任事故。

#### 二、用心经营，培育和谐家庭关系

俗话说得好：清官难断家务事。采取的方法是：有什么事情敞开了说，

互相体谅，互相理解，互相关心，都以和谐为目标，关系自然而然就变好了。对待双方父母常常心存感激，处理婆媳关系该同志尽量做到谦恭有理，换位思考、多理解父母，时刻关心父母的身体健康和心理健康，问候和关心时常让老人心里热乎乎的。

由于工作事务多，加班是常事，但总是以充沛的精力和极大的工作热情投入工作，各项工作干得都很出色。多次被评为评为“重庆市高校后勤工作先进个人”、“学校优秀个人”、“后勤十佳”等各项荣誉称号。该同志 2012 年参加全国高级会计师统一考试并顺利通过，2013 年参加重庆市财政局组织的高级会计师面试、答辩，并顺利通过评审，取得了高级会计师职务。

## 思考与实践

### 提高物业服务满意度的路径选择

#### ——以服务对象需求为出发点

物业中心副主任 董春江

我国的高等院校承担着教育、科研和服务社会的责任，承载着管理育人、服务育人和环境育人的重要职能。管理、服务与环境的提升与高校后勤的发展密不可分，高校的后勤物业管理与服务，中心的任务是保证学校正常的教学与生活秩序，所面对的对象主要是老师和学生，做好师生的服务保障，提高物业服务的满意度，是物业工作的首要目标。那么为了提高服务满意度，首先就要明晰满意度的概念，然后有针对性的制定相关措施。满意是一种心理活动，服务对象的满意这一概念最早由被誉为“现代营销学之父”的菲利普·科特勒提出，他在《营销管理》一书中将满意定义为是指一个人通过对一个产品的可感知的产品绩效（或结果）与他们的期望之间比较后所感觉到的愉悦或失望的程度。如果产品绩效小于预期，顾客就不满意。如果产品绩效与预期相匹配，顾客就满意。如果产品绩效超过期望，则顾客就会有高度满意或愉悦。对于物业服务来说，服务就是为了满足他人的需求而进行的一种劳动活动，服务的满意度取决于服务对象接受服务之前的期望与实际体验之后的感受，满意度实际上反应了服务对象的需求被满足的程度，当需求的满足高于预期，则满意度越高，反之则越低。因此，为了提升高校后勤服务的满意度，必然不可忽视对人的需求的了解和分析。

## 一、满意度与需求层次理论分析

美国著名人本主义心理学家亚伯拉罕·哈洛德·马斯洛于 1943 年发表的《人类动机的理论》一书中首次提出人的需求层次学说，他由人的动机从生存到发展、从基本物质需求到高级精神需求的特点出发，提出了由初级到高级五大层次的需求理论，分别是：生理需求，安全需求，社交（爱和归属）需求，尊重需求和自我实现需求。他进一步认为，人的不同层次需求是层次递进的，较高层次需求的出现是以较低层次需求的满足为前提。从需求层次来看，生理需求、安全需求主要是物质性价值需求，而社交需求、尊重需求和自我实现需求侧重于精神性价值需求。

马斯洛认为，人的需求引发人的动机，进而引发人的行为。服务满意度即是服务对象对需求满足程度的评价，高校后勤服务对象的服务需求源于高校师生教学、生活的具体需要和自身所具有的不同层次需求。因此，影响满意度的主要因素可概括为以下三个方面：1. 物业服务能否满足服务对象各方面需求所形成的期望，2. 物业服务实际上对需求的满足程度，3. 需求期望与服务效果的一致性程度。

高校后勤服务的对象是接受过高等教育的一个高素质群体，个体敏感性较高，再加上信息网络的发展使服务对象接触到的信息更丰富，他们更能通过感受证实服务所宣传的内容，以及找出更好的选择方案。这就对高校的后勤服务提出了巨大的挑战，高校后勤服务对服务对象的需求满足得越充分、越多元，受欢迎的程度就越高，满意度也就越高。当然，满意度是基于心理的感受和特定时间的态度，存在着一定的不确定性，但从人的需求入手，无疑是提高满意度的可靠途径。马斯洛还认为，我们称之为基本需要的东西，通常大部分是无意识的，虽然对于某些富有经验的人，借

助于恰当的方法，它们可能变为有意识的。因此，高校后勤服务要通过完善的保障措施、丰富的服务内容，既要高度重视满足师生的合理需求，又要善于引导他们有意识地调节、控制自己的需求，协调个人与群体、自我与他人的关系。

## 二、基于需求层次理论的满意度提升途径

高校后勤物业服务满意度的高低直接反映于针对师生的满意度测评，基于心理评价的受需求的满足程度影响的测评指标与马斯洛的需求层次理论具有较高的关联匹配度，从服务测评标准问卷上来看，很直观的反映出马斯洛需求层次理论的五个方面需求，只是具体到单个个体表现出的不同需求层次有所差异。因此，合理运用需求层次理论分析和解决问题，是提升物业服务、提高满意度评价的有效途径。

### （一）物质性价值需求及其满足

需求层次理论首先提出了生理需求具有基础性、重要性的作用，校园师生在校生活、学习，首要保证的就是正常的生理需求，高校是教书育人的场所，师生的生理需求能不能很好的解决将严重影响高校教育的效果。我国的高等教育在经过高校扩招的改革后，于 1999 年迎来大规模的学生生源，面对老旧的高校基础设施和传统的后勤服务模式，已经无法满足日益增长的生源扩张，带来了师生们对住宿、饮食和教学设施的保障滞后问题的诸多不满，由此开启了高校后勤社会化改革和高校基础设施建设的序幕，一大批社会企业被引入到高校参与后勤管理与服务，新建的大楼矗立于校园中为更多的学生提供了教学、生活的场所，中国高校的面貌也发生了巨大的改变。通过多年的发展，高校基础设施建设获得了突飞猛进的改善，后勤物业服务也得到质的提升，对后勤物业服务的满意度也进一步提高。

以我校为例，通过引入大正物业、左岸园林、重庆世家文化等社会企业参与物业管理和提供物业服务，大大提高了物业管理与服务的效率，实现了物业服务手段和内容的多元化，较好的满足了师生们不同的需求；教育基础设施的大力改善和物业维护保障的加强，使得师生们的基础物质性需求得到了进一步的满足，特别是物业中心网上报修系统的开通和接报修管理制度和标准的建立，使得近年来的满意度评价提升明显，这充分反映了生理需求具有的基础性、紧迫性和强制性的特点，这也是为什么基础保障和维修保障工作在校生的服务评价中占有较高比重的原因，快速、有效的解决师生的基础生理需求是提升满意度的重要途径。

当基础的生理需求得到满足后，作为物质性价值需求的安全需求成为新的关注点。针对近年来国内社会安全的严峻形势，校园安全问题成为校内外关注的热点，高校的安全稳定工作成为一项重要的考核指标。由于高校校园的开放性和人员的密集性，为后期物业管理增加了难度，但从安全需求的角度却也为做好物业管理工作提供了新的方法和途径。以我校的教学服务为例，自习教室的管理，特别是考研自习室的管理问题，一直是让人头痛的事情。我校共有 11 个考研自习室，856 个自习座位，平均每天 50% 的上座率，可谓全校最繁忙的开放自习室。管理过程中的一个难点就是学生自习书籍的收放和教室的清洁卫生，由于同学们自习时往往带上十几本书籍，离开时又以留下所带书籍的方式占座，因此，偌大的教室到处都被厚厚的书籍塞满，无论是课桌上下，还是过道、讲台，都长期摆放着厚厚的一叠，以致进出教室都变得不畅通，教室的清洁不能得到有效的打扫。虽然我们的管理员想了许多办法，出台了许多措施，问题仍无法解决。直到我们改变过去单纯的要求学生清理、摆放整齐自己的自习书籍的说教，

从安全需求的角度，特别是通过防火安全的教育，提醒学生任意的在教室堆放书籍造成过道的堵塞可能造成火灾的隐患和逃生的阻碍，这一措施的实施，使自习教室的秩序立刻起到了明显的改善。

马斯洛认为，人的需求总是由低级向高级发展的，高级需求的出现以低级需求为前提。某一层次的需求得以满足后，这一层次的需求就变得不再重要，更高层次需求的重要性显现出来。在处理考研自习室书籍乱堆乱放的问题上，正是以同学们的安全需求为出发点，才得到同学们的普遍认同和采纳，从而提高了物业服务的效果，提升了服务的质量。

## （二）精神性价值需求及其满足

环境育人是高校教育与管理的重要手段，高校的育人环境，一在校园环境，二在文化氛围。好的校园环境是在校师生愉快地工作和学习的保障，同时又能吸引源源不断的人才涌入，更为他们提供了一个好的社交场所，从而满足他们的社交需求，增进他们的自信感与归属感。以国内的大学为例，武汉大学每年春季的樱花开放吸引了大批的游人；厦门大学濒海而建，利用天然的地理优势打造美丽的海边校园环境，树立了好的口碑，也吸引了大量的生源。而这样的校园环境与后勤物业息息相关，校园内的清扫作业和绿化工作决定了校园环境的美化程度。当人的物质性价值需求得到满足后，更高层次的精神性价值需求受到关注，以社交需求为突破口，为进一步提升物业服务满意度提供了途径。我校物业服务的满意度测评中，一项重要的指标就是校内环境的清洁和美化程度，物业管理中心通过每日的监管，保证了校内环境的日常清洁，通过多年培育和养护，使校内的樱花景观成为独具特色的风景，每年樱花盛开之际吸引了校内外大批的观赏者。此外，物业管理中心着力打造的“教员休息室”既为教师上课提供了一个

休憩的场所，也为教师间、教师和学生间的交流提供了一个舒适的场所。在社交需求之上是尊重的需求，大学历来都是儒雅之地，尊师重教是我们的价值传统，物业服务从尊重上下功夫，对满意度的提升大有裨益。大学的老师和学生来之不同地域，各自有着不同的生活习惯和风俗信仰，物业服务应尊重师生们不同的个人需要，提供多元的服务，并且在提供服务过程中尊重师生的个人隐私，如在教学楼管理过程中实行“早迎晚送”的礼仪规定，使我们的师生在尊重中开始和结束一天的教学活动，使他们感受到在学校工作生活的不同；在学生宿舍管理上，尊重学生的个人隐私，不擅闯学生的宿舍。此外，物业的员工是物业服务的亲身实践者，员工服务的态度决定着服务的质量，因此，尊重员工，改善工作条件，完善合理的薪酬激励机制，让员工体面地工作和生活，对于提高物业服务满意度都具有重要的作用。

在马斯洛早期的需求层次理论中，自我实现的需求处在需求层次理论的顶端，这一需求的满足可以使人达到马斯洛所称的高峰体验——即以问题为中心、高度集中精力，献身行为，强烈的感官体验等。因此，在校园物业服务中适当满足师生们的个人实现的需求，将为追求更高的服务满意度提供可能。为满足这一需求，物业服务可以问题为中心，针对专项服务工作，吸纳师生们参与规则的制定、方案的实施和效果的监督，充分利用高校的人才、智力成果，使师生们在参与的过程中发挥他们的智力优势，实现个人价值，满足自我实现的需求。

综上所述，人的需求指导人的行为，人的需求总是遵循一个动态发展的规律，不同的个体，不同的阶段，需求的层次各有不同。满意度的调查基于服务对象心理的感受和特定时间的态度，存在着一定的不确定性，满



意度的提高更是一个复杂的过程，但是，以满足服务对象需求从而提高满意度可谓一种有效的途径。

## 建设与维修

### 综合实验楼通过主体结构验收

综合实验楼自 2014 年 9 月 6 日正式动工后，在学校领导的关心支持和政府有关职能部门的大力帮助下，经过重庆建工集团第三建设公司、重庆亚太监理公司、中国人民解放军后勤工程学院建筑设计研究院、四川省地勘院和学校基建后勤管理处及其他有关部门的共同努力，工程于 2015 年 5 月底完成主体结构封顶，各项检测数据于 8 月中旬相继出来，全部合格。经与重庆市建设工程质量监督总站协调，于 2015 年 8 月 25 日上午开展了主体结构验收。验收会由重庆亚太监理公司派驻的项目总监伍雪松主持，重庆市建设工程质量监督总站指派的项目监督工程师、施工单位、设计单位、地勘单位及学校基建后勤管理处等有关部门参加。参加验收的各方首先查看了建筑实体质量，审查了建筑技术资料和各项检测资料，一致认为主体结构施工质量、检测数据均合格，同意通过验收。

### 39 号学生宿舍通过节能验收暨竣工预验收

39 号学生宿舍由重庆全城建筑设计有限公司负责设计，由江西中富建设有限责任公司承担施工任务，由重庆敬业建设监理公司实施工程监理，由四川省地质工程勘察院重庆分院进行了地质勘查。在学校领导的关心支持和政府有关职能部门的大力帮助下，经过参建五方的共同努力，工程于 2015 年 8 月 7 日举行节能验收暨竣工预验收。

验收会由重庆敬业建设监理公司派驻的项目总监谯宏主持，重庆市建

设工程质量监督总站指派的项目监督工程师、施工单位、设计单位、地勘单位及学校基建后勤管理处、学生处、审计处、监察处、物业管理中心等有关部门参加。参加验收的各方首先查看了建筑实体质量，审查了竣工技术资料，然后召开了验收会。会上，施工单位派驻的项目负责人做了施工总结，提出了目前存在的问题；监理单位、设计单位、地勘单位、学校基建后勤管理处、学生处、物业管理中心都同意竣工预验收，同时也指出了工程中存在的问题，要求限期整改完成。最后，市建设工程质量监督总站同意建设各方意见，同意通过预验收和节能验收，强调施工单位要将各方提出的问题收集整理后报质监站，并限期整改完成。

### 7、8 月后勤系统新建、专项改造及维修工程进展统计

序号	工程名称	工程类别	工程地点	施工单位	工程进展情况
1	数字图书馆楼顶字牌更换工程	专项	数字图书馆	重庆正尚广告有限公司	2015. 8. 31 通过验收
2	传媒艺术学院模型实验室加装防盗网及玻璃隔断工程	专项	传媒艺术学院	恒宏建司	施工进行中
3	三、四教之间连廊改造工程	专项	三、四教之间	恒宏建司	施工进行中
4	新运动场主席台改造工程	专项	新运动场	重庆市万鑫装饰工程有限公司	2015. 8. 31 通过验收
5	腾飞门值班室外观改造工程	专项	腾飞门	宏浩建司	2015. 9. 2 通过验收
6	八教学楼维修工程	专项	八教学楼	黄建司	2015. 8. 31 通过验收
7	新留学生楼广场改造工程	专项	新留学生楼	恒宏建司	2015. 8. 31 通过验收
8	毕业生房间粉刷及整治工程（2015 年）	专项	8 栋、1 栋、5 栋、6 栋、32 栋等学生公寓	黄建司	2015. 8. 31 通过验收
9	1、5 号学生宿舍洗漱间及 5 号学生宿舍卫生间改造工程	专项	1、5 栋学生公寓	渝青建司	2015. 8. 31 通过验收

10	6 号学生宿舍卫生间及 洗漱间改造工程	专项	6 栋学生公寓	腾鲁建司	2015. 8. 31 通过验收
11	校园栏杆维修及整治 工程	专项	法学院前及校内 其他零星地方	恒宏建司	2015. 9. 2 通过验收
12	33、34 栋学生公寓单元 阀、房间阀改造	专项	33、34 栋学生公 寓	正建建司	2015. 9. 8 通过验收
13	屋顶消防管改造	专项	17-23 学生公寓 及其他屋面	正建建司	施工进行中
14	专家园南段环境改造	专项	专家园区	重庆市北碚 区园林市政 建设公司	施工进行中
15	校医院及科技会堂周 边环境改造	专项	校医院	重庆市康洋 市政园林工 程有限公司	施工进行中
16	经管学院零星维修改 造工程	维修	经管学院	渝青建司	2015. 9. 8 通过验收
17	防雷设施整改工程	维修	校内	重庆金涛防 雷科技有限 公司	2015. 9. 8 通过验收
18	信科大厦中央空调主 机维护工程	维修	信科大厦	重庆市佳绩 制冷设备有 限公司	2015. 9. 8 通过验收
19	学生公寓及教学楼部 分屋顶更换防火门工 程	维修	部分学生公寓	黄建司	2015. 8. 31 通过验收
20	9 号学生公寓外墙真石 漆工程	维修	9 号学生公寓	黄建司	2015. 9. 2 通过验收
21	17、18 栋学生公寓寝室 木门更换工程	维修	17、18 栋学生公 寓	黄建司	2015. 8. 31 通过验收
22	国际学院办公室及会 议室木门更换工程	维修	外语学院	黄建司	2015. 8. 31 通过验收
23	老图书馆法学阅览室 吊顶更换工程	维修	老图书馆	宏浩建司	2015. 9. 2 通过验收
24	继续教育学院机房改 造工程	维修	继续教育学院	正建建司	施工完毕，等待验收
25	信科 702、704 实验室 静电地板更换工程	维修	信科 7 楼	宏浩建司	2015. 9. 2 通过验收
26	青砖楼屋面维修工程 (树枝压垮导致)	维修	青砖楼	宏浩建司	2015. 8. 31 通过验收
27	幼儿园多功能厅改造 工程	维修	幼儿园	宏浩建司	2015. 9. 2 通过验收
28	幼儿园室外铁花栏杆 维修工程	维修	幼儿园	宏浩建司	2015. 9. 2 通过验收
29	单工 5 栋瓦屋面维修工	维修	单工 5 栋	宏浩建司	2015. 8. 31 通过验收

	程				
30	先进制造工程学院瓦屋面止漏工程	维修	先进制造学院	宏浩建司	施工完毕，等待验收
31	学生公寓卫生间止漏工程	维修	部分学生公寓	宏浩建司	2015. 8. 31 通过验收
32	马克思主义学院办公楼瓦屋面维修	维修	马克思主义学院	宏浩建司	2015. 9. 2 通过验收
33	校医院放射科房间改造及过道防火门更换	维修	校医院	恒宏建司	施工完毕，等待验收
34	部分学生宿舍屋顶钢结构楼梯维修	维修	25-30 栋学生公寓	黄建司	施工进行中
35	法学院办公室场地改造工程	维修	法学院	重庆市万鑫装饰工程有 限公司	2015. 9. 8 通过验收
36	八栋学生公寓照明线路改造工程	维修	八栋学生公寓	正建建司	2015. 9. 8 通过验收
37	逸夫楼接待服务中心止漏及其他零星工程	维修	逸夫楼接待服务中心	宏浩建司	施工进行中
38	先进制造工程学院办公楼改造工程	维修	先进制造工程学院	宏浩建司	施工完毕，等待验收
39	传媒艺术学院研究生实验室、美术教具存放室改造工程	维修	传媒艺术学院	黄建司	施工进行中
40	大学生创业孵化基地四、五楼改造工程	维修	交流中心	恒宏建司	施工完毕，等待验收
41	离退休工作处教工活动中心改造工程	维修	退管处	恒宏建司	施工完毕，等待验收
42	5 栋学生公寓后堡坎止漏工程	维修	5 栋学生公寓后	黄建司	施工完毕，等待验收
43	香樟园 2、3 号楼屋面局部止漏工程	维修	香樟园 2、3 号楼	宏浩建司	2015. 9. 2 通过验收
44	软件工程学院办公室维修工程	维修	二教 4 楼	恒宏建司	施工完毕，等待验收
45	屋顶、外墙止漏	维修	校内	重庆市夏日防水工程有 限公司	施工进行中
46	办公用房改造	维修	校内	黄建司、宏浩建司、恒宏建司、渝青建司	施工完毕，等待验收
47	大学城食堂公路排污管及堡坎栏杆更换工程	维修	大学城食堂公路旁	恒宏建司	2015. 9. 2 通过验收
48	生物信息学院一、二号	维修	生物信息学院一、	黄建司	施工进行中

	楼加装防盗门及防盗网工程		二号楼		
49	39 栋学生宿舍	新建	34 栋学生公寓旁	江西中富建工	主体结构已经预验收，室内空气检测、水质检测已经单项验收通过，防雷验收预计下周通过，能效测评资料准备基本完善，环境东、北面已经基本完成，西面挡墙完成。
50	综合实验楼	新建	日化所	三建	南楼、中楼、北楼屋面已经完成，室内天棚、墙面乳胶漆及地面铺装开始施工，彩铝窗框基本安装完成，外墙幕墙及保温装饰一体板已经开始施工。

### 7、8 月基建后勤系统全校维修服务统计

维修服务项目	水电应急抢修	其它水电维修	木工维修	土建维修
7、8 月完成次数	13	1490	462	294

## 简 讯

※7月2日下午2时,物业管理中心对库房材料进行了2015年半年盘存。

※7月2日校医院开展了药品的年中盘点,并分析查找误差原因,减少差错误差。

※7月9日晚上6点,接待服务中心为30多位第二季度的寿星员工举办了集体生日宴。

※7月8日,接待服务中心在阶梯教室举行了交通安全学习会。会议由中心副主任肖妍主持,车队、驾校参加学习。

※7月17日,饮食服务中心在会议室召开暑假期间相关工作安排布置会议。

(本期完)

主送:校领导、学校各职能部门、各学院

---

抄送:基建后勤系统各科室、各实体

---

重庆邮电大学基建后勤管理处

2015年9月14日

---