

目录 Contents

编委编辑部

顾问：何淑贞
指导：余健 王景
编委：金佩霞 黄晓燕 苗祥君
骆娟英 陈菲菲
艺术指导：费松天
终审：余健
责编：金佩霞
编辑：杨晶晶 张瑟 沈奇
美工：杨晶晶 王远
组稿：陆水英
特约通讯员：杨晶晶 曹燕红 张瑟
沈奇

地址：浙江省海宁市连杭经济
开发区高新区仰山路2号
邮编：314408
电话：0573-87571555

内部刊物 免费交流

本期导读

01 卷首语

热点要文

04 浅谈高校后勤精细化管理，优质化服务
08 语录

工作动态

■ 要点聚焦

10 细化管理 优化服务 全面提升后勤服务质效
13 推进后勤社会化改革
——校企合作开创快递收发新模式
15 公共事务部“优质服务月”活动综述

■ 动态简讯

17 简讯

员工风采

■ 人物故事

19 青春在平凡中闪光
——记公共事务部资产主管姜军
21 平凡岗位的坚守者
——记公共事务部水电管理范振远

23 后勤“服务之星”

■ 支部活动

25 公共事务部党支部活动掠影

■ 工会风采

26 运动会留影
27 后勤青藤聚会留影
28 包饺子活动留影

第三只眼

29 致后勤人
30 兢兢业业守护家园
31 校园绿化的“守护者们”
32 “阿姨”，一群温馨、勤劳可爱的人
33 舌尖上的东方（二）

文苑漫步

35 冬季养生知识
39 自助餐全攻略

编读往来

40 信息反馈

浅谈高校后勤精细化管理，优质服务

来源：刘国平 天津工程职业技术学院

精细化管理，优质服务

的意义。高校后勤组织是大学的重要组成部分。后勤的主要工作是在高校的统一领导下，紧紧围绕办学方针和办学目标开展工作。后勤的主要任务是对教学和科研实施保障，使教学和科研工作顺利进行；对大学的物质资源利用、优化、保护，实现保值增值；以真诚的服务态度，周到的服务意识，专业的服务知识，人性化的服务技巧及符合要求的服务设施实现学生对后勤提供服务的期望值和满意度的“相对统一”，并使满意率不断提高；通过后勤管理，实现降低保障和服务的成本，减少资源消耗，节约经费开支。

精细化管理，是一种理念，一种文化。它是源于发达国家（日本20世纪50年代）的一种企业管理理念，它是社会分工的精细化，以及服务质量的精细化对现代管理的必然要求，是建立在常规管理的基础上，并将常规管理引向深入的基本思想和管理模式，是一种以最大限度地减少管理所占用的资源和降低管理成本为主要目标的管理方式，和后勤服务及管理目标具有一致性。

优质服务是完美的服务，或无瑕疵的服务，即高质量为服务对象工作，完全彻底地完成工作内容，并使其高度的满意过程。然而日常工作中的服务是有限度服务，因此优质服务是高质量地完成承诺的服务内容，以使期望值和满意度的“相对统一”。高校后勤优质化服务的实质主要是满足教学及学生的教学及学习环境的需求；学生的基本生活需求、休憩环境的需求和安全的需

求。

因此，在学院后勤开展精细化管理，优质服务，对于挖掘后勤管理的潜力，增强服务的功能，提高服务水平，节能降耗，安全环保，改善教学环境等方面有着十分重要的意义。

后勤精细化管理，优质服务管理体系。精细化管理是管理者用来调整产品、服务和运营过程的技术方法。它以专业化为前提、系统化为保证、数据化为标准、信息化为手段，把服务者的焦点聚集到满足被服务者的需求上，以获得更高效率、更多效益和更强竞争力。高校后勤通过实施完整周密的计划、健全的组织机构、科学的领导决策、合理的人员配备和有效的过程控制实现后勤保障及服务活动；通过制定精细化管理，优质化服务的方针、目标以及策划、控制、改进等活动，实现精细化管理，优质化服务的目标。国际工业系统为有效保障产品质量建立了完整的质量体系，即ISO9000质量体系，高校后勤为加强管理和提高服务质量也须建立精细化管理，优质化服务的体系。

2005年天津工程职业技术学院作为大港油田集团公司的所属单位被纳入了HSE（质量安全环保）体系，在体系的贯标过程中，我们认识到其实质是风险控制和质量保障，虽然和高校后勤工作不尽相同，但对于后勤的精细化管理和优质服务有极其重要的指导意义。我们根据HSE管理体系的原则在后勤开展了精细化管理，优质服务实施活动。

开展精细化管理，优质服务体系的八

项原则。为了确保精细化管理，优质化服务目标的实现，体系明确了八项管理原则：

1. 以教学和学生作为关注焦点。学院后勤依存于其教学和学生，因此，学院后勤应理解教学和学生当前的和未来的需求，满足教学和学生要求并争取超越教学和学生的期望。2. 发挥领导作用。学院后勤的领导者要想指挥和控制好一个组织，必须做好确定方向、策划未来、激励员工、协调活动和营造一个良好的内部环境等工作。3. 全员参与。各级人员是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干发挥最大的作用，使全体员工动员起来，积极参与，努力工作，实现精细化管理，优质化服务的承诺，树立起工作责任心和事业心。为实现后勤的方针和战略做出贡献。4. 过程方法。将后勤服务管理活动和相关的服务资源作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果。5. 管理的系统方法。后勤管理的系统方法，就是要

把后勤服务管理体系作为一个大系统，对组成后勤服务管理体系的各个过程加以识别、理解和管理，以达到实现精细化管理，优质化服务方针和目标。6. 持续改进。进行精细化管理的目的就是保持和提高服务质量，没有改进就不可能提高。持续改进是增强满足要求能力的循环活动，通过不断寻求改进机会，采取适当的改进方式，重点改进服务的特性和管理体系的有效性。改进的途径可以是日常渐进的改进活动也可以是突破性的改进项目。7. 基于事实的决策方法。对数据和信息的逻辑分析或直觉判断是有效决策的基础。以事实为依据做决策，可以防止决策失误。8. 与供方互利的关系。供方提供的服务产品在后勤服务过程中将对后勤向教学和学生提供满意的服务产生重要影响，能否处理好与供方的关系，影响到后勤能否持续稳定地向教学和学生提供满意的服务。

精细化管理，优质化服务的实现。在学

院后勤开展精细化管理，优质服务，一是确立精细化管理，优质化服务的管理目标方针，根据学校的办学目标，结合学院实际，制定切实可行的目标方针，循序渐进地开展精细化管理，优质服务，是非常有效的方法。二是根据精细化管理，优质化服务的管理目标方针，制定精细化管理，优质化服务的管理目标方针的文件和制度，确保精细化管理，优质服务活动规范在文件和制度之中。三是每个岗位必须建立岗位描述。岗位描述主要描述了工作关系、主要任务、工作职责、能力条件等相关的内容，就是要用具体、明确的量化标准取代笼统、模糊的管理要求，把抽象的战略、决策，转化为具体的、明确的管理举措。四是操作岗位要求非常详尽的作业指导书。主要内容为：1、主要作业内容；2、本岗位的基本要求；3、作业过程中的风险控制；4、应急行动；5、其它服务环保安全等应知应会知识；6、岗位应填写的记录以及巡回检查表。根据自己工作的内容进行检查记录，俗称“两书一表。”作业指导书对工作内容、工作程序描述的非常具体、细致，体现了以精细操作和管理为基本特征，通过提高员工素质，克服惰性、控制后勤服务的滴漏，强化链接，协作管理，从而提高后勤整体效益的管理方法。解决了员工的职责是什么，做什么，怎么做，谁来做以及工作的标准和考核的内容。

开展精细化管理，优质服务管理活动以来的成效。天津工程职业技术学院后勤自2005年开展HSE体系贯标以来，结合精细化管理，优质服务过程管理的要求开展工作，在节能方面取得了一些非常显著的成效。2005年学院水电气消耗居高不下，不仅超过节能指标，也使水电气费用增高，增加了学院经费负担。面对这一情况，总务处根据精细化管理的要求，对水电气消耗进行了认真分析，找出了水电气用量居高不下的主

要原因。1、教职工学生节能意识不高；2、能源消耗指标和教职工学生没有挂钩；3、学院仍然使用着一些高耗能设备；4、能耗计量设施不完善，科技含量不高；5、跑冒滴漏现象仍然存在。针对这一情况采取了如下管理措施：1、在教职工学生中开展节能教育；2、楼宇、公寓实行水电指标管理；3、公寓安装了智能用电系统，浴池、茶炉出水口安装了计量装置；4、淘汰了老旧茶炉设备；5、对外部用电进行了清理；6、对水电管线进行改造；7、加大水电设施的巡回检查，损坏开关及时更换。经过几年不断地持续改进，节能效果十分明显。2004在校生8531人，2009年在校生为7958人。近年来学院购买了4000万实验实训设备，使用电量略有增长外，水由2004年33万方至2009年下降为25.3万方，人均年38.7方下降为人均年31.8方；天然气由2004年65万方至2009年下降为35万方,人均年77.8方下降为人均年43.98方；汽油由2004年54吨至2009年下降为29.9吨.；柴油由2004年10吨至2009年下降为4.8吨。上级主管部门对学院节能效果给予充分的肯定。

2004年以前按照传统的管理方法对公寓进行管理，学生的公寓有意见，满意率不高。针对这一情况进行了认真的分析，认为学生对公寓管理有如下需求：1、对公寓设施设备完好的需求；2、对公寓秩序的需求；3、对清洁卫生的需求；4、对公寓安全的需求。根据情况分析，采取了精细化管理，优质化服务的措施：1、逐步对公寓进行了改造，住宿条件得以改善；2、管理员增加了巡查和清扫的频率；3、公寓安装了空间记录设施；4、公寓管理员和卫生清洁员按岗位作业指导书的要求开展工作；5、按要求每年进行一次安全疏散演练等活动，通过不断持续改进，公寓的状况发生了很大的变化：1、学生在公寓的生活更加有秩

序；2、学生行为更加文明；3、财物丢失的现象大为减少；4、学生在室内吸烟的现象也大大降低；5、2005年以来未发生火灾事故；6、学生对后勤的满意率不断提高。

精细化管理，优质化服务的方法。精细化管理是优质化服务的前提，优质化服务是精细化管理的必然结果。优质化服务源自设计，源自服务人员的辛勤劳动，源自管理。后勤管理层根据教学和学生生活和学习的要求，精细地设计了服务的项目，服务内容，服务标准，服务过程，服务方法以期达到教学和学生的满意；后勤服务人员根据服务的项目、标准、内容、过程和方法开展工作，并把工作做到位，日清月结，对当天的情况进行检查记录，发现问题及时纠正，及时处理并不断改进；后勤管理人员根据管理制度文件和岗位工作内容进行检查监督和考核，从而保证服务的优质化。

精细化管理，优质化服务关键是落实管理和服务的职责，将管理责任具体化、明确化，它要求每一个管理者或服务者都要到位、尽职。精细化管理，优质化服务的方法是将复杂的事情简单化；简单的事情流程化；流程的事情定量化；定量的事情信息化。只有通过细化、量化、信息化使管理渗透于各个管理环节和服务环节的过程之中，使管理更具体，更精密，更细致。事事在管理，处处见管理，实现后勤管理和后勤服务的全过程控制。精细化管理，优质化服务要做到四个字，即精、准、细、严。精是做精，精益求精，追求最好，不仅把管理做精，还要把服务做到极致，挑战极好。准是准确的信息决策，准确的数据与计量，准确的时间衔接和正确的工作方法。细：工作细化，管理细化，特别是执行细化。严：严格控制偏差，严格执行标准和制度。

精细化管理，优质化服务的特点。精细化管理，优质化服务是新形势下管理理念和

服务理念，是对传统管理方法和服务方法的革新，是提高管理效率和服务水平的有效途径。精细化管理，优质化服务具有如下特性：1、提高后勤管理和服务人员的主观性和自觉性。后勤人员根据岗位职责和服务内容自主地开展工作，自觉地完成任务，有利于调动职工的积极性和创造性，体现自身价值，有成就感；改变了以往服从命令听指挥被动管理和被动服务的粗放型的管理方式，使服务人员体面劳动。2、管理切中要点，抓住关键环节；服务准确细致，体现人文关怀。精细化管理，优质化服务的核心在于实行刚性的制度，规范人的行为，强化责任的落实，以形成优良的执行文化。改变以往柔性制度，粗枝大叶，上有政策，下有对策，得过且过的工作作风。3、精细化管理优质化服务是在规范化和标准化的基础上，对其管理流程、服务流程进行科学细化和合理优化的过程，实现“组织结构专业化、工作方式标准化、管理制度化、员工职业化”。改变以往凭经验，凭感觉，无标准，随意任意的工作习惯。4、精细是一种极限过程，是永无止境的追求过程，也是不能完结的持续改进的发展过程。精细化管理优质化服务就是向精细处延伸，向优质处发展。因此要重视小事，关注细节，把小事做细、做透，细中见精，小中见大，细节决定成败。改变以往没有追求卓越的意愿，缺乏进取的信心，眼高手低，茫然无措的工作态度。5、精细化管理优质化服务是管理和服务定量化和信息化的过程，无论是管理活动还是服务活动，要求对岗位的工作过程实行信息管理，即人做还要写。便于工作衔接、监督检查和厘清责任，实现持续改进。改变以往而我们存在着不按定量工作，信息上传不真实，记录嫌麻烦现象。总之，精细化管理，优质化服务要求后勤管理及服务人员要摒弃传统中的不良管理观念，和现代管理思维接轨，勤于动

脑，善于归纳，统筹兼顾，不断提高工作水平。

精细化管理，优质化服务开展的过程是管理水平和服务水平不断提高的过程，也是后勤人员素质得于提升的过程。即不能望而却步，也不能浅赏辄止，通过不断地学习和培训使我们的素质得以提升，以适应精细化管理优质化服务的需要。

精细化管理，优质化服务是后勤管理的方向。精细化管理是源于发达国家的一种先进管理理念，是社会分工的精细化以及服务质量的精细化对现代管理的必然要求，是世界工业及服务业为了企业发展，提高竞争力而普遍采取的科学化、规范化、程序化并被证明了的先进的企业管理方式，是人类文明成果。ISO9000质量管理体系成为世界通行的质量管理标准和产品准入的标识，同时也为企业带来巨大的经济效益和经济利益。

后勤企业开展精细化管理，优质化服务有非常优越的条件：一是后勤企业处在知识的前沿和信息的前沿。二是后勤企业职工文化程度相对较高，接受事物快。三是身处教育机构，有利于开展对职工的培训活动。四是后勤企业办公设施比较完善，有利于信息化管理活动。因此，作为学院后勤企业没有理由置身世外，而是要抓住机遇，积极地投入到精细化管理，优质化服务管理之中，与世界先进的管理方式接轨，提升后勤管理水平和服务水平。诚然，后勤企业长期的后勤管理和后勤服务中，积累了许多管理和服务的先进经验，但不够系统化，规范化和程序化，没有形成后勤体系的特色。只要我们及时转变观念，提高认识，下定决心，真抓实干，通过不断持续改进和总结，就能在精细化管理，优质化服务上占有一席之地，为学校发展打下坚实的基础。

语录



方豪彪（浙江师范大学后勤集团党委书记）：指出师大后勤集团的精细化管理工作要在“岗位职责精细化、工作流程精细化、决策工作精细化、执行工作精细化、监控工作精细化、财务管理精细化、人力资源管理精细化、物资管理精细化、合同管理精细化”等九个方面的工作上进一步推进和提高。他要求，各中心、部门要进一步提高对精细化管理重要性的认识，主动积极参与精细化管理，在全体

体员工中真正形成共识，做到全员参与，从根本上取得管理成效；要围绕“人力资源管理精细化”“资产管理精细化”“采购管理精细化”“财务管理精细化”四方面工作重点，进一步推动集团的精细化管理，以公司化改制为契机，加快实现管理精细化，努力把集团的管理水平提升到一个更高的层次。



龚国成（黄淮学院副院级调研员）：指出精细化管理是社会分工精细化、服务质量精细化对现代管理的必然要求，是将常规管理引向深入的管理模式。后勤服务工作实行精细化管理顺应了科学发展的需要，体现了后勤提供优质、高效服务保障、服务育人的新要求，是加强后勤工作内涵建设的重要手段，是践行科学发展观，推进后勤服务上层次、上水平的新举措。他

希望黄淮学院后勤全体干部职工要树立“在细字上做文章、在实字上下功夫、在精字上去努力”的精细化管理理念，按照“事事高标准，处处严要求，工作无差错，小事不放过”的精细化管理要求，以优质服务作为出发点，以安全稳定为前提，把提高服务质量作为关键，用社会效益和经济效益两个指标的实现作为衡量标准，精心实施，扎实工作，为师生提供更加主动、文明、温馨、高效、优质的服务。



程天权（中国教育后勤协会会长，原中国人民大学党委书记）：要求各高校后勤必须夯实信息化研究的基础，搭建数据平台，逐步向精细化、标准化发展，为高校后勤提供强大的信息支撑。



熊国建（常德市民政局局长）：精细化管理有三条基本原则：一是注重细节，每一项业务、每一道程序、每一条制度都要规定得非常详细；二是立足专业，要用专业的眼光、专业的水准来进行各项制度和程序性的设计；三是科学量化，对各项管理规定尽量用数学的方式来表示，少用语文的方式来表示。在精细化管理模式下，复杂的事情要简单化，简单的事情要流程化，流程化的事情要定量化，定量化的事情要信息化。



潘漫（中共江苏省委教育工委书记）：做好学生食堂工作对于维护高校稳定具有重要意义，希望伙专会今后一能认真学习行业组织法律法规，建立健全各项规章制度，夯实专委会的工作；二是要做到内行人办内行事的基本导向，吸引一批真正了解高校后勤餐饮规律的骨干，参与专委会的建设，不断提高专委会的凝聚力和号召力；三是学会行业组织语言，通过制定行业标准、行业规范，进一步加强行业自律；四是坚持问题导向，提高伙专会对教育餐饮问题的敏感度，积极开展针对食堂、联采、农校对接等各重点难点问题的调研，为政府主管部门出台政策提供参考。



郑广天（北京交通大学校长助理）：指出教育改革对高校后勤提出了更高的要求，后勤工作面临服务对象和服务要求有差距，后勤队伍与后勤发展的目标不匹配等问题，要寻求解决方案。在共同制定后勤标准、探讨食品原材料联合采购机制、共同推进绿色校园建设、推进安全工作等方面相互学习、取长补短。建立高校后勤人才交流中心和培训基地，由政府牵头、协会发挥作用，培养后勤用人，建立一个劳务市场。建立后勤信息资源共享的平台，高校后勤协同创新、资源共享，将成为高校后勤发展的必然趋势。



邱亚军（江苏省高校后勤协会副会长、南京大学副校长）：指出学生伙食工作是高校后勤工作的重要工作，对伙专会提出了几点希望和建议：一是加强团队和制度建设；二是巩固标准化规范化成果，探索和创新管理新模式、新路径；三是加强队伍建设，逐步培养和造就一批高校伙食管理人才队伍和技术骨干队伍；四是加强与招标连采服务专业委员会的合作与交流，推动联合招采和农校对接工作的快速发展。

细化管理 优化服务 全面提升后勤服务质效

文 / 杨晶晶

自今年推出精细化管理思路以来，公共事务部紧紧围绕工作要点，认真贯彻落实学院工作部署，进一步深化后勤改革，加强队伍建设，推进精细化管理，完善绩效考核和监控机制，推进节约型校园建设，提高后勤服务质效。

一、优选资源，优化配置，提升后勤保障服务质效

（一）抓关键、促优化，全力保证人力资源配置合理化。一是推进后勤人事与分配制度改革，实施后勤非编岗位全员聘用工作。制定实施了后勤非编员工住房公积金管理、岗位分类定级管理、薪酬分配、岗位聘用等制度，修订了后勤非编《员工手册》，开展后勤非编员工全员聘用工作，合理定岗定编定级，做好劳动关系转移工作，实行劳务派遣属地管理，维护员工权益，增强员工归属感，促进后勤队伍可持续发展。二是提高培养培训工作实效。狠抓队伍建设，创新培训方式，充实培训内容，注重培训实效。全年共组织员工各项培训25项，1042人次，技能比武活动14项，286人次，培训面达100%。



（二）强管理、促节约，逐步规范资产

管理工作。一是召开资产管理工作会议，组织兼职资产管理培训，增强资产管理业务知识，进一步促进资产规范化、高效化管理。二是严格配置，合理调剂。对各分院/部门申报的资产预算、家具设备配备严格按照资产配置原则，有效遏制了资产配置无序和不均的现象。三是开展清产核资，账实相符，及时准确提供资产数据，确保资产效益最大化。

（三）循标准、抓落实，促进房产和商贸管理。完成虹桥花园教师周转房装修并交付使用；重新调整员工宿舍及招待所，合理优化宿舍资源分配；出台并执行《浙江财经大学东方学院商业网点考评办法》，组织海港超市标准店模拟检查，商贸服务全年满意率达81.3%。

（四）强交流、促服务，全面推进班车服务管理。2015年，公共事务部紧扣部门公务用车管理规定，按照集中管理、统一调配、管用分离的原则，明确责任，规范管理。截至11月底，共计满足各部门用车需求，完成联系派车近百次。同时，多次与海宁市大元公交公司联系，将868学院线班车换成大车，增加学正街线路和站点，上门出售公交IC卡，改善师生出行难问题。

二、精细化管理，规范化服务，提升公共事务管理水平

（一）加强服务监控。制定《2015年管理综合目标考核指标》，签订部门《工作责任书》，明确工作目标，量化各个岗位考核标准，与精细化管理接轨，结合日常监控检查情况，学期末实施管理综合目标考核。制

定《东方学院后勤服务质量监控特邀监督员工作办法（试行）》，开展师生监督员工作，组织卫生大扫除、食堂材料采购谈判和供货商考察，落实院公共事务管理领导小组、膳管会等日常工作，与学工部、安保部建立后勤事务联合办公机制，召开师生座谈会3次，加强沟通与监督。



（二）加强规范化管理。梳理部门工作制度和流程，统一上墙，加大制度执行力，规范管理。召开物业、饮服专题工作会，以问题为导向，推进精细化管理。

（三）推进后勤信息化建设。完善事务部网站建设，增设网上报修、网上订餐、客房预订、会场预订服务功能，开通校园卡微信充值平台，充分利用公共事务部网站、短信平台发布信息动态，宣传后勤工作。

（四）规范学术中心接待服务。制定《学术中心总台管理制度》等制度共10项，制定日检查表，注重服务质量监控。组织礼仪、会务等知识培训和考核，强化服务意识，使学术中心逐渐成为学院内外交流的重要平台。

（五）加强节约型校园建设。实施《浙江财经大学东方学院关于加强节约型校园建设的实施意见》，加强对资金分配和资源投入的源头管控，加强对水电等重点环节和领域的精细管理。开展“多一片绿，少一点白”、“关注健康，爱粮惜粮”等主题活动，张贴用电节能小贴士，倡导师生节能环保意识。制定并实施《空调使用管理办法》，检测排查学院公共用水设备，拟定宿舍楼热水锅

炉、图书馆照明节能试点改造方案，逐步降低能源资源消耗。

三、关注细节，创新服务，革新后勤服务理念

（一）提升物业服务。加强修缮工程管理和验收审计结算工作，定期检查，责任到人；改造一食堂垃圾点，加强垃圾清运监管；义务清扫教师办公室；完成影剧院和体育馆的开荒突击清扫任务和周边绿化景观建设；设立电动车集中充电点，解决校内充电难问题。物业服务全年师生满意率91.97%。

（二）优化餐饮服务。调整二食堂经营模式，引进社会餐饮和一家超市，提升服务质量和效益。继续推出“寻找妈妈的味道”，“相约星期五”，创新特色菜，尽量满足师生需求。承接培训班的餐饮工作，努力做好学术餐厅特色服务保障。参加省高校伙专会厨艺比赛获白案铜牌。餐饮服务全年师生满意率93.07%。

（三）创新主题活动。组织开展“强化后勤服务 共建和谐校园”红五月活动和“精细化管理 用心服务”优质服务月活动，延续传统的贴心服务，策划新的服务内容，举办废品换购、绿植养护讲座、真人飞行棋、手艺大比拼、十佳新闻报道评选、服务之星评选等活动，展示后勤特色。



（四）理顺服务关系，破解服务难题。下半年，举办人事分配制度改革员工座谈会和社保知识讲座，普及员工关心的问题，答疑解惑，调动员工积极性，稳定队伍建设。召开保洁、绿化、维修、饮食专题会议，帮助查找存在的问题和不足，着眼长远，梳理瓶颈，找准症结，破解难题，推进后勤服务

工作平稳有序发展。

面对新形势、新任务、新要求，在思想认识、机构职能、队伍结构、能力素质上，公共事务部还有着一定的差距。主要体现在：一是服务保障手段还有待于提高，很多领域仍停留在传统型、经验型的模式上，现代化的管理制度、管理手段和服务技巧没得到很好的运用。二是队伍的素质、结构参差不齐，存在年龄老化、文化素质偏低、业务技能与服务需求不适应等问题，一定程度上影响了工作质量和效率。今后一段时期，公共事务部精细化管理主要要抓好以下几项工作：

一是深化后勤改革，提高后勤工作水平。细化各岗位职责，加强员工培训和绩效考核，优化饮服中心、物业中心考核指标体系，试行学术中心模拟企业化运行目标考核，建立激励机制，激发中心活力。运用现代管理方法和信息技术，推行现代化网上办公，不断提高服务保障效能。

二是推进后勤精细化管理，提高后勤保障力。不断强化“以人为本”的服务理念，

全面梳理制度流程，优化工作运行机制。抓住管理的薄弱环节，完善教师周转房服务，继续协调公交、环卫服务，建立商家规范经营档案，规范商铺管理，做好医疗监管工作。推进节约型校园建设，制定水电管理办法，积极落实各项节能管理措施和节能技改项目，提高节能工作成效。

三是强化服务监管，提升服务品质。充分发挥事务部、中心、班组三级监控机制和师生特邀监督员作用，通过后勤服务平台互动、满意度测评、发放问卷调查等形式，多渠道征求师生对服务工作的意见和建议，把服务对象的满意度作为衡量工作的第一标准，有针对性地改进和提高服务水平。创新主题服务活动，展示后勤风采，努力打造特色品牌后勤服务。

四是厉行勤俭节约。切实在公共事务工作中落实“三严三实”教育，厉行勤俭节约，落实风险防控措施，细化对正常运行中的能源消耗、人工成本、经费使用的管理，有效降低运行成本。



推进后勤社会化改革 校企合作开创快递收发新模式

文 / 杨晶晶

随着电子商务的迅猛发展，校园快递的需求量不断增长，但物流快递在大学校园存在较多问题，如场地条件简陋，环境“脏乱差”；各家快递公司在校园没有固定的运营场所，包裹快递就地堆放现象严重；大量快递车辆和人员自由进出校园，给校园带来较多的安全隐患等。如何规范管理校园快递服务工作？公共事务部今年通过调研与探索，大胆创新，取得了一定的成效。

多方调研、统一规划、破解快递点“零、散、乱”的现状

随着互联网和通信科技的高速发展，电子商务迅速普及，网购已成为高校师生间潮流的消费模式。据悉，东方学院网购量日收件超过3000件，快递品种多样，且摆摊设点不统一，给广大师生造成不便的同时，也给学校的监管和校园的美化带来不小影响。为改善快递点“零、散、乱”的现状，本着为师生办实事的原则，公共事务部经多次考察沟通，最终以公开招标的方式，引进杭州佰米智能科技发展有限公司作为学院快递服务总代理，在学生公寓1号楼架空层建立智能快递收发点。智能快递收发平台是一套速运自助服务系统，所谓“自助”就是快递员和取件人无需见面自助完成存放、取件作业。智能快递已于今年9月开学初正式投入使用，目前有近千个箱柜可供存件，向所有合作快递公司开放，并实行7*24小时全天候服务。



轻轻一点，即可轻松存取件

在1#学生公寓楼下，一片黄色的区域就是智能快递收发点。这里被划分成5个区，每个区大约十多个平方，两排黄色的柜子靠墙摆放着，和超市寄存柜蛮像的。每个柜子长50厘米，宽92厘米，高190厘米。

快递员想要用这箱柜寄存快递时，只需自动录入快递号、手机号、校验码、取件人手机号码，扫描包裹条形码就可以进行寄存了。随后，系统会自动给收件人发送“包裹到达”的提示短信以及取件时的验证码。



取件人取快递时，只要在屏幕上点击“取件”，输入手机号码和验证码，轻轻一点“确认”，就可以轻松拿到快递。

据介绍，该智能快递收发平台将对所有合作快递公司开放。目前，圆通、申通、汇通、天天等几家快递公司已加入。

“操作流程已经熟悉了，用起来也非常方便。”正准备存包裹的派件员小王说。以前，每天他的派送量在千件左右，在规定时间内必须守候在点上，而且不是每天都能顺利派送完成，如果快递没人来拿，就要收起来，第二天再重新投递和发通知，工作效率很低。而今，只需将包裹放进邮柜里，等他们来取就可以了，派件率大大提高。

快递一到有短信提醒，既方便又不误事

在以前，这些快递都是各个快递公司摆摊设点，放在公寓楼架空层、学院西大门外，等待学生和老师前来领取。这个形式，不仅不便，还给学院的监管和校园的美化带来不小影响。

“包裹放在地上等收件人自取，要当心被别人拿走。经常会有丢快递、拿错快递的情况发生，解决这类问题花费的精力也不少。”派件员无奈地说。

如今，智能快递收发系统的引进，不仅可以改善快递点“零、散、乱”的现状，也提高了师生拿快递的便捷性和安全性。

“以前一接到快递员短信，就要马上放下手头的事情，跑出去取件。有时运气不好，东西被压在下面看不见，或者地上快递太多，一个个找过去很费时间。”来自会计专业的学生小吴说，“现在好了，快递一到有短信提醒，可以等下课再来拿，既方便又不

耽误学习。”

“柜子内的快件信息是全国联网的，经过后台服务器系统控制。”快递收发站的负责人说，“除了方便，还可以避免个人信息的泄露，用户安全性与私密性都有了保障。此外，就算误删了取件信息也没关系，经过身份确认，可以通过现场工作人员取到快递。而且在这里取件，不受时间限制，也不会暴露自己的隐私信息，派件员只需把快递放到柜子里，收件人凭手机号码和验证码就可以领取。”

智能快递收发的引进，极大的免去广大师生日常定时定点收取快递的烦恼，把丢包、错包的概率降到最低，保证了快递安全性，为师生提供良好的服务平台。同时，智能快递收发的统一管理，大大推动了美丽校园、平安校园建设。

[摘要]

10月下旬—12月上旬，公共事务部开展了“优质服务月”活动，旨在动员全体员工，凝聚共识，深化服务理念，端正服务态度，提升服务品质，聚焦师生需求，提升管理水平，努力推进后勤内涵式发展，为学院师生提供优质满意的后勤服务。

公共事务部 “优质服务月” 活动综述



人们常用“兵马未动，粮草先行”来说明做好后勤服务工作的重要性，它从时间维度上指出了后勤服务工作必须做在兵马出动前，但并没有从质量、方式、效益、文化等多维角度阐述如何做好后勤服务工作。高校承担着教学、科研和人才培养重任，后勤承担着做好水电气保障、物业管理、饮食服务等多方面后勤保障的神圣职责。如何落实“以人为本”的服务理念，多角度、全方位地为学院事业发展和师生提供优质高效而富有文化内涵的后勤服务，始终是后勤人思索和探寻的课题。实践证明，开展“优质服务月”活动，是后勤落实精细化管理，提升服务质量和效益的重要而有效的途径，且效果显著，现将本次优质服务月活动情况综述如下：

一、创新举措，服务大局

“凡事预则立”，充分的准备是做好工作的前提和基础。在“优质服务月”活动期间，公共事务部通过召开动员会，统一思想，凝聚智慧，制定方案，落实责任，精心组织，稳步推进，确保每个活动都能取得预期效果。开展社保知识、消防安全、健康知识讲座，提高员工的归属感和安全防范意识；召开师生代表座谈会，满意率情况调查，聘请师生特邀监督员，面对面与师生交流，倾听师生对后勤服务的意见和建议，加强沟通，增进理解，为更有针对性地为师生办实事、解难题提供参考依据；开展收发、维修、保洁、烹饪以及窗口服务员的岗位技能比赛活动，为员工搭建切磋技艺、展示风采、取长补短、共促提高的舞台；举办“服务之

星”、“十佳新闻报道”评比活动，充分发挥先进典型的示范带头作用，努力形成学先进、赶先进、作贡献、当表率的良好风气；开展安全隐患排查，营造和谐稳定的校园环境；开展党支部深入一线，捡垃圾——清洁校园，清理整顿校园环境，确保校园绿色常在；积极与学生社区组织开展“学生走入食堂，来一次‘食话食说’的旅程”，“寻找妈妈的味道”，“感恩节想对阿姨说的话”等文明共建活动，举办“购物狂欢节，超市大优惠”，“桶装饮用水优惠送”，“义务自助洗衣”，“农副产品展销”，“现场服务日”活动，真正贴近师生、惠及师生。

二、讲好故事，扩大影响

讲好后勤故事，传播后勤形象。通过多种渠道把开展的各项活动宣传出去，是后勤提高影响力和美誉度的重要途径。在优质服务月活动中，公共事务部各中心以及全体员工，以师生关注焦点，以学校发展为己任，团结协作，锐意进取，用心为师生提供优质、满意的后勤服务。活动亮点纷呈、各具特色，涌现了大批先进个人、感人事迹。各中心通讯员撰写了16篇报道，把特色活动、先进榜样展示出来，讲述了后勤故事，扩大了后勤影响，树立起后勤优质服务品牌形象。

优质服务是抓手，是一个过程，更是后勤永恒的主题。公共事务部将继续深化优质服务，以“优质服务月”活动为契机，紧紧围绕学院中心任务，树立优质精细化服务思想，用心服务师生，做优服务品牌，以更宽广的胸怀，更扎实的作风、更卓越的管理、更优质的服务，为学校事业发展做出新的、更大的贡献！



超市促销、农副产品展销



清洁校园活动



嘉兴南北湖拓展

简 讯

7月14日，公共事务部借鉴兄弟高校成功经验，首次开展了管理综合目标考核，有效促进了部门工作落实。

为提升部门骨干的管理水平，公共事务部于暑假初期特邀东方学院副院长王金安给全体管理骨干作了管理知识专题讲座，为今后骨干提升工作能力与水平奠定了良好基础。

暑期，公共事务部紧紧围绕校园维修改造和在校人员各项服务保障工作的总体要求，所有工作人员一直坚守岗位，尽职尽责，完成了多项校园维修改造、虹桥花园教师周转房装修、二食堂超市招租、会馆座椅、邮件代理服务站的招投标和体育馆塑料凳、新增学生宿舍家具等采购任务，以及700余间新生宿舍空调安装、学生饮水机清洗、成教新生入学接待服务等工作。在他们的努力下，留校师生和培训班学员的工作生活更有保障，骄阳下的菁菁校园更显活力。

9月，公共事务部监控小组对各中心安全生产情况进行了检查和复查，发现各中心都非常重视安全工作，及时排查、消除安全隐患，整体情况良好。

10月14日，公共事务部召开2015年学院资产工作会议，部署下半年资产工作，进行固定资产管理系统操作培训，为加强资产规范管理，实现资产最优配置奠定基础。

10月16日，在第35个国际粮食日到来之际，饮服中心联合人文与艺术分院共同开展了“关注健康，爱粮惜粮”主题活动，增强师生节约粮食的意识，寻找导致浪费现象的源头，向“光盘”行动迈进。

下半年，公共事务部各职能中心主任、管理骨干陆续到浙江工商大学、杭州商学院、浙江音乐学院考察交流，取长补短，汲取兄弟单位先进经验，促进我院后勤服务水平的提高。

10月23日上午，首次师生特邀监督员工作会议在行政楼A-218召开，此次会议召开标志着公共事务部进一步拓宽了听取师生意见和建议的渠道，完善了后勤服务质量监控体系，为有效促进后勤工作提升提供机制保障。

为进一步强化员工对国家与海宁地区社会保险政策的了解，帮助员工更好地掌握社会保险相关业务知识，维护自身合法权益，10月27日下午，公共事务部邀请海宁市嘉睿人力资源服务有限公司人力资源总监吴小华为员工工作社保政策讲解，并现场答疑解惑。

食品安全与消防安全伴随着餐饮工作的每个环节，是每天工作的重点事项。为了让员工能牢记这两条安全的底线，做到规范操作，居安思危，10月29日，饮食服务中心组织开展了食品安全与消

防安全培训，有效加强了员工的安全防范意识和责任意识，对建立平安食堂起到了很好的监督警示作用。

本学期，物业服务中心更换了校内开水箱的净水棉，保障师生饮水安全；对校内高杆路灯线路进行了检修，为师生夜间出行提供方便。

11月6日下午，公共事务部在优质服务月的热潮中带来了浅显易懂的花卉知识讲座和现学现卖的乐趣插花活动，很受师生欢迎。

11月份以来，东方影剧院活动频频，继“杭州爱乐乐团走进东方专场演奏会”浙江高雅艺术进校园系列活动成功举办后，又实现了院线同步电影放映。为确保每场演映顺利举办，公共事务部的员工们在做好本职工作的同时，还抽出时间进行突击打扫、接线接电、采购设施，饭菜供应，及时圆满完成各项保障任务。

11月17日，饮食服务中心和学生社区委员会联合开展了“走进食堂，来一次食话食说的旅程”活动。通过学生所见、所闻，用食物自身“说话”，解答学生心中的疑惑，对食堂在食品安全防范工作上所做的努力有了进一步的了解，同时也让学生们体会到了食堂工作人员的艰辛，能够更加珍惜食物。

11月，东方学院虹桥花园教师周转房装修改造工程历时3个月顺利完工，并通过了公共事务部、科技服务部等部门工作人员组成的工程验收。衣橱、床柜、沙发、冰箱、有线电视等基本设施也配备齐全。目前，3名外籍教师已顺利入住。

为进一步加强精细化管理，推进规范化服务，10-11月期间，公共事务部陆续召开了保洁、绿化、维修、饮食专题工作会议，肯定成绩，重点查找存在的问题和不足，探讨如何有效的改进措施，以问题为导向，推进管理规范化和服务精细化。

12月9日，公共事务部在行政楼B-315会议室举办2015年学院膳管会工作会议，听取和审议2015年餐饮工作情况及食材采购情况汇报，交流意见和建议。

为进一步规范海港超市东方学院店的日常经营行为，督促海港超市的经营与服务向省高校教育超市标准店靠拢，2015年12月10日上午，公共事务部第二次对海港超市进行了模拟标准店检查。

在继去年《寻找妈妈的味道》活动成功举办后，广大师生反响热烈。今年12月中旬，饮服中心以“乡思”为主题，继续推出《寻找妈妈的味道》（第二季），在大家的踊跃投稿中，最终选出了福建的燕皮混沌、塘西的粢毛肉圆、丽水的歇力茶烧猪蹄等六道菜，希望通过食堂厨师的用心烹调，能够烧出各位妈妈的味道。

今年，公共事务部整体宣传工作水平大幅提升，首次获得了“2015年度浙江省高校后勤系统信息与宣传工作先进单位”荣誉称号。

青春在平凡中闪光

记综合办公室资产主管娄军

文 / 沈岑



2015年东方学院历史上毫不起眼的一天，行政楼三楼的走廊上，擦肩而过一个奔跑的身影，一手拿着资料，一手抓着电话，那一照面，黝黑的皮肤，敦实的身板，赫然就是我们部门的娄军，那个被很多人称为“总”的人。

公共事务部，曾被笑称“不管部”，因为没有明确分管的事情都会由我们部门承担。而娄军，在这样的“不管部”，因为小到一扇门的钥匙，一只会议的杯子，一项活动的帐篷，大到学院所有的楼宇、设备、家具，都在他的分管下，所以很多老师送了他一个霸气的称呼——“总”，“大总管”的总。那看似威风凛凛的“娄总”，背后代表的意义，又岂是一句玩笑称呼就能够表达的。

娄军，毕业于浙江工商大学，2012年来到东方，从开始协助管理班车、商贸，到后来管理资产房产，这个看上去不算高大却蕴含巨大能量的年轻人，默默地付出着，谱写着他的平凡。对于一个刚出校园经验还不足的年轻人来说，一下子面对学院资产、商贸服务、招待所管理等工作，着实有点难度。

学院里的仪器设备、机电器械、电子仪器、家具等种类繁多；学院商贸区形形色色的店铺，管理难度高；招待所管理工作与人沟通等问题，给他带来了巨大的挑战。面对着诸多困难，他没有抱怨，没有放弃，他用他的热情一路坚持下来。

为了第一时间熟悉资产管理工作，他连续几天每天对着电脑超过12个小时，一个一个目录的查看以往的资产记录，熟悉设备代码和操作系统。8197，是他2015年的录入固定资产的件数。平均一天40多件的资产信息录入，不仅仅只是手动录入了40多件资产的信息，还意味着他平均每天组织验收清点了40多件资产，意味着平均每天增加40多件资产的管理工作，意味着平均每天增加40多



份资产的维修维护责任。82873，这个光从1开始数完都需要耗费十几个小时的数字，是他需要管理的固定资产的数目，这其中每一件地点、使用人、使用单位等的变动，每一件维修维护都跟他息息相关。而这些，只是他众多工作中资产管理类别中最基本的一项。

三十多家商铺，二十多种经营状态，他因店制宜，有效管理，协助领导制定了《商铺管理办法》和《商铺考评办法》。为保证商铺的规范运营，他几乎每天早中晚三趟实地查看监督。开学重点检查商铺卫生，特别是餐饮店的厨房卫生，他用他所学食品安全知识严格要求各家餐饮店，“HACCP危害分析的关键控制点”，是他在检查中运用的一个管理体系，原料、运输、加工到销售每个点控制了，食品危害就大大降低了。“安全无小事”是他在日常监督管理商铺中经常说起的一句话，食品安全、消防安全、治安安全等出了事就是对师生不负责。他宁可多说几句话，多走几趟商铺，也要把安全防范给落实。

高校工作有着令人羡慕的寒暑假，对姜



军这样的旅行爱好者无疑是幸福的。但是几年来，他从没有享受过完整的假期。2013年暑假，招待所改造，他留下来了；2014年暑假，学院创业园验收，他留下来了；2014年寒假，因为房产事宜及政府采购结算，他留下来了；2015年暑假，教师周转房装修，他

又留下来了。他说，旅行是一个爱好，工作是一份责任。他有一个普通却艰巨的任务，普通是因为平淡，艰巨是因为漫长。他要做一件件平常的事，在每一天持续地服务师生。

姜军就这样一直坚持着，工作越来越



顺，管理也越来越规范，但我们却从没有看到他闲下来。“姜军，外教宿舍有新老师来了，要去办理下宽带和有线电视”，“姜军，明天搞活动，帮忙来布置下场地吧”，“姜军，我们在比赛呢，没有水了，麻烦联系下超市帮忙送点水”，“姜军，会议室的音响没声音了，来调下”，“姜军，你知道哪里有配钥匙吗，帮忙配下吧”……慢慢的，有人问：姜军，你怎么什么都管啊？姜军耸耸肩：人家找我，总不能往外推啊，我能做么就帮忙做了。再慢慢地，不知最初是谁说了那句戏语：姜军是大总管。后来，公共事务部多了个“姜总”。

九月，旭日初升，远远望去宛如一只蛋黄，在酝酿，等待破壳的那一瞬。又逢新生报到日，或近或远的地方，莘莘学子正在奔向东方。而这时，学院里迎新忙碌的身影中有一个人，一如既往地巡视着每一处迎新报道点，看着整齐摆放的迎新帐篷、桌椅，看着干净整洁的商铺，露出了憨厚的笑容。

部长点评：姜军是事务部普普通通的一名管理员，他的故事发生在所有后勤管理员中间，这些故事告诉我们要担当责任、坚守岗位，要执着追求、乐于奉献。

平凡岗位的坚守者

记公共事务部水电管理范振远

文 / 杨晶晶、张瑟



我们无法计算人生的路途有多远，但是我们可以把握人生旅途中的每一个人，每一件事，每一个站台，每一道风景，坚定而踏实地走好每一步。

他叫范振远，2010年8月进入东方学院公共事务部工作，从事水电气和零星工程管理，主要负责全院水电气的综合管理和计量核算、校内零星工程的筹建与监管、学院VRV空调与电梯、校内河道与污水井的清理和疏通管理，协助开展学院水电气的节能管理工作，同时协助校园建设办负责校内再建水电的安装工程管理。

他对学院里每个部分的用电量和系统情况了如指掌，对学院的电路走向烂熟于心，

能够轻松参透复杂的电路要求，仅一个晚上就可以画出一张学院的电路系统图。范师傅的办公桌上常年贴着几张简易供电系统图和数据纸，桌上摆放着绘图用笔、计算器、数据图纸。这位朴实的后勤人，多年来已练就了一身扎实的专业技能。如今，他在日常检修时，给自己增加了记录学校各楼宇用电情况的工作，以便全面掌握全校电力使用数据，思考节能的可行方案。最近准备以图书馆照明和公寓楼供热锅炉为试点安装节能装置，如试验成功将向全校推广，就会大幅节约能源。

电梯是特种设备，对于它们的管理和检修也尤为重要，全院17台电梯，范师傅总是



能及时做好维修、维保和年检的记录、申报工作，同时他还制定了安全管理制度及应急预案，保障空调和电梯的使用安全。

每逢寒暑假，是学校最清静的时候，对范师傅来说，却是最忙碌的时候，因为这是零星工程修补和电路设备检修的最佳时段，为了确保能按时顺利竣工，范师傅大部分时间都是顶着严寒酷暑在各施工现场度过的。一个人的奉献往往是一家人的理解和支持。每逢遇到紧急状况，家人总是催促着他第一时间赶到学校。有一次，范师傅的爱人弄伤了脚，行动不便。正当范师傅陪同爱人在医院治疗时，学校打来紧急电话，范师傅面露难色握着手机，爱人却说：“你快回学校吧，我怎么着都能回家。”谈起家人，范师傅言语中充满感激。

工作之余，范师傅也没忘了提升自己。他利用空余时间进行学历进修，已经完成了



电子系统自动化管理专业大专阶段的学习，现在又报名参加了本科学习，他自己常说：“年轻嘛，就要多学，时代在进步，我不能停滞不前吧！”。

他在平凡的工作岗位上做着平凡的工作，却做出了不平凡的贡献。他，只讲耕耘，不求回报。但他的付出，领导和同事们都看在眼里，记在心上。2012年、2013年连续两年学院先进个人，2015年度考核优秀，这是学院对他工作的肯定。面对领导的夸奖，同事的表扬，群众的信任，他没有一丝一毫的骄傲和放松，而是更加谦虚和勤奋。



范振远，一个平凡而普通的名字，他在自己的岗位上坚守着，默默奉献、勤勤恳恳。他做事负责，工作敬业，不论何时、不论什么问题，他都无畏辛劳，认真面对解决问题；他身兼数职，工作超量，但是他永远说得少做得多，比起纸上谈兵夸夸其谈，他更相信业精于勤。这就是范振远，一名平凡岗位的坚守者。

部长点评：范振远原是一位平凡的默默无闻的后勤抄表员，是成长最快的后勤水电力保障管理员。从抄表员开始他用特有的执行力和骄人的业绩，呈现出他对岗位的热爱，对工作的执着，被称为“东方学院水电力保障部部长”。在东方，在后勤，他改变了自己看待后勤的方式，也深深地影响了其他人看待后勤的方式。

后勤 “服务之星”

工作是一种恩典，敬业是一种报答，凝聚爱心、温暖他人，是后勤服务的目标。为进一步提升后勤服务水平，12月初，公共事务部结合优质服务月活动，经各中心推荐、师生投票，选出了十位辛勤劳作于后勤服务一线的“服务之星”。



顾芬华，就职于公共事务部饮食服务中心一食堂二餐厅，从事洗切和窗口售卖服务。该同志于2011年9月到学院工作，干活手脚利落打菜，打饭、计算价格，一套程序下来不超过20秒。售卖服务时，她还会给前来就餐的老师介绍当餐出来的新菜，根据大家的喜好，推荐菜色，给同事和师生们留下了深刻的印象。



汪春玉，就职于公共事务部饮食服务中心一食堂一餐厅，从事面点窗口售卖服务。该同志于2014年12月到学院工作，除了会做各色早点，打菜也是手到擒来，憨厚而温暖的微笑是她的标志，动作不是很快，但每一句询问都很温暖，就像自己的妈妈在问孩子要吃什么一样。



王铁女，就职于公共事务部饮食服务中心一食堂二餐厅，从事洗切和窗口售卖服务。该同志于2010年8月到学院工作，娇小的身躯能迸发极大的能量，干起活来风风火火，一个人有时兼顾两个窗口，哪里有师生需要服务，她都会第一时间顶上去。服务态度热情，师生还没走近，她已经开始在招呼他们前来就餐，询问想吃些什么，让前来就餐的师生感受到热情周到的服务。



朱连凤，就职于公共事务部饮食服务中心一食堂一餐厅，从事洗切和窗口售卖服务。该同志于2011年9月到学院工作，工作多年，勤快、肯干却很低调，这是她的风格；服务贴心细致，售卖打卡很少出错，这是她的特色；拾金不昧，同学落下的饭卡，及时交还失主，这是她的品德。



许江青，就职于物业服务中心维修班组，是一名尽心尽责的维修电工。该同志于2011年10月到学院工作，主要从事教学区、公寓楼内日常维修工作。工作中，乐于助人，认真执着，责任心强，只要师生有报修，不管工作多脏、多累、多晚他都没有怨言，对待领导交待的其他工作任务也能按时完成。生活中，他为人和善，助人为乐，是大家眼里的“家电维修王”，经常利用工作之余义务帮助教职工修理小家电。他用全心全意、踏踏实实的工作态度，在平凡的岗位上发挥

着不平凡的作用。



应雪荣，就职于物业服务中心保洁班组，是一名普通又平凡的校园环境保洁员。该同志于2011年9月到学院工作，工作中，兢兢业业，认真负责，不辞辛苦，校园内人流量多，随时都有丢弃的垃圾，他始终坚守在自己的岗位上，哪怕是一张纸片、一个垃圾袋也不会放过。他真诚热情、认真诚恳的工作态度，获得了领导和同事的一致认可。



沈怡，就职于物业服务中心收发室，是一名收发员。该同志于2014年2月到学院工作，主要负责校内师生报刊杂志、快递、信件等分发工作。在工作中，她始终以饱满的热情去服务每一位师生，耐心细心地解答每一个提问，对每项工作都竭尽全力，也许收发服务不会有轰轰烈烈的光荣事迹，但是在平凡中一路走来，她用自己最真挚的微笑收获了同事和师生的一致好评。



蔡丹芳，就职于公共事务部学术中心，从事前台服务工作。该同志于2014年9月到学院工作，工作认真负责，对客人服务好，业务能力、随机应变能力强，加班加点任劳任怨；与同事之间相处融洽，乐于助人，爱憎分明，常常利用自己休息时间帮助有困难的同事完成各项工作。



沈帼萍，就职于学生工作部公寓管理中心，是一名公寓值班员。该同志于2013年11月到学院工作，对自己所管辖的楼层内安全防范意识强，如有陌生人进入寝室一定做好询问、记录工作，经常整理和打扫值班室，保持工作环境的整洁，对学生遗留的书本等物件及时出通知让学生认领，对自己本职工作态度认真负责，热情关心帮助每一位同学，把优质文明服务工作不断引向深入，是学生心目中的好阿姨。



褚建英，就职于学生工作部公寓管理中心，是一名公寓保洁员。该同志于2011年9月到学院工作，工作积极性高，从不需要提醒督促，能主动认真配合管理员工作，每天全面清扫包干区卫生两次，全天保洁，保持楼内整洁，为学生创造良好的生活住宿环境，平时关心体谅学生，提醒同学打扫寝室，讲个人卫生，学生有困难主动帮助和关心他们，努力完成上级交给的各项工作，在工作中起到模范带头作用。

服务是一种管理，服务需要注重细节，经过评比活动，全体员工将不断提高素质，积累经验，争取在以后的工作中取得更多成绩。



公共事务部党支部活动掠影



为加强党员之间的交流和沟通，提升整个支部的凝聚力，增强党员的集体荣誉感，8月8日，公共事务部党支部组织了“重访革命老区，缅怀革命先烈”教育实践活动。通过深入革命老区，接受形象生动的革命教育，激发党员同志发挥党组织的先锋模范作用。

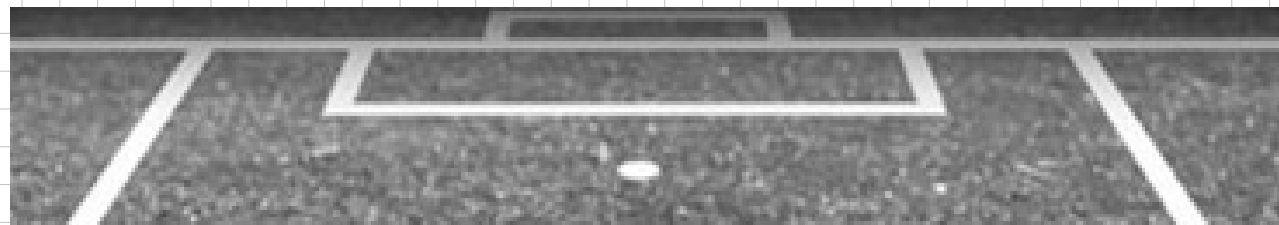
11月19日下午，公共事务部党支部在行政楼B315召开了全体党员会议，学习了十八届五中全会公报。



11月23日，公共事务部党支部和物业服务中心共同组织开展了一次简单但很有意义的活动——“捡垃圾，清洁我们的校园”。活动不仅得到了支部全体党员和入党积极分子的响应，也得到了整个各分院学生志愿者的积极参与。



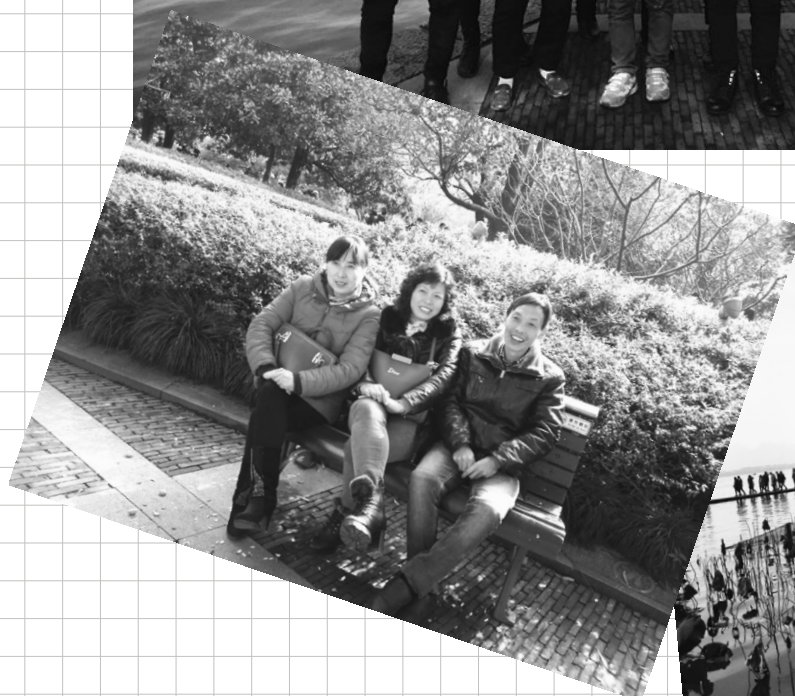
12月4-5日，公共事务部党支部一行10人，冒着绵绵细雨，前往淳安县枫树岭镇下姜村参观学习，感受美丽新农村建设成果。这次活动是党的先进性教育和党的群众路线教育最生动的体验。通过参观，使党员感受到了我国新农村建设的成就和经验，也为全体党员践行“党的十八届五中全会”精神提供了良好的学习交流平台。



运动会留影



后勤青藤 聚会留影



包饺子活动留影



致 后 勤

文
孙
珂

你们为我们送上整洁的教室，但我们嫌弃你们晃来晃去太烦人；

你们为我们端上多样的菜色，但我们回报你们的只有对菜色味道的嫌弃；

你们为我们打扫着公寓走廊，但我们抱怨你们打扫发出的声音打扰我们睡觉。

你们为我们付出的又何止千千万万，但我们的赞美只属于老师们，我们称他们为辛勤耕耘的园丁、照耀我们前行的火炬、人类灵魂的工程师、到死丝方尽的春蚕.....这样的赞美不计其数，但对于你们的赞美呢？用一个成语来说，屈指可数。不，应该说人们从没有想到过去称赞你们，你们是如此的渺小。

很难为情，我从没有想到过要赞美你们，甚至我也和大家一起在嫌弃你们。但自从我做了学生助理开始接触了解后勤事物的时候，我发现我错了。后勤对各个部门的正常运作具有至关重要的作用，对实现团体目标任务起间接作用。简言之，后勤是为其它各部门职能能够顺利实现提供物质服务的。

是你们4点起来为我们准备早餐，是你们为我们打扫掉满垃圾和头发丝的走廊，是你们为我们创造干净的学习场所.....而我们呢，连自己寝室的卫生也弄不好，又怎么有资格这么对你们，这样看来，我们才是真正渺小的人啊！

辛勤耕耘的园丁怎么不能形容你们？到死丝方尽的春蚕怎么不能形容你们？人类灵魂的工程师怎么不能形容你们？你们也和老师一样教育着我们，教的不是书本的知识，而是无私的奉献。

想说的太多，到最后只想说，为后勤人点个赞！

兢兢业业守护家园

文 / 蒋锦琦

当问到各位同学在大学生活中和谁接触最多时，每位同学都会提及到公寓值班室的阿姨和叔叔，那个从一入学就开始和大家朝夕相伴的“爸爸”、“妈妈”们。

伴随着清晨的阳光，带着对这份工作的责任和热忱，11号公寓楼值班员廖阿姨早早地就开启了一天的工作模式。这位阿姨已经在东方学院工作四年多了，每天她都会提前到岗，细心地梳理着一天的工作。

每天学生的早出行高峰，也是学生报修的频繁时段。阿姨这边告诉着同学们应如何填写维修报修单，那边又要叮嘱同学们不要忘记带钥匙。廖阿姨笑着说：“看他们每天走出宿舍就像看见自己的孩子去上学一样，总是不忘叮嘱几句。”

很多值班室叔叔阿姨中午都无法按时吃饭。廖阿姨说：“都习惯了，中午这段时间特别重要，报修的、买水的、借钥匙的都集中在这个时间段，外来人员情况也会比平时复杂一些。”

在每年学期初还有节假日放假时，廖阿姨总会认真做好学生的登记离校还有入住工作，详细了解每个房间的入住情况，通过平时与同学之间的聊天，及时了解学生们对公寓管理工

作的意见并予以反馈。

来到10号公寓，看到值班室阿姨在认真地填写工作记录，谈及她的工作，不善言辞的她说到：“宿舍里的学生都是年轻人，个性强、有想法。和他们沟通时要注意技巧，如果他们哪句说得不对了，我们也只当自家的孩子多包容。”朴实的话语，善良的心。在东方学院学生公寓中，涌现出了许多这样的工作人员，他们或把学生们当成自己的孩子为他们缝补衣服、或在学生生病之时悉心照顾，用自己的爱温暖着身边的孩子们。

临近傍晚，许多夜班的值班员已经来到了各自的工作岗位，交接完工作后，值班员们都会对宿舍楼内外进行一次巡视，如发现安全隐患，都会及时处理或上报。晚间时段，值班员们依然在值班室的岗位上坚守着，为没带寝室钥匙的同学借用钥匙，检查洗衣房、架空层的情况，做好一天的值班记录。当夜晚宿舍大门关闭时，他们也会在门口等待一段时间，每个晚归的学生都牵动着值班员的心，他们为晚归的学生不厌其烦地开门。枯燥乏味的工作日复一日地重复，只因一颗对同学安全负责的心。值班员最要耐得住寂寞，苦坐肩头？，她因对



校园绿化的“守护者们”

文/郑晶晶

2013年9月，我走进东方，为校园的清新而感叹。修剪的一丝不苟的树木，努力生长着的花朵，还能隐约闻到专属于它们的清香，平静的湖面，风一吹，星光点点，河上的小船，随风摇曳。

2014年1月初次离开校园回想起与之初次见面的回忆，朦胧中有些变化，整体的景象有些移位，可给人的意象还是如初，那抹绿中带点红，书香浓厚、悠然惬意。

如今已是大三的我，已经经历校园的多个春秋，每天活动在清新的校园中闻着大自然的的味道，观赏着它们绽放。当我们在享受着这些的时候，不知是否有人怀有一颗感恩之心：这一切是谁给予的。我想大家都是见过的，只不过有人感恩的问候，有人一笑而过。

当太阳把第一缕阳光洒向大地，当朝露还在无声地滋润大地的时候，美丽的校园就会出现一群忙碌的人进行着修枝、剪叶、锄草、施肥、浇水、翻土、打药等工作，他们每天和花花草草打交道，为校园绿化默默付出，这就是值得我们尊重和赞美的校园绿化工人，正是他们的辛勤劳动，我们才得以呼吸新鲜的空气，漫步于雅致的校园，欣赏着妙曼的园林风景。

酷暑之时，对树木进行修剪美化工作，并清除了所有枯枝，使道路两边景观更为有序。他们冒着酷暑，攀爬梯子，用高枝剪修剪高达三四米的侧枝，一棵棵道边绿树就在

他们的修剪下显得青翠挺拔，参差不齐的水杉霎时间变得整洁起来。

严寒之时，对树木的修剪，对枯枝的修理并没有因环境而有所怠慢。这就是校园的“守护者们”用他们勤劳的双手美化我们的校园，感谢他们，不论严寒酷暑不辞辛苦，挥汗如雨换来满园绿色。

多少次在课来课往的路上看到你，默默低头工作是你平凡的身影；多少次在莘莘学子旁看到你，汗水和着灰尘流淌是那么的闪烁晶莹；多少次听到你们爽朗的笑声，黑白分明的脸颊让我不禁想起朱自清“父亲”的背影，倍感温暖。

环境在你的手里整洁起来，校园在你的手里美丽起来，欣慰的微笑（下转第33页）



（接前页）这份工作的热爱而坚守。

一位尽职尽责的值班员对于促进宿舍的安全和谐有着不可替代的作用。或许，我们只认为他们就是个普通看门的后勤人员，但是他们

却把责任体现在日常工作的一言一行中。他们就是兢兢业业的公寓值班员，他们就是时时守护着我们家园的人。

“阿姨”——校园美食的守护者

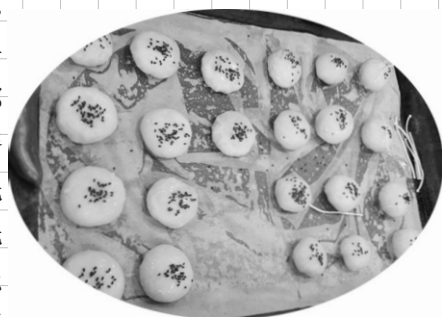
她们每天凌晨四、五点起床，傍晚六点多下班，被称作“披星戴月”的职业；她们需要长时间的弯腰，去清洗每一颗蔬菜；她们常带微笑，迎接每一位前来就餐的师生；她们拾金不昧，除了询问同学需要什么菜肴，还会扯着嗓子喊一句“同学，你的饭卡掉了！”

售卖早餐2.5小时，蔬菜加工3小时，中晚餐售卖5小时。这就是阿姨们一天的工作轨迹，而最重要的是这一切都是全程站立完成的。大夏天，没等早餐忙完阿姨们后背已经湿透；寒冬天，洗菜是令人敬而远之的活，但阿姨们一洗就是一百多斤……虽然工作很紧凑，强度很大，但很少听到她们的抱怨，她们最想听到的是为同学们服务完后那一句“谢谢阿姨！”，所有的疲惫都消退了。

要问她们坚守岗位的理由是什么，她们会微笑的和你讲：“每天看着这些朝气蓬勃的同学，自己也充满朝气。在这些同学的身上也能看到自己孩子的影子，不由自主地想要照顾好她们。”

这次由师生们参与的“服务之星”评选结果是同学们民意所向，是我们众多为大家服务的阿姨中的代表和缩影。甘居幕后是后勤人的品质，在每个口罩背后都是阿姨们灿烂的笑容。

文/沈奇



(上接第31页)抒发着你质朴的心情，坦然的话语表达着你无私的心灵。料峭春寒中，校园中最早出现的是你的身影，当同学们还在温暖的梦乡甜蜜酣睡，你已经用勤劳开启了校园的黎明；炎热盛夏里，校园最早出现的是你的身影，当同学们还在餐桌前品尝可口的早餐，勤劳割草机的声音已涌入我们的耳际；秋风吹起，严冬降临，这个校园最早起来的依然是你。

多少辛劳奉献的日日夜夜，你为了校园的整洁美丽贡献着心血。即使到现在我还是不知道你们种的是什么花，种的是什么品种的树，甚至至今我还不知道你们叫什么。但我代表这个校园向您敬礼，握紧双手让真诚交融，心中热潮翻滚；我代表这个校园向您敬礼，带着笑容放飞希望，前景日新月异。

感谢给异乡求学的我们带来温暖一致校园绿化的“守护者们”。

味

——記錄東方校園美食II

吃过了火锅麻辣，你是否怀念凉拌黄瓜的清淡爽口？

吃过了今日食堂饭菜，你是否又想起昨日家乡美味？

也许你尝过了各色美食，但有一天会发现，只有记忆的味道不变。

舌尖上的东方II 带你重温和探寻东方平常却令人难以忘怀的美食，你的舌尖会替你记住所有的记忆。



煎饺

感官：一朵朵饺子紧密有致的铺满整口锅子，在嘶嘶的声响中添上了金黄的一笔。缀上葱花和芝麻，绿色健康，香气扑鼻。

食感：皮薄馅多，一口咬下去，满满的汤汁在嘴里蹦窜，犹如一场美味的爆炸。

推荐：酥脆的锅贴在清晨带给你满满的能量。

浙江财经大学东方学院



小笼包

感官：食堂最长队伍的窗口美食，出炉后的小笼包冒着热气，晶莹剔透。

食感：小小咬上一口，汤汁竞相涌出；再咬一口，馅肉在齿间碰撞，肉香散发；与汤汁完美融合，激活沉睡中的每一个味蕾。

推荐：饱食和美味，上午满课的必备早餐。

烤番薯

感官：番薯大叔热心地扒开大大一块，立马露出里面的金黄软嫩，让人忍不住的咽口水。

食感：软糯的口感，香甜的味道，是记忆中的感觉。

推荐：番薯大叔特有的憨厚口音，让寒冷的夜晚格外暖心。



冬日鲜汤

感官：冬季来临，气温骤降，上完课后，饥肠辘辘，来到餐厅，一碗碗热腾腾的鲜汤是最诱人的了。

食感：喝上一口，仿佛一下从冬季来到了春季，既暖手暖脚，更暖胃暖心！

推荐：食堂推出了几款营养俱佳的鲜汤，有元老级萝卜筒骨汤，还有三鲜汤，粉条排骨汤和牛杂汤。



说完了这么多，你有没有想起心中的那份味道呢？

也许连你自己也想不到，情有独钟会是这份食物。

大概是因为喜爱吧，才会一遍又一遍地追寻。

如果你也是，那就让我们在东方的味道这条路上，一起细水长流。

文/新闻宣传中心大学生记者团



1、养阴注意多喝水

干燥的秋冬季每天通过皮肤蒸发的水分在600毫升以上，因此补水必不可少。一个成年人每天喝水的最低限度为1500毫升，而在秋天喝2000毫升才能保证肺和呼吸道的润滑。

2、穿衣注意保暖

有些人比较粗心，天冷了没有及时添加衣服；有的人为了漂亮，本来穿得就少，还不扣外套。一早一晚天冷风大的时候，腹部很容易受寒。尤其是脾胃虚寒的女性，一旦遇到天冷，就会肚子疼、拉肚子，这是胃肠道的一种自然反应，最好最省事的办法就是多穿点，尤其是把腰腹部包得严实点。

选择冬装的首要标准就是保暖。在众多的衣料中，羊毛、氯纶、腈纶、蚕丝、醋脂粘胶棉保暖性最高，而锦纶、丙纶、涤纶的导热性较高，不太适合用于御寒。衣料中所含的空气越多，保暖性就越好。厚的羊毛织物和蚕丝含空气量大，保暖性就好。尤其是羊毛织物的气孔不是直通的，因此，保暖性更佳。

3、朝喝盐水晚喝蜜

入秋后会经常觉得口渴，光喝白开水，

不能抵御秋燥。人体水分，很快会被蒸发或排泄出体外，所以，应该“朝朝盐水，晚晚蜜汤”。就是白天喝点盐水，晚上则喝点蜜水，这既是补充人体水分的好方法，又是秋季养生、抗拒衰老的饮食良方，同时还可以防止因秋燥而引起的便秘，一举三得。

盐有清热、凉血、解毒的作用，清晨起床后空腹喝一杯淡盐水，有利于降火益肾，保持大便通畅，改善肠胃的消化吸收等。蜂蜜有补中、润燥、止痛、解毒的作用。每天睡觉之前取蜂蜜10~20毫升，用温开水调服，不仅可以健脾和胃、补益气血，还有镇静、安神、除烦的作用。此外，盐水和蜂蜜水还有防止血压升高的效果。盐中含有大量的钠，可能会引起血压升高，而蜂蜜中钾含量较高，有助于排出体内多余的钠。

4、饮食注意预防秋燥

多吃一些清润、温润为主的食物，比如：芝麻、核桃、糯米等。还可适当多吃些辛味、酸味、甘润或具有降肺气功效的果蔬，特别是白萝卜、胡萝卜。秋分养生虽然以多吃“辛酸”果蔬为主，但也不可吃得太饱太撑，以免造成肠胃积滞。值得提醒的是，秋分后寒凉气氛日渐浓郁，如果本身脾胃不好、经常腹泻的人，水果吃多了容易诱

发或加重疾病。

对于运动者来说，每次锻炼后应多吃些滋阴、润肺、补液生津的食物，比如梨、芝麻、蜂蜜、银耳等，能有效预防秋燥。若出汗较多，还可适量补充些盐水。秋分的药膳可善用百合，比如：百合莲子羹、百合莲子瘦肉汤、银耳百合羹等。

5、洗澡时间不要太长

秋冬季洗澡的时间不要过长，这样会使皮肤表层的油脂失去保护，让皮肤更加的干燥瘙痒，严重还会引起皮肤发皱、脱水。建议盆浴时间20分钟最好，淋浴的话3至5分钟即可。很多人很喜欢热水澡，尤其有些鸡皮肤的妹子，有“滚烫的水能洗去鸡皮肤”的心理。但是其实水温过高也会破坏皮肤表面的油脂，让毛细血管扩张，加剧皮肤的干燥。建议洗澡水温在24度至29度最佳。

秋冬季洗澡不要太勤快，很多人认为洗多了身体才会越来越干净，其实这样做只会让皮肤越来越干燥，反而会加重皮肤瘙痒的问题。导致表皮变弱，受到细菌和真菌的侵入，造成其他皮肤感染。

6、多睡一小时

中医认为，秋冬为阴令，秋时阴收，冬时阴藏。故秋三月，早卧早起，与鸡俱兴，养收之道也；冬三月，早卧晚起，必待日光，养藏之道也。所以秋冬之季养生，注重阴之收藏及睡眠质量提高，则事半功倍。“秋季早卧早起，冬季早卧晚起”是此时主要的睡眠养生之道。具体睡眠时间，建议每晚亥时（即9点-11点）休息，争取在子时（11点-1点）入睡。因为子时是阳气最弱、阴气最盛之时，此时睡觉，最能养阴，睡眠质



量也最佳，往往能达到事半功倍的养生效果。

正常人睡眠时间一般在每天8小时左右，体弱多病者应适当增加睡眠时间。头北脚南定位准确。人体随时随地都受到地球磁场的影响，睡眠过程中，大脑同样受到磁场干扰。人睡觉时采取头北脚南的姿势，使磁力线平稳地穿过人体，可以最大限度地减少地球磁场的干扰，使睡眠更加香甜。睡觉姿势张弛有度，身睡如弓效果好，向右侧卧负担轻。

7、多运动防秋乏

要避免中午感觉疲乏，让全天都能保持充沛的精力，多数健身教练的建议是多做些中等强度的锻炼，也就是让心跳达到目标心率70%至80%的运动。专家说：“要倾听你身体发出的声音，如果你处在压力很大的工作环境中，那么剧烈运动或许不能让你感觉更舒服。做修复瑜伽效果可能会更好，这样你的大脑能够放松下来。”

健身专家称，理想的安排是一周进行两到三次高强度锻炼，并加入瑜伽、健走或负重训练等强度较低的项目。即使在不疲劳的时候，有意识地伸几个懒腰，也会觉得舒适。伸懒腰时可使人体的胸腔器官对心、肺挤压，利于心脏的充分运动，使更多的氧气能供给各个组织器官。

8、吃“果”不吃“瓜”

民间有句俗语叫做“秋瓜坏肚”，一些美味的瓜类多属阴寒性质，吃多了会损伤脾胃，因此要适可而止。

但一些“果类”却可以多吃。梨可润肺，能够消痰止咳，是秋天最提倡吃的水果。苹果富含多种维生素和钾，不但对心血管疾病患者有益，还可止泻。龙眼有滋补、强壮、安神、补血等作用，对夜间失眠的老人尤为适宜。葡萄可以预防疲劳，有益气、补血、利筋骨、健胃、利尿等作用。

9、记得补充维生素

维生素在人体免疫系统中发挥着重要的作用，身体抵抗外来侵害时各类免疫细胞的数量、活力都和维生素有关。因此，秋冬季感冒流行季节，别忘记每日服用维生素C片

剂，也可以多食用富含维生素C的新鲜蔬菜和水果，例如猕猴桃、橙子。

为使呼吸道黏膜经常保持湿润，还要补充维生素A，最佳来源是茴香、胡萝卜和甘蓝。此外，经常吃一小撮核桃仁或葵瓜子，它们富含维生素E。

10、注意心理调节

造成秋季抑郁症的原因主要是秋季阳光照射少，人体的生物钟不适应日照时间短的变化，导致生理节律紊乱和内分泌失调，因而出现了情绪与精神状态的紊乱。他们往往觉得自己活着是有罪的，显得自卑、自闭，临床表现为情绪变得易怒、忧郁、易疲劳、精力衰退、注意力分散等，最后甚至会自伤、自杀。

晒晒太阳，是比较适合季节性抑郁的方法。一般的症状，在换季的时候会有所发展，其表现主要有没有精神、情绪低落、工作效率下降等，但是这些不良的表现，在阳光照耀下会逐渐消失。还要适当补充营养。食物中含有氨基酸、维生素，对人们的精神健康方面，有着重要的影响。对于多疑症的人，如果缺乏某种营养物质，也是有可能会引起忧郁症的，因此，大家多吃含维生素B的食物，这种食物有：鱼、粗粮等。

冬季养生食谱



红枣乳鸽汤

原料：炙百部12克、红枣4个、乳鸽1只、

生姜2片。

做法：

- 1.炙百部、红枣洗净，并将红枣去核；
- 2.乳鸽宰洗净，去毛爪、脏杂，置沸水稍滚片刻，洗净；
- 3.与生姜放进瓦煲内，加入清水1500毫升（6碗量），武火煲沸后，改为文火煲2小时，调入适量食盐和少许生油便可。

此量可供1~2人用，乳鸽可捞起拌酱油佐餐用。

功效：炙百部性平味甘，有温润肺气、化痰止咳之功，因而此汤有温润肺气、化痰止咳之功。要注意的是，痰热咳嗽者不宜饮用。



萝卜鲫鱼汤

原料：鲫鱼、白萝卜、葱、姜、花雕酒、盐。

做法：

- 1.鲫鱼洗净后沥干，并用厨房纸巾擦干表面水分。
- 2.萝卜去皮切条;葱打结;姜切片。
- 3.锅内热油，爆香几片姜片，加入鲫鱼煎透，煎至两面的鱼肉变色。
- 4.锅内加入足量的水(冷水、开水均可)，加入葱和姜，大火煮开，加入适量花雕酒，

继续煮至酒气消散。

5.撇去浮沫后转中火，保持一定的沸腾，加盖炖煮至汤色发白(约30分钟)。

6.加入萝卜条，继续煮约10分钟，加入少许盐，略煮即可。

功效：健脾益胃，消食化滞，明目润肤。鲫鱼汤有润燥滋补的作用，适合秋冬季节食用。



田园蔬菜龙骨汤

原料：猪龙骨1根，胡萝卜1根，西芹2根，蘑菇10朵，玉米1根，姜8片，盐、味精等调味料适量，香葱若干。

做法：

1.将龙骨洗净，放入冷水锅内加热至沸腾，然后将水倒掉；

2.接着将龙骨洗净，放入砂锅内，加入足量的冷水，放入姜片、葱段，用大火烧开后，然后转为小火，撇去浮沫；

3.1小时后再加入胡萝卜继续煲，过1小时之后加入蘑菇、玉米和西芹，继续煲20分钟左右，最后加入适量盐、味精即可。

功效：在炖肉时加入各式蔬菜，荤素搭

配可以提高食物蛋白质的质量和利用率。有荤有素还可以促进膳食中铁质的吸收，改善膳食中钙和磷的比例，保证脂溶性和水溶性维生素摄入的平衡与充足，提供足够的膳食纤维。



香菇鸡翅汤

原料：香菇200克、鸡翅400克、葱姜适量、八角一个、绍酒1小勺、盐胡椒粉各3克。

做法：

1.鸡翅加一块姜，放入冷水中煮开，捞出备用；香菇冲洗干净，去蒂。

2.用小刀在香菇顶端斜着切上四刀，切出星星的形状。

3.锅中倒入清水或者高汤，将鸡翅、香菇、葱姜等一同倒进去。

4.大火煮开，并加入绍酒，转用小火煮20分钟。

功效：增强人体免疫力，起到良好的防病抗病功效。

自助餐，buffet,也是从法文借来，原指餐具橱或设有视频柜台的餐厅，与“自助”无涉。将buffet译成“自助餐”，就像译God为“上帝”，皆属无可挽回的无可奈何之误导。按照汉语的思维逻辑，老子花钱买“餐”还得“自助”，一上来就让人觉得店家欠了我们。是故，往往将餐厅预设为假想敌，每欲决一死战。这样的结果往往是两半俱伤，旁的不说，肠胃一定重创。

有道是：自助者天助。欲得天助，先要端正思想，摆正一己和自助餐之间的位置，技术上，要有成熟的攻略。应把店家视为战略伙伴，既合作，有斗争，方能双赢。

正经的自助餐，算是一种贵价的饮食。Buffet一词，也可以音译为“不菲”。但是，这一种“不菲”确是事先可以预知的，故攻略之要害，盖在于以此项锁定的成本，追求利润的最大化。这里的“利润”，绝不只是吸纳食物的数量，还包括质量以及幸福的综合感受。所谓攻略，上升到经济学和哲学的高度，即是人在予取予求的境况下如何自处的一种策略，是灵与肉体的一场博弈。

首先，像什么限时的，限量的，重大菜肴取尽后久久不予补充的，凡此种种，应坚决剔除在合作名单之外。尽管收费廉宜，但是人类卑劣的一面在这种场合所能得到的超水准发挥，也是超乎想像。尤其是那人山人海的自助餐厅，取食已如古墓夺宝，而要将一盘食物安全护送到自己的餐桌，更是千难万



险，惊涛骇浪，情形犹如群兽撕咬争食，得街者，必拼命保护，突出重围后窜至僻静之处，始得大嚼。

选择了事宜的餐厅，接着就是战术上的布局。一般来说，接近餐台的位子，最方便取物，似有近水楼台之利，不过，这种地方好比战场的前线，足球场的小禁区，人马沓杂，心烦意乱，远不如紧吃于后方，图个清静，亦可借行走路线的延长来保持食欲的可持续发展。

自助餐就像唱片，琳琅满目之中，总有一到两项“主打”，或曰“亮点”。西式的，会是生蚝、龙虾或者鱼子酱；中式的，会有鱼翅，燕窝之类。这些东西，是食品中的硬通货，价格不难折算，店家既然诱之以利，我们自然得将计就计，绝对不可放过。所谓不可放过，也不是要抱着宁可错杀一千，不可放过一个的暴戾宗旨，而是有选择的，有利、有理、有节的。例如，生蚝之类，可连啖一打无碍，若是上等货色，不妨开一瓶白（葡萄）酒，尽管是计划外支出，尽管自助餐厅的酒水通常会贵一些，但是绝对值得。

毕竟是西式餐饮，食物的摆放有既定的程序，而程序往往散发着阴谋的气息，故排在首发阵容的沙拉、寿司之流，宜浅尝即止，此等饱含淀粉之物非但无助于投资的回报，且极易陷人以“出师未捷肚先饱”之恨境。事实上，最难将息的就是选择太多，又活生生地“纷呈”于前，未免方寸大乱。此情此景，诚如叔本华所言：“我们很少想到自己拥有什么，却总是想着自己欠缺什么。”

必须心无旁骛地把自己盘中的东西有滋有味地吃完，并且默诵司马光金句：“未终卷，誓不读他书。”此外，每次取食不可过量，来回多走几趟，也没什么难为情的。当然，君子自助不息的同时，店家也不能乘机大做小人，空盘需勤撤，还要不动声色，否则，就是存心要我们这些君子的好看了。

选自沈宏非《食相报告》

信

息

反

馈

服务热线

0573-87571555



学院教学楼、寝室楼之间道路、一食堂前广场地砖松动，一到下雨，走在上面就像踩地雷，特别是大创园前13-15寝到北门的道路积水严重，前段时间下雨积水多根本无法通过。

答复：已统计完毕，预算上报，将安排明年整修。

下课后，没有学生主动关灯，建议加大环保节能宣传，发动学生环保节能意识。

答复：我们会进一步加强内部工作人员的环保节能意识，要求工作人员随手关灯、关水，防止“长流水，长明灯”的现象，同时，也希望广大师生能从自我做起，养成人走灯灭，人走水停的好习惯。

二食堂午饭期间，餐盘清理不及时，学生吃饭没位置坐，有时赶着上课只能不吃或者外卖。

答复：我们已经和二食堂各档口反映，要求及时收碗，给师生创造良好的就餐环境。对落实不到位的档口，我们也会加大处罚力度。

学术餐厅菜色口味偏重，菜肴乱搭配，蔬菜里面放辣椒，汤也比较咸。

答复：我们已向学术餐厅餐厅经理和厨师反映相关情况，在菜肴制作上尽量以清淡为主。

建议早餐采取教师自助餐形式，目前已有多家企事业单位已在施行。

答复：建议很好，我们也准备推出10元早餐自助，有需要的可以先来报名。报名电话：87571276，凑足相应人数，我们会适时提供自助服务。

6J没有监控，6J-105教室有学生iPad丢失。

答复：安全保卫部后期会安排安装6教监控设施，如发现贵重物品丢失，请报校园110。

寝室潮湿，拖地后地面很滑，容易摔倒，能否用干拖把拖地。

答复：遇到潮湿天，已要求公寓保洁员工用干拖把拖地。

建议举办一次旧衣物回收捐赠活动。

答复：感谢您的建议，目前学院“爱心超市”已正式开业，地址位于大创园二楼207，师生可前往直接捐款、捐物。