**后勤服务工作2014**

【**饮食服务**】坚持公益性服务，为贫困学生提供3元、3.5元经济套餐与免费汤，暑期改造园橘园食堂为清真食堂，10月西餐厅樟树邸开业，填补西式餐饮的空白，公开招聘知名餐饮品牌如“如意馄饨”进驻食堂。组建“创新团队”，扩大食品配送中心产品范围，升级改造“食品安全检测室”，加大对食堂消毒设施的改造，在梦泽园、清真食堂增添清洗、消毒、烘干一体的洗碗机，升级维护食堂电子监控系统，将23处模拟信号改为高清信号，新增摄像头8处。组织开展了食堂经理值班日、“优秀服务员”评选和“最受欢迎食堂”评选等活动，积极了解师生意见建议并不断整改，切实提升服务质量。2014年，中心荣获“湖北省高校伙食管理工作先进单位”称号，食品配送中心代表武汉市唯一的豆制品受检单位，顺利通过国家“创卫”专家组检查，为武汉“创卫”做出了贡献。

【**宿管工作**】在公寓管理信息化建设的基础上，2014年研究生新生入学实现了网上选房。重视水电管理工作，节能降耗，签订水电管理目标责任书，实行值班室用电定额配送，不定期开展宿舍楼“查漏”（检查楼栋地下漏水点）工作。积极创造条件，不断改善宿舍硬件设施建设，利用暑期完成荟四、荟五1008间宿舍卫生间改造工程，完成对博园15栋公寓式家具的更换；完善自助生活室建设，引进投币式电磁炉、微波炉、电吹风、洗衣机等设施；在学校电力改造工程的大力支持下，29栋学生宿舍楼均实现了热水、开水以及空调全覆盖并投入使用，惠及全校24000余名住宿学生。

【**商贸服务**】继续坚持免费为顾客送货上门服务，免费为老人提供电话订货、服务上门工作，严格窗口服务管理。加强实验物资耗材采购及库房管理，优化配送服务环节，开展送货上门服务，提升实验物资耗材供应服务能力及水平。利用暑期完成对梧桐店、荟五店的装修改造。建立“华中农业大学教育超市”微信平台，加强与顾客的交流互动，加强网络购物平台建设，开发微店平台并试运营，与淘宝店“青青雅舍1号”同时运营。2014年，我校教育超市自强店被评为“湖北省高校后勤商贸管理先进单位”。

**【接待服务】**中心引进“五常”管理体系，按照五常的要求完成《员工手册》《规章制度》《岗位职责》《工作流程》的整理汇编，通过五常管理的导入，明确了酒店的工作标准、服务流程，做到责任区域全覆盖，不留工作死角。启动国交“家和文化”体系建设，在管理中坚持“把员工当家人”，在服务中倡导“视客人为亲人”。狠抓管理，在人工成本、能源物料消耗等方面厉行节约。

**【交通服务】**以“安全、优质、高效、诚信”为服务理念，圆满完成了学校日常用车和重大会议用车，全年安全行驶110多万公里。严格管控12辆校园观光车的行车秩序、行驶速度。增加驾校教练员，根据学员个性化需求，错开高峰节点，利用休息时间对部分学员进行培训，共培养学员500名。

**【修建服务】**全年通过维修服务热线接到的有效零星维修批次14600次，路沿石修补1257米，路面及人行道平整修复3845平方，排污通道疏通530个，停车场翻修及改造1235个，新增车位500个，公共区域路灯维修1116盏，室内照明维修16000个，164栋房屋屋面清理共计386批次，门窗修理复漆1320扇，房屋室内外批墙粉刷28000平方米。全年完成各级各类修缮工程280项，其中20万以上工程85项。其中重点工程项目包括荟园学生宿舍4、5栋卫生间改造、毕业生宿舍维修、清真食堂改造、西餐厅改造、博园区学生宿舍网线四合一线路改造、临时集贸市场改造、第二综合实验楼室外电缆敷设、配电房电改配套工程、荟园和博园学生宿舍区电力增容改造、园林大楼维修改造、人文楼室内装修和公共区域改造、国家蔬菜改良中心马铃薯挂藏室改造等。

**【华业后勤服务】**签订年度责任目标，立足校内服务，做好校内教学科研蒸馏水的服务工作。液化气站高度重视安全生产工作，成功申报武汉市液化气站经营许可证。规范校内商业门点管理，顺利完成77个门点的交接与管理工作，并逐步改善经营环境，规范商家的经营行为。

**【物业管理】**全年开展各类培训10余场，培训职工200余人次；开展电梯安全月活动，对管辖50余部电梯的运行情况及运行环境进行了全面巡检，确保电梯设备安全运行。为广大业主提供省心服务，共设置便民服务点9个，提供手推车借用、天然气卡充值、装修垃圾转运、医药箱借用、架梯借用、维修工具箱借用、便民雨伞借用、打气筒借用8项便民增值服务；配合学校职能部门为“全国青年教师教学比赛”、“研究生入学考试”等教务考务服务30余次；小区增设晾衣架20余组，新增停车位120个，缓解了小区“停车难”的现状。在2014年度的客户满意度调查中，客户满意度达90%以上。

**【绿化保洁】**全年完成全校100个垃圾收集点，600多个垃圾桶、18个垃圾铁箱的垃圾收集，8个地埋式垃圾站垃圾外运，年垃圾外运达8000余吨。绿化保洁中心获得“武汉市第三十一届金秋菊展参展绿委成员单位暨社会单位综合奖”。

 后勤集团

 执笔人：姜晓洁 审稿人：张金洲