

# 以创新驱动后勤发展 实现公寓服务工作新局面

周涛 陈晓东 江蕾

(哈尔滨工业大学学生公寓管理中心 黑龙江 哈尔滨 150001)

【摘要】大学生公寓文化是校园文化的重要组成部分,公寓文化在学生的大学生涯中起到了至关重要的作用。本文从创新驱动要抓基础找问题、要抓重点解难题、要群策群力全员参与和创新驱动任重道远要融入常态四个方面详细介绍了怎么样以创新驱动后勤的发展,从而为学校实现世界一流大学保驾护航。

【关键词】公寓文化;创新驱动;后勤发展

【中图分类号】G472

【文献标识码】A

【文章编号】1003-6652(2016)09-0254-02

“创新驱动后勤发展”重点在创新,关键在驱动。创新就是螺旋式的进步和发展,继承好传统、好经验,研究新方法、新途径,使后勤服务不断提档升级。

驱动就是内在动力,为创新提供用之不竭的力量源泉。是挖掘广大员工的无限潜力,激发广大员工聪明才智,“从要我干,变成我要干(态度);从我不做,变成我能做(技能);从我不管,变成我来管(责任)”的工作新风貌。

“创新驱动后勤发展”活动要依靠坚定统一的理想信念,志存高远的宏伟目标,坚定不移的斗志决心。全体员工积极主动的投入到后勤的大发展建设上来,为学校实现世界一流大学保驾护航。

## 一、创新驱动要抓基础找问题

随着大众创业万众创新时代的到来,如何在新的历史时期满足学校发展建设的服务需求是后勤需要思考的课题。

要想创新首先要准确客观的发现工作中的问题,有针对性的加以解决。“以前如何、如何”这样的话经常会成为工作中的口头语!以前的经验是要总结凝练,但是不能骄傲自满。不能总用老观念、老办法去满足日益增长的服务需求,我们要用发展的眼光,以前瞻性的服务需求,找到差距,解决问题。

2016年以来,公寓中心始终以“创新”为标尺,去衡量工作,从而发现不足,不断修订、完善,比如在制度上出台了《勤工助学助管管理办法》、《楼长奖励基金管理办法》、《清冰扫雪管理办法》等;从新设计卫生间、洗漱间保洁流程达到了每日四遍,改善了卫生环境;与时俱进克服困难开展新的服务项目,比如:研究生新生假期住宿服务,本科毕业生行李寄存服务,来访学者课题研究临时住宿服务、引入企业进校开展洗衣服务、行李打包、行李托运服务等这些都是根据实际情况不断推陈出新的创新服务举措。

我们所提倡的创新是用更高、更快、更细、更优的标准去审视工作,用未来时去对照工作的不足和纰漏,站在时代前沿去思考服务、研究方法、改进工作,把发现问题解决在发生问题之前。

## 二、创新驱动要抓重点解难题

学生公寓受到学校高度重视,目前在学校发展中还处于建设阶段,部分公寓的楼宇年代久远,漏水、长毛、陈旧、破损等维修问题成为公寓工作的重点和难点。

我们总结了三个原因。一是在后勤改革中没有适应新常态,还处于有问题就上报,等着学校大修,逐年积攒的问题太多。二是机制不足,有的员工每天背个包迈着四方步,

和校园内步履匆匆的外卖军团形成了明显的反差。维修内容也是修个门锁、通个下水稍有技术含量就有为难情绪,到点开工资,吃大锅饭的现象严重。三是制度不完善,缺乏规范、科学的管理。

针对这些问题中心以创新驱动为指导对维修部进行了改革,收到显著成效。

在机制上将工作量和工资挂钩,采用基本工资加计件工资相结合的方式打破了大锅饭。目前中心已经对75项日常维修和27项专项维修的项目进行了定价,小到五毛钱,大到5元钱,谁维修谁受益,激发了员工主动性,现在维修工作犹如滴滴打车主动抢单,主动巡检巡修。在工票管理上实行红、黄、蓝、白工票,以正常维修、延时维修、超时维修,因质量问题造成的返工维修进行驱分,起到了监督和分析的作用。在制度上建立了维修台账和维修档案,出台了《工程管理办法》、《屋面巡检巡修管理办法》、《岗位责任追究管理办法》等多项制度。调整维修部的工作定位,鼓励专职维修人员发挥技术优势把精力投入到重点和难题上,

截止到2016年10月,公寓中心共完成日常维修58493次,专项维修4379次。

土建修缮	平方米	上下水	数量	其它	数量
粉刷房间	3920	更换地漏	110个	维修大厅门开焊	19次
粉刷公寓外墙	1500	更换大便器	62个	维修椅子	306把
维修台阶	140	疏通下水主杠	38个	安装纱窗	381个
公寓窗台维修	203	更换水漏管	27个	拆装床	817套
公寓维修防水沿	30	卫生间做防水	55间	串锁	1072把
修复墙砖地砖	376	合计	292	合计	2595
更换公寓雨搭	140	电器维修	数量		
各公寓做屋顶防水	4250	房间改电	19间		
修复卫生间扣板	141	大厅更换灯具	188套		
地板修复	357	电水壶维修	212台		
合计	11057	合计	419		

通过以上数据可以看到技术含量高,服务需求分量足的维修项目和数量显著增多。

通过改革我们突破了两个目标:一是楼顶漏雨问题得到解决。中心通过自检巡查、寝室走访等方式,查找漏水点百余处,解决漏雨寝室85间,独立完成屋面防水修缮4250平方米,23栋公寓基本杜绝了漏雨现象。以前公寓从来没有

从事过屋面防水维修工作,通过创新驱动,证明了员工自身所具备的学习力、执行力、创造力。

二是公寓多年存在待维修房间,大部分得到解决。待维修房间多是存在疑难杂症的老大难问题,由于我们的技术力量薄弱,中心维修部主动邀请专家寻医问诊,现场对方案进行鉴定和技术指导,对长毛、渗漏、保温差等问题逐一筛查,成熟一个攻关一个,员工在工作中先学习在实践,边实践边总结,提高了技能,积累了宝贵经验,提高了维修队伍的战斗力和战斗力,截止目前全校53个待维修房间已经修复28间,其他房间正在进行中,力争今年实现待维修房间的零突破。

### 三、创新驱动要群策群力全员参与

邢总说过我们最宝贵的财富就是拥有勤劳智慧的广大员工。开展创新驱动活动要发动干部、依靠员工,全体员工是创新驱动的力量源泉。

公寓中心现有405人,只有每名员工都迸发出智慧和力量才能使公寓34万平方米、7508个寝室、入住近三万人的服务上水平,由此我们开展了“匠心”服务竞赛,以员工为主体、分配指导教师,开展业务培训和指导,实行答辩大众投票的竞赛方式,点燃了广大员工创新求变的思想火焰,形成了全员参与、全面自查、全力改进的工作氛围。

在竞赛中各楼宇通过分解责任、区域自治、分片包干等方法,突破了广大员工多年来画地为牢的传统工作思维,比如:保洁员只擦地,擦地之外的事情一概不管,维修员修缮之外的一概不问,这样就无法形成后勤员工的工作

合力。在竞赛中员工能够主动查找工作上的纰漏和不足,比如公寓内破损的墙皮、脱落的瓷砖、松动的螺丝、楼梯或窗台上的缺口、有坠落隐患的外墙体、长毛的学生寝室、渗漏的洗漱间卫生间、长年雨水冲击着墙体的雨漏管等等,也能够对力所能及的项目进行维修比如换灯管、拧螺丝、刷墙面、补瓷砖、修门锁、通下水等;员工还在竞赛中发挥聪明才智,别具匠心的研发了多种劳动工具,比如:自制的暖气擦、高空灯具更换器、节水擦地车、千层抹布等,这些劳动工具的发明,节省了劳动时间,减少了安全隐患,在工作中得到大力推广。

### 四、创新驱动任重道远要融入常态

时代在变革、服务对象在变化(90、00后),我们后勤人的任务艰巨、使命光荣。国家处于改革的深水区,学校处于建设世界一流大学的关键期,后勤进入了一个不进则退、缓进则亡的转折期。社会企业的虎视眈眈,行业发展的日新月异都对我们提出新的挑战,我们不能再重复昨天的“故事”,不能以历史的节拍作为当代的“主题曲”,我们应该勇于突破、善于创新、勤于钻研、全力驱动,倡导“小故事、大贡献,小人物、大事迹,小服务、大精神”人人主动学习、事事争先抢前,共同把后勤事业推上新的高峰。

学生公寓的创新驱动活动只有起点没有终点,公寓的社区化改革方案已初成,今年成立了学生社区委员会,公寓的楼长被学工处聘任为生活辅导员,公寓不断加强生活场馆的建设,发挥教育阵地作用,开展丰富多彩的文化活动,总之学生公寓的创新驱动永远在路上。

(上接第171页)

教师对他们的评价既是对他们个性的肯定,也是对自己个性的表达。你不能把自己仅仅看作是一位老师,而应该成为社会文明的传承者,成为民族文化的代言人;在你身上,应该让学生看到人性的光辉,看到正义的力量。这样学生就会不自觉地被你感染,为你吸引,跟你前行。通过活动,培养敏锐的应变能力和解决问题的能力。

“做魅力型老师是我对自身的要求,而“育求知型学生”是我职业生涯的事业目标。

学生对学习的兴趣和教师的“魅力”直接有关,学生的学习兴趣常常随着教师的情感而转移,对教学工作认真、态度亲切、关怀爱护学生的教师,学生自然会萌生对教师的亲切感,而教师要是更有魅力,学生对教学、对课堂就更有兴趣。培养一批具有热爱祖国为社会服务的意识,服务社会的人才打下坚实基础。

现在的学生自我意识强,他们思想活跃,而小学生本身接触的知识有限,而《综合科学实践》这类理实一体课程对学生将来很难有立竿见影的效果,因此我在教学中争取营造“魅力课堂”,家校配合的方式。争取将枯燥的理论学习变得生动起来,通过各类学科特点做演示、实践等展开启发式教学,例如在校外由家长带孩子走进超市体验购物。观察物体形状,结合数学学科知识对形状的认知进而培养独立的观察能力,调动学生的观察意识,让学生爱上课堂、爱上学习,进而培养学生独立分析问题、认识问题的能力,让学生在独立求知的过程中发现自身的潜力,感受到求知所带给自身的巨大收益,促使其将求知带入将来的

工作、生活,养成终身学习的习惯。虽然这一目标很难达到,但我希望通过自己的每一堂课让自己的学生距离这一目标更近一些。

小学生是国家的未来与民族的希望,是基础教育,是培养国家建设未来人才和中华民族精神代代相传的客观要求,必须发挥教师言传身教的作用,渗透到课堂教学,家庭教育与学校教育相结合,注重校园文化建设。一定重视社会实践课的体验和实践,真正的让学生学会。做到学以致用。

我从事教师这一职业时间还不长,工作中还有很多学习的地方,需要我继续规划自己的职业生涯,虚心请教、自我探索,努力提高自身素质,我的“求知”也将成为学生的榜样,成为我作为教师的“魅力”的一部分。

### 参考文献

- [1]张桂兰.加强小学德育教育的策略分析[J].科技信息.2008(01)
- [2]张榕.试论加强小学德育教育的有效途径[J].科技信息.2011(10)
- [3]赵亮.对小学教育中加强德育教育的思考[J].学周刊.2015(03)
- [4]郭广霞.临清市尚店联校东白中心校《让小学综合实践课源于社会、用于社会》

作者简介:李春影(1976.9-),女,吉林长春人,学士学位。