

◎ 李进莉 主编

高校后勤管理

高 校 后 勤 管 理 高 校 后 勤 管 理

Gao Xiao Hou Qin Guan Li

■ 饮食管理
■ 社区管理



山东大学出版社

高校后勤管理

主 编 李进莉

副主编 陈 然 郭连军

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

高校后勤管理/李进莉主编. — 济南: 山东大学出版社, 2007. 6
ISBN 978-7-5607-3365-4

I. 高...

II. 李...

III. 高等学校—总务工作—学校管理

IV. G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 066329 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 27 号 邮政编码: 250100)

山东省新华书店经销

荣成三星印刷有限公司印刷

787×1092 毫米 1/16 17.5 印张 5 插页 400 千字

2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

定价: 68.00 元

版权所有, 盗印必究

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社营销部负责调换

《高校后勤管理》

编委会

主 任	乜慧英	王志强			
副主任	赵道会	孟德洋	张明武	孙官耀	杨嵩先
	费沂涛	王兴建	周加刚	任汇江	赵守政
	姜寿庆	戴成才	宗建国		
委 员	李进莉	陈 然	郭连军	徐海宁	张金龙
	孙德新	岳松森	巫正莲	王立艳	



安全长廊



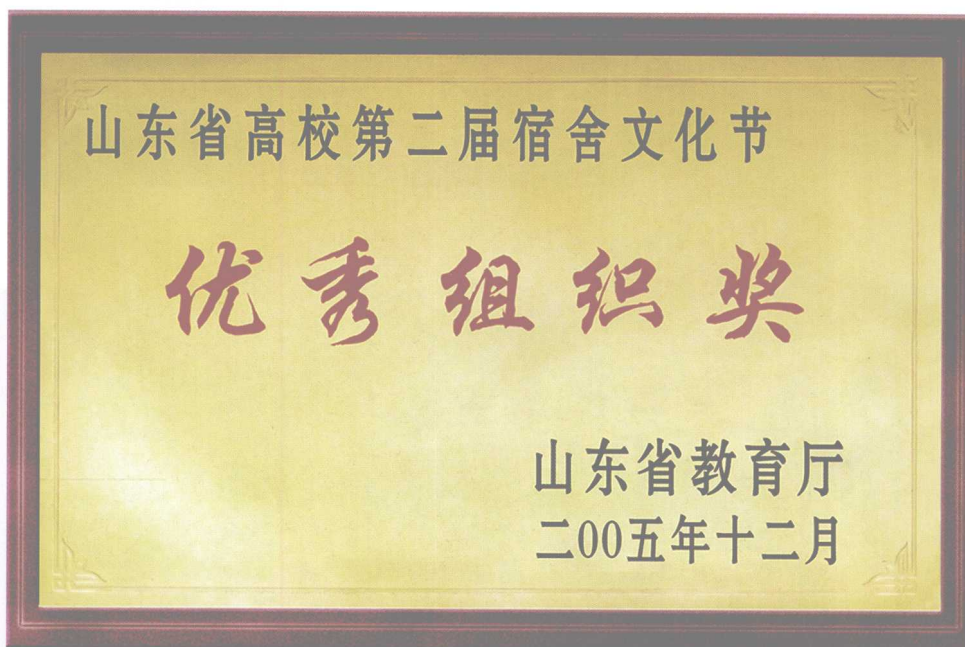
业务指导



服务育人



▲ 通过认证



▲ 荣誉证书

前 言

高校后勤承担着管理育人、服务育人和环境育人的重要职能。随着后勤社会化改革进程的加快,高校师生对后勤服务和管理水平的要求越来越高,高校后勤本身也需要不断调整,使自己的服务管理水平符合科学化、程序化、专业化之要求。最近几年高校规模的扩大,给学生社区和食堂管理带来了新的课题。对此,国务院和教育部领导非常重视,多次强调要加强学生社区和食堂等后勤管理,以便为广大师生提供最佳的学习、生活和教育科研条件,这也是我们每一位高校后勤管理者和理论工作者义不容辞的责任和义务。

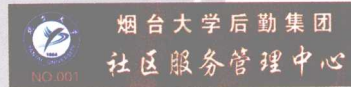
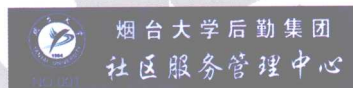
烟台大学通过进行 ISO9001 国际质量管理体系认证,使学生社区和食堂管理走上了标准化、制度化和科学化的轨道。2007 年烟台大学承担了高校后勤服务管理的实践和探索省级课题。通过工作实践和理论探索,在各级领导和专家的指导下,借鉴兄弟院校的成功做法,我们组织编写了《高校后勤管理》一书。本书以简洁的文字、翔实的数据、明晰的图表,对高校学生社区和食堂服务管理的过程进行了详细的阐述。本书编写突出了两大特点:一是学生社区涵盖了学生公寓、教学楼和院系馆的全部范围;二是增加了部分标识设计、品牌策划和宣传案例,具有较强的系统性、规范性、操作性和示范性。

希望本书的出版能对高校后勤管理人员理论水平和实践能力的提高起到抛砖引玉的作用。

编 者
2007 年 3 月



宣传板与胸牌系列





公共标识与旗帜系列



火情警报设施



垃圾箱



失物招领



出口



入口



自行车停放处



紧急出口



禁止吸烟



电梯



灭火器





安全警示系列





公共场所提醒系列

公寓是我家 爱护靠大家

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心

请将垃圾投入箱内

爱护家园 美化环境

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心

请勿乱丢果皮屑!

正在打扫 请稍候!

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心

宿舍内严禁使用酒精炉、煤油炉等易燃易爆器具及违章电器

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心

请爱护消防设施

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心

消防通道严禁停车

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心

高空作业! 请您绕行

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心

请不要将火种
投进垃圾通道

烟台大学后勤集团 社区服务管理中心



办公室标牌系列



规格: 350×120 材质: 铝合金



规格: 350×120 材质: 铝合金



规格: 350×120 材质: 铝合金



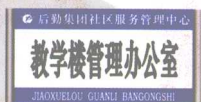
规格: 350×120 材质: 铝合金



规格: 350×120 材质: 铝合金



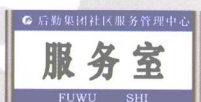
规格: 350×120 材质: 铝合金



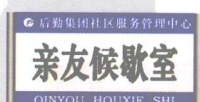
规格: 350×120 材质: 铝合金



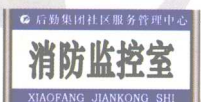
规格: 350×120 材质: 铝合金



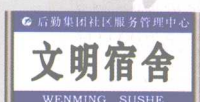
规格: 350×120 材质: 铝合金



规格: 350×120 材质: 铝合金



规格: 350×120 材质: 铝合金



规格: 350×120 材质: 铝合金



高校后勤管理

文化宣传设计

品牌开发系列

服务测评台

同学们，科学管理、优质服务是我们工作的宗旨，为您提供最佳的成才环境是我们的义务。如果您对我们的工作有何建议，请书面和我们沟通。

满意 不满意 建议

谢谢合作

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

织心坊

也许，您离家久远，努力寻找千里之外的家温暖；也许，您正在社区家园寻找久违的温馨和温暖；也许，您正为您的孤独和烦恼而烦恼；也许，——

请您相信，我们织心坊的心是温暖的；我们利用业余时间，免费为您提供织心坊，这也许不是最好的，但一定是最温暖的。

您送一针一线交给我们对您的关爱之心，搭建起社区中心与您爱的桥梁！

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

315 直通车

同学们：

社区是您生活的家园，我们的服务难免有不足之处，但我们始终没有放弃对优质服务目标的追求，因为我们一直在努力！如果您对我们的服务让您有委屈之处，请按照以下方式与我们沟通，我们会给您满意的答复。

将意见或建议直接投进服务测评台

向各公寓管理办公室进行投诉——

北区公寓管理办公室电话：6902575

南区公寓管理办公室电话：6903302

南校区公寓管理办公室电话：2103409

社区中心机关办公室电话：6902685 6903317

后勤集团质量监控电话：6902685 6902650

天天315 日享服务

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

学生宿舍文化设计指导站

活跃您的生活，创办特色宿舍，使您的宿舍文化更具特色性、文化性及可欣赏性，本站将免费为您提供指导，缔造您美丽的精神家园。

指导老师：
预约电话：

建魅力烟大 创文化社区

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

小王帮办

下班了，宿舍突然漏水，怎么办？
下班了，电路突然短路，怎么办？
下班了，水龙头突然滴水，怎么办？
下班了……怎么办？

小王，名叫王亚坤，学生社区中心值班工，利用下班时间，义务为同学提供服务。他的口号是“只要一个电话，其余的问题我来办。”

小王应急热线：6902685

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

沟通100

人生与社会，挫折与应对，心理指导，就业形势分析，专升本、考研信息传递等。

您的需求，是我们不折不扣的义务，传递您的心声，也传递您的希望，是我们不变的期望。

指导老师：
预约电话：

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

和谐社区建设服务优化四个套餐

一、宿舍部的“全方位一条龙”套餐
为宿舍学生提供医疗、卫生保健、心理咨询、就业指导等服务；
二、宿舍部的“维修服务一条龙”套餐
宿舍学生生活、卫生保健、心理咨询、就业指导、维修服务、及时维修服务、
三、学校部“维修服务一条龙”套餐
对学校部的维修服务，及时上门服务，
四、“心连心”六个一站式服务套餐
为学生提供一站式服务，
五、宿舍部的“维修服务一条龙”套餐
宿舍学生生活、卫生保健、心理咨询、就业指导、维修服务、及时维修服务、
六、宿舍部的“维修服务一条龙”套餐
宿舍学生生活、卫生保健、心理咨询、就业指导、维修服务、及时维修服务、

和谐社区建设服务优化四个套餐

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

监督台

组长：负责本公寓的日常服务和管理工作，组织处理楼内事务，加强安全管理，对楼内发生的一切负责。我的信念是“服务随时到，管理无处不在。”

副组长：做好宿舍部的服务和安全工作，严格楼内登记，及时传递信息，保持室内外卫生等。我的信念是“服务是我的职责，管理是我的义务。”

组员：做好宿舍部的服务和安全工作，严格楼内登记，及时传递信息，保持室内外卫生等。我的信念是“服务是我的职责，管理是我的义务。”

5S服务：安全(Safety)、快速(Rapid)、细心(Care)、满意(Satisfaction)、微笑(Smile)

烟台大学后勤集团社区服务管理中心

雨中情·爱心小纸伞

风雨中 我为你撑起雨伞
烈日下 我为你撑起遮阳伞
手把手传递爱的温暖
传递我们红红的身后撑起人生彼岸

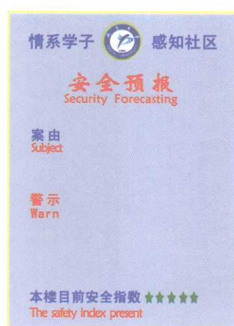
免费借用 凭证借出

烟台大学后勤集团社区服务管理中心
中国联通泰山分公司 联袂奉献

高校后勤管理



文化宣传设计



标牌宣传系列





目 录

第一部分 社区服务和管理

第一章 概 况	(3)
第一节 社区服务管理中心组织机构	(3)
◎社区服务管理中心组织机构图	(3)
第二节 社区服务管理中心职责	(4)
◎社区服务管理中心主要职责	(4)
◎中心主任	(4)
◎中心副主任	(5)
第三节 社区服务管理中心质量目标	(6)
◎各部门的质量目标	(6)
◎监视和测量的频次及程度	(7)
◎《学生满意度调查表》的评分原则	(7)
◎质量目标的控制	(7)
第二章 综合办公室	(8)
第一节 岗位职责	(8)
◎综合办公室主任	(8)
◎文 员	(8)
◎仓库保管员	(9)
◎采购员	(10)
◎资产管理员	(10)
◎财务出纳员	(11)
第二节 考核标准	(11)
第三章 人员管理	(17)
第一节 职责与权限	(17)
◎综合办公室主任对人员管理的职责与权限	(17)
◎综合办公室文员对人员管理的职责	(17)
第二节 工作程序、规章制度、规范、标准	(18)
◎社区中心员工基本素质管理规程	(18)



◎办公室内务规范	(19)
◎员工的录用和培训	(20)
◎培训作业流程图	(22)
◎员工请休假制度	(22)
◎员工考核制度	(23)
第三节 质量记录	(25)
第四章 采购及仓库管理	(32)
第一节 职责与权限	(32)
◎中心主任采购工作的职责与权限	(32)
◎办公室主任采购工作的职责与权限	(32)
◎仓库保管员的岗位职责	(32)
◎采购员的岗位职责	(33)
第二节 采购工作程序、规范、标准	(33)
◎采购控制程序	(33)
◎办公用品发放办法	(36)
◎工作服发放办法	(38)
◎保洁用品发放办法	(38)
◎劳保用品发放办法	(38)
第三节 仓库管理工作程序、规范、标准	(39)
◎仓库管理规定	(39)
◎物品入库工作程序	(39)
◎物品出库工作程序	(40)
◎公物借用管理规定	(40)
第五章 新建学生公寓的接管验收	(42)
第一节 职责与权限	(42)
◎接管小组职责与权限	(42)
第二节 工作程序、规章制度、规范、标准	(42)
◎公寓资料的接管移交	(42)
◎学生公寓接管验收程序	(43)
◎公寓接管验收标准及检验办法	(43)
◎工程遗留问题处理规定	(46)
◎家具配套设施遗留问题规定	(47)
◎学生入住前的准备工作	(47)
第三节 质量记录	(47)
第六章 住宿管理	(49)
第一节 工作程序、规章制度、规范、标准	(49)
◎学生住宿管理服务规程	(49)