

后勤



主编 郑雅萍

副主编 陆国祥 徐凤阳 胡立央

后勤事

勤

最是感人平凡人，后勤人即为斯人；最是动情身边事，后勤事当属斯事。然，后勤也有难念经，是非曲直自有论，法情相济巧化解，共谱和谐新篇章。

后勤

主编 郑雅萍

副主编 陆国祥 徐凤阳 胡立央



后勤事

勤

最是感人平凡人，后勤人即为斯人；最是动情身边事，后勤事当属斯事；然，后勤也有难念经，是非曲直自有论，法情相济巧化解，共谱和谐新篇章。



浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

后勤人·后勤事 / 郑雅萍主编. — 杭州:浙江工商大学出版社, 2012. 5

ISBN 978-7-81140-520-0

I. ①后… II. ①郑… III. ①高等学校—后勤工作—工作人员—先进事迹—浙江省 ②高等学校—后勤工作—案例—浙江省 IV. ①K825.46 ②G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 095793 号

后勤人·后勤事

郑雅萍 主编

陆国祥 徐凤阳 胡立央 副主编

责任编辑 王黎明 陈维君

责任校对 周敏燕

封面设计 韩聪聪

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 19.5

字 数 360 千

版 印 次 2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-520-0

定 价 38.00 元

版权所有翻印必究 印装差错负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

编 委 会

主 编 郑雅萍

副主编 陆国祥 徐凤阳 胡立央

编 委 (以姓氏笔画为序)

王学成	王跃光	朱杭林	朱建良
朱群丹	朱晓东	杨丽华	吴通苗
邱辉明	沈佳强	宋立公	陆国祥
陆生发	陈 耕	陈沫强	林成格
罗树明	周建军	周德泉	周立飞
周勇军	郑雅萍	胡立央	柯肖权
姚 峰	姚建强	贾 智	夏良明
徐有恒	徐金强	徐凤阳	高宝贵
郭志德	郭林松	陶向阳	黄爱平
黄兆林	黄宪伟	崔金宝	鲁伟权

序 一

高校后勤,顾名思义,即为高等学校的后方勤务,具有基础性、先行性、保障性的功能,是高校科学发展的基石和后盾,涉及师生员工的“医食住行”。凡有欠缺,极易影响师生正常的工作和生活,甚至影响学校的和谐稳定。可喜的是,浙江高校后勤拥有一支“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的队伍,形成了健康发展的良好局面。

高校后勤,因服务对象的特殊性,使其在实施传统服务的过程中,被特别地赋予了神圣的使命——育人,这是高校后勤区别于所有其他服务行业的最本质特征。高校后勤工作关系到学生思想品德的培养,关系到学生良好行为习惯的养成,也关系着学生身心健康。所以说,后勤是事业,后勤有学问,当好后勤人,做好后勤事,就是要做到用心、用情、用力。

伴随着高等教育事业的发展和高等教育质量的提升,人民群众和广大师生对学校后勤工作的要求和期待也在不断提高。加强高校后勤管理是教育事业发展的客观要求和必然趋势,提高高校后勤管理水平也是办人民满意教育的内在要求。高校后勤社会化改革正是顺应了这一时代潮流。

在这 10 余年的改革历程中,浙江省各高校都加大了对后勤的投入,不仅使得基础设施、硬件设备等焕然一新,保障能力明显提升,更是培养了一支懂经营、善管理、有技术、能服务的综合团队,并涌现出一大批先进人物和优秀班组。本书上篇所收录的短文,真实地记录了那些来自一线后勤人(班组)的典型事迹;而下篇收录的省内高校后勤人事管理过程中的经典案例,也为科学指导高校后勤用工管理,构建和谐劳动关系,起到很好的借鉴作用。

高校后勤社会化改革,前路漫漫,任重道远。后勤人还将在这个大舞台上演绎各不相同的后勤事,不乏感人至深处,或有些许瑕疵时,凡此种种,不一而足,相信高校后勤人一定能正视困难,齐心协力,开创新局面。用一副不太工整的对联加以归纳:后勤人,虽无伟人,却人人皆可为雷锋;后勤事,虽无大事,却事事关乎于师生。

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to the author, Zhang Yanyan. The characters are fluid and cursive.

2012 年 5 月

序 二

生活中充满着感动,这是我在读《后勤人·后勤事》一书时最大的感悟。在当前形势下,高校后勤工作稳步推进,保证了学校教学、科研和师生生活的顺利进行。所谓饭勺底下有乾坤,后勤工作事关学校发展的方方面面,而这千斤重担,正是由一群可敬可爱、平凡朴实的后勤人一肩挑起。他们安于“卑微”,乐于“平凡”,在烦琐中表露出纯真,在紧急时彰显出大义,在呵护中倾露出真情,在平凡中凸显出伟大……这样的人,注定让我们感动。

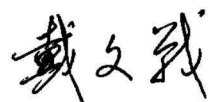
胡锦涛总书记在党的十七大报告中指出:“要坚持社会主义先进文化前进方向……使人民精神风貌更加昂扬向上。”崇尚、宣传真善美,不仅是在发掘人类最原始、最质朴的道德元素,更是在构建社会主义精神文明的大厦。本书所收集的这些最真实、最动人的后勤人事迹,并非高不可攀,只要你愿意,你也能做到。之所以要将这些“小人物”的闪光事迹编辑成册、公开发行,就是想以高尚的精神塑造人,树立起一个个道德的标杆,让后勤人学有榜样,追有方向,赶有力量。集体的光亮,才是后勤的希望。

本书还收集了 100 余个高校后勤人事管理过程中典型的劳动纠纷以及诉讼事件,案例由点到面,由浅入深,将实证性与理论性有机结合,具有较强的实用性。“以铜为镜,可以正衣冠;以人为镜,可以明得失;以史为镜,可以知兴替”,同样,以典型案例为镜,可以提升对人力资源相关法律法规的分析把握和实战能力。应该说,目前国内专门针对高校后勤人力资源管理的案例还很少见,因而本书的出版更具现实意义。

办好大学的目的是为了培养高质量的学生,办好后勤的目的就是为了更好地办大学。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020 年)》

明确提出“要推进高校后勤社会化改革”的方向,高校后勤改革已经走过了辉煌的 10 多个年头,取得了巨大的成就,当然,还有诸多的问题和挑战期待我们后勤人共同去探究。相信只要我们坚定“高校后勤是一项基业长青的事业”的信念,团结一心,不断进取,高校后勤社会化改革必将取得预期的发展和成就!

是为序!

A handwritten signature in black ink, consisting of three characters: '戴文钱' (Dai Wenqian).

2012 年 5 月



目录 CONTENTS

上篇 感动篇

第一部分 无私奉献

对一个人来说,所期望的不是别的,而仅仅是他能全力以赴和献身于一种美好事业。

——爱因斯坦

1. 只为大山开满科技之花——浙江工业大学 陈银标 / 4

【感动延伸】销路背后的故事

2. 甘当绿叶,让爱飞翔——浙江大学宁波理工学院 张卫仙 / 8

【感动延伸】大学宿舍楼管理员张阿姨真不简单 她能熟记整幢楼 700 多名学生的名字

3. 学生眼中的“好妈妈”——浙江科技学院 厉美仙 / 12

4. 师生满意就是我的幸福——浙江农林大学 丁燕虎 / 14

5. 在平凡中奉献青春——浙江大学后勤集团 任培沂 / 16

6. 以真诚叩响服务之门——浙江大学后勤集团 唐盛勇 / 18

7. 可敬可爱的“蓝精灵”——温州医学院 刘全绒 / 20

8. 服务着是美丽的——台州学院 张培荣 / 22

9. 潜心愿为平凡事——台州职业技术学院 王小哇 / 24

10. 怀着感情做工作——杭州师范大学 严冬根 / 26

11. 青春在三尺灶台前闪光——杭州电子科技大学 宋晓明 / 28

12. 服务的情怀——宁波大学 林红杰 / 31
13. “为后勤事业奉献青春,值得”——浙江工商大学 邵颖军 / 33
14. 二十年如一日的无言坚守——绍兴文理学院 严关仁 / 35

第二部分 尽心尽责

竭力履行你的义务,你应该就会知道,你到底有多大价值。

——列夫·托尔斯泰

1. 用心营造亲情家园——浙江师范大学 丁友成 / 38
- 【感动延伸】丁叔认人,像扫描仪那么灵 丁叔厨房,让学生迈不动腿
2. 哪里需要 就有他们——浙江科技学院 杂项班组 / 42
3. 三十四年的坚持——浙江大学后勤集团 陶水贤 / 44
4. 用心对待那份神圣——浙江耀江教育投资有限公司 林爱锁 / 46
5. 十年优质的微笑服务——浙江工业大学 董宁萍 / 48
6. 安全守护者——宁波大学 孙超 / 50
7. “亲人式”服务——杭州电子科技大学 师生事务办事大厅 / 52
8. 随和的“后勤之花”——浙江理工大学 江芝芬 / 54
9. 责任始终如一——温州大学 朱启连 / 57
10. 守护校园环境的美丽使者——湖州师范学院 杨凤英 / 59
11. 电磁场里闪光的后勤人——温州职业技术学院 罗仕池 / 61
12. “有绿还需美”——浙江工商大学 沈炳泉 / 63

第三部分 细致入微

小事成就大事,细节成就完美。

——惠普公司创始人戴维·帕卡德

1. 工作是磨炼灵魂的道场——浙江大学新宇集团 关晓明 / 66

【感动延伸】浙大最牛楼长,有才太有才了

2. 向日葵背后的故事——浙江工业大学 园林班组 / 70
- 【感动延伸】浙江高校踏春：喧嚣里的一片绿地
3. 微笑弥漫的收发室——浙江海洋学院 徐小红 / 73
4. 一份报纸一份情——浙江树人大学 收发室班组 / 75
5. 细致用心写就满意答卷——丽水学院 陈永兴 / 77
6. 用心做好饭——浙江传媒学院 荔校园餐厅 / 79
7. 用心服务 真心服务——浙江省教育发展中心滨江后勤集团 钱会明 / 82
8. “糊涂经理”不糊涂——金华职业技术学院 胡顺伟 / 84
9. 百分百微笑服务——杭州师范大学 吴璟 / 86
10. 厨房的“首席执行官”——浙江交通职业技术学院 肖高峰 / 88
11. 我们的第二个母亲——宁波职业技术学院 毛怀琴 / 91

第四部分 吃苦耐劳

块块荒田水和泥，深耕细作走东西。老牛亦解韶光贵，不等扬鞭自奋蹄。

——臧克家《老黄牛》

1. 俯首甘为孺子牛——中国计量学院 姜敬 / 94
- 【感动延伸】深夜里的幕后英雄
2. “老”党员 展“新”风采——浙江传媒学院桐乡校区 吴金仙 / 97
3. 灶台前的人生导师——浙江师范大学 叶松青 / 99
4. 面点“设计师”——浙江大学后勤集团 莫建平 / 101
5. 辛勤为事 诚心为人——浙江外国语学院 何文荣 / 103
6. “维修 110”——浙江育英职业技术学院 王永进 / 105
7. 小小扫把扫出高高境界——浙江海洋学院 周卫女 / 107
8. 上“天”入“地”莫等闲——嘉兴学院 物业维修部 / 109
9. 不改军人本色——衢州学院 包建林 / 111
10. 春的使者 美的化身——浙江财经学院 梅本全 / 113
11. 时光荏苒 校园天使依旧——浙江建设职业技术学院 郑代华 / 115
12. 愿做后勤的“老黄牛”——浙江工商大学 韩正非 / 117



第五部分 刻苦钻研

把简单的事情做好就是不简单,把平凡的事情做好就是不平凡。

——海尔集团总裁张瑞敏

1. “最牛”食堂师傅——浙江农林大学 陈灵通 / 120

【感动延伸】因为陈灵通 我们还有高贵

2. 餐饮“艺术人生”——浙江工业大学 张忠渭 / 124
3. 技术精湛 风雨同行——浙江师范大学 工程部 / 126
4. 汗水谱写闪亮篇章——浙江大学后勤集团 鲁禄荣 / 128
5. 生命在平凡岗位上闪光——浙江水利水电专科学校 吴 晖 / 130
6. 为了毕生的梦想——嘉兴学院 陈国盛 / 133
7. 做一个螺丝钉式的维修人——杭州电子科技大学 汤国强 / 135
8. 处处创新巧建网——浙江理工大学 傅昌世 / 138
9. 他有股“钻劲”——温州大学 叶进毅 / 141
10. 两个“优秀”的诠释与转换——浙江工商大学 沈娟凤 / 143

第六部分 大爱无疆

拎出个心来对人。

——香港大学“三嫂”院士袁苏妹

1. 爱生如子的送水大伯——杭州师范大学 李培义 / 146

【感动延伸】1桶水1元钱,“扛”出千元助学金

2. 5年拾遗200多万的保洁阿姨们——浙江农林大学 东湖管理部 / 150

【感动延伸】月薪不过千元 “捡”回200多万

3. 用爱心守护学子家园——浙江师范大学 李根松 / 153

【感动延伸】李叔,请留下

4. 在农村的土地上尽力“奔跑”——宁波大学 胡静力 / 157

5. 见义勇为彰显大爱——中国计量学院 林国华 / 161
6. 小事蕴价值 美德闪光辉——浙江财经学院 张月凤 / 163
7. 风雨中的坚守——浙江耀江教育投资有限公司 保卫队 / 165
8. 雷锋精神的忠实践行者——浙江省教育发展中心滨江后勤集团 陈会文 / 167
9. 爱生如子——湖州师范学院 王开学 / 169
10. 用青春闪亮后勤——温州职业技术学院 徐世虎 / 171

下篇 感悟篇

第一部分 劳动合同

劳动合同是劳动者与用工单位之间确立劳动关系,明确双方权利和义务的协议。

1. 合同终止引发的纠纷 / 176
2. 补偿金能给吗 / 177
3. 漏签合同 / 178
4. 岗位不胜任能赔偿吗 / 179
5. 劳动合同岂能随意变更 / 180
6. 正确认识“连续二次续订”劳动合同 / 181
7. 试用期也是合同期 / 182
8. 法律面前,证据才是硬道理 / 183
9. 抓住解除劳动合同的关键点 / 184
10. 解除劳动合同要三思而后行 / 185
11. 劳务派遣引发的争议 / 186
12. 口头约定的风险 / 187
13. 劳动合同解除的风波 / 188
14. 工作严重失职 合同依法解除 / 188
15. 辞退一名超过十年工龄的员工 / 190
16. 未及时参保风险大 / 191

17. 合同期满能否逐年支付补偿金 / 192
18. 解除合同不事先通知工会被判赔偿 / 193
19. “职前培训”可认定存在劳动关系 / 194
20. 试用期考核不合格可解除劳动合同 / 195
21. “东郭先生”的遭遇 / 196
22. 我也想要“铁饭碗” / 197

第二部分 工伤待遇

工伤是指劳动者在从事职业活动或者与职业活动有关的活动时所遭受的不良因素的伤害和职业病伤害。

1. 因小失大 / 200
2. 举证 / 201
3. 突发疾病 / 202
4. 工伤波折 / 203
5. 频繁工伤怎么办 / 205
6. 车祸引发工伤赔偿 / 206
7. 摔跤≠工伤 / 207
8. 当树干不幸掉落 / 208
9. 员工中风是“工伤”吗? / 209
10. 不可思议的“工伤” / 210
11. 如何安置因病或非因工负伤员工 / 211
12. 压面机操作不当手受伤 / 212
13. 替夫上班受伤 责任由谁来负 / 213
14. 工伤事故中的“罗生门” / 214
15. 息事宁人的无奈 / 215
16. 遭遇“空当” / 216

第三部分 劳动报酬

劳动报酬是劳动者付出体力劳动或脑力劳动所得的对价,体现的是劳动者创造的社会价值。

1. 来自省长信箱的投诉 / 218
2. 工时计算纠纷 / 219
3. 补偿超时劳动报酬 / 220
4. 加班费风波 / 221
5. 用违法行为处理违法问题 / 222
6. 加班费的纠纷 / 223
7. 绩效体现能力 / 224
8. 实施综合工时制还需支付加班费吗? / 225
9. 被裁员工索要加班费 / 226
10. 工时引发的加班费纠纷 / 227
11. 追发“住房公积金” / 228
12. 只要没签合同工资就翻倍? / 229
13. “做一休一”要发加班费吗? / 230
14. “二倍工资”申诉被驳回 / 231
15. 如何理解“不定时工资制” / 232
16. 有理有节的维权者 / 233

第四部分 制度管理

制度管理是指公司治理中强调依法治理企业,规章制度健全,在管理中事事处处都有规章制度约束,注意管理的硬件建设,重视管理方法的科学化。

1. 考勤漏洞 / 236
2. 入职体检疏忽 / 237



3. “升职”引发矛盾 / 238
4. 病假不予批准 / 239
5. 私拿学生物品作辞退处理 / 240
6. 都是“急招”惹的祸 / 241
7. 教室管理员脱岗 / 242
8. 一串钥匙引发的纠纷 / 243
9. 符合法定程序的规章制度才有效 / 244
10. 法律是把双刃剑 / 245
11. 开心地离职 / 246
12. 见习期部门轮岗 / 247
13. 写错时间的后果 / 248
14. 员工内部矛盾引发的劳资纠纷 / 249
15. 慎重录用员工 / 250
16. 注重培训实效 / 250
17. 争执引发纠纷 / 251
18. 试用期内违规怎么办? / 252
19. 离职流程处置不规范 / 253
20. 一起学生投诉引起的纠纷 / 254
21. 为何培训未达到预期效果? / 255
22. 忽视试用期考核的后果 / 256
23. 无理的准妈妈 / 257

第五部分 交流沟通

交流沟通是人类行为的基础,涉及各式各样的活动:交流、劝说、教授以及谈判等。

1. 人性化处理引发的问題 / 260
2. 以情留人 / 261
3. 点评制度出成效 / 262
4. 一句话成了导火索 / 263
5. 争“一口气” / 263
6. 管人管到心,沟通通到底 / 264

7. 沟通是有效管理的基础 / 265
8. 找寻管理过程的平衡点 / 266
9. 简单化处理带来的后果 / 267
10. 凝聚力工程得人心 / 268
11. 打通身份转换渠道 / 269
12. 建立有效激励机制 / 270
13. 沟通切莫简单 / 271
14. 过高的期望导致心情抑郁 / 272
15. “因人设岗”的后果 / 273
16. 减员增效与人手短缺 / 274
17. 外包食堂引发的纠纷 / 275
18. 更换派遣公司引发劳务纠纷 / 276

第六部分 社会保险

社会保险是一种为丧失劳动能力、暂时失去劳动岗位或因健康原因造成损失的人提供收入或补偿的一种社会和经济制度。

1. “赖”着不走的员工 / 280
2. 韧性十足的“维权者” / 281
3. 补缴社保是合理的 / 282
4. 不缴纳社保费可行吗? / 283
5. 同岗人员为何社保缴费额度不同? / 284
6. 未缴纳社保申请仲裁 / 285
7. 医疗期内的纠纷 / 286
8. 未缴纳社会保险费的后果 / 287
9. 停缴社保与病退引起的医药费纠纷 / 288
10. 共赢的社保补缴 / 289
11. 好心办坏事 / 290
12. 亡羊补牢,为时未晚 / 291

后记 / 292