

后勤服务要抓住矛盾的主要方面

—泸县一中后勤服务管理侧记

后勤副校长 郑江

教育领域问题“燃点”低，学校后勤服务更是社会广泛关注的。后勤服务管理设计面广，食品安全、学生校园自主消费活动，涉及家长和学生的利益，稍有不慎，可能引发社会热点和网络舆情。为不断提高校园后勤服务质量，提升学生的幸福感和获得感，学校紧盯后勤服务的关键环节。

一、狠抓食品安全过程管理

（一）注重食品安全管理细节。

1. 学校派驻专人进行食品安全管理。2020年，我校食堂自主管理后，虽然劳务公司有食品安全管理的体系，但是绝不能将食品安全放手托管。学校成立食堂管理中心，派驻三名食品安全管理员，每日不间断监督加工、制作和售卖等环节的操作规范。

2. 强化操作人员管理。学校坚持监督员工每日晨午检、操作前洗手消毒、更衣，售卖前洗手消毒和二次更衣。操作过程中的全程头罩、口罩和手套的佩戴。

3. 坚持每月两次全员食品安全及操作培训。食品安全重在参与人员的教育培训，提高全员的食品安全思想意识，提高操作人员技能，提高服务质量。

（二）坚持食品安全管常态机制。

1. 坚持食品安全每周三级检查制。我校制定了食品安全三级网络检查，每次专项内容或重点检查项目等，都由检查组临时确定。每周食堂管理中心主任食堂现场检查三次，分管副校长每周检查两次，校长每周至少检查一次。

2. 坚持行政值日干部配餐制。学校每天有一位校级干部、四位中层干部值日，行政值日当天早中晚三餐均在学生食堂陪餐，了解学生食堂食品卫生安全，参与就餐管理，解决学生就餐中的问题。

3. 坚持食堂管理周例会制。每周星期五中午，午餐开饭后，分管领导组织食堂管理中心、劳务公司现场代表，开会食堂管理例会，交换当周食品安全管理检查情况，行政值日收集意见，学生就餐意见。加强例会沟通，解决食堂存在的问题，促进食品安全管理工作的提升。

4. 坚持食品安全管理处罚制。制度的生命力在于执行，学校严格执行食品安全管理规章制度，员工出现的问题，则处罚到劳务公司，学校派驻人员管理不到位的，处罚到个人。

二、管控校园其他消费服务

校园超市、学习用品经营店、充电房、理发店、洗衣房等学生自主服务项目管理，管理对学校来说，存在一定的难度。

（一）学校规范经营开放时间。对许可在校园经营的其他服务项目，学校按照作息管理，上课（含晚自习时间）期间一律不允许开放，统一规定放学期间内可以开放经营。

（二）按许可范围经营，符合安全规定。各经营方，必须按照与学校签订的合同执行，且符合校园管理要求，售卖商品必须安全、健康标准等。

（三）学校管控服务消费价格。为解决校园经营价格管理难题，学校实行价格备案与询价相结合的管理模式。每学年开学前，要求校园超市、学习用品经营店、充电房、理发店、洗衣房，将售卖的所有商品或服务项目的价格，上报学校审批。经营服务是售卖商品的，要有具体的进货渠道（供货商）、进货价格、零售价。非商品买卖的服务，要有具体服务项目、成本组成说明、服务价

格。校园经营的所有价格，必须经学校同意，学校同意的价格还要在经营场所外显眼的地方上墙公示，供学校和师生员工监督。

三、畅通后勤服务问题反映渠道

（一）广泛宣传学生问题反映渠道。学校通过学生会议宣传、印发后勤服务监督电话到班等方式，为学生发现问题或疑问，提供合理的反馈渠道，便于学校第一时间接收学生问题，采取措施及时处理。

（二）设置校长信箱、校长接待日收集意见。学校在办公楼和教学区设置校长信箱，每周开箱收信，对学生反映的后勤服务问题，在周例会上研究解决，对学生实名反映的问题，经调查后，学校要求分管领导与学生交流沟通解决处理情况。每周星期天确定为校长接待日，地点在家长接待室，收集教职工、家长和学生的学校管理的意见建议，涉及后勤服务的及时传达处理。

（三）开展后勤服务问卷调查。学校每学期开展两次针对后勤服务质量、服务价格的无记名问卷调查，了解学生对学校后勤服务的满意度，着力解决学生反映较大、涉及学生利益的问题。

学校后勤工作做不到人人满意，只能做到让师生更加满意，我们的想法是，后勤服务的各方面工作，要以问题为导向，狠抓问题核心，抓关键点，抓反复反复抓，抓实管好涉及家长和学生关切度高的问题，还是能解决后勤服务工作的大面积问题。在未来的征途中，牢记“服务一线，服务教学，服务师生”的使命，为教育高质量发展，作出我们后勤人应有的贡献。