



后勤服务集团

质量监督简报 第111期
2019年1月



甘
子
人
后
勤
于
人
先

专职监督员巡查情况

12月1日至12月30日，内控部专职监督员根据集团规章制度以及岗位职责要求，主要对东、西校区相关部门进行日常工作检查，现将巡查中发现存在的通报如下：

东校区：

- 1、12月5日现场巡查中发现南大门东西两边院墙内存在卫生死角未能及时处理。
- 2、12月10日发现北苑学生宿舍3—8栋楼后存在卫生死角未能清理。
- 3、12月6日发现北苑超市北路面有水龙头但无下水管道，现已入冬，容易出现道路结冰，造成安全隐患。

- 4、12月12日巡查发现行政1号楼北门大厅有烟头乱丢现象
- 5、11月20日巡查发现校园运动场、西北墙角，白色垃圾较多，存在清理不及时现象。
- 6、11月22日巡查发现教学楼、艺术楼周边小路落叶清理不及时。

西校区：

- 1、12月3日现场巡查中发现研究生公寓楼1—4栋楼梯口有杂物堆放。
- 2、12月6日发现新三栋家属区路面积水多，清扫不及时，9号楼垃圾桶周边有垃圾没清除干净。
- 3、12月7日发现通慧楼3—5层饮水机顶部有灰尘。
- 4、12月10日巡查发现校医院停车场落叶多清扫不及时，2号楼前绿化带内有白色垃圾，6号楼绿化带内清除不彻底，有杂物，16号楼东垃圾桶周边清扫不干净。

- 5、12月13日发现6号学生宿舍六层东楼梯走廊墙面表面灰尘较多。
- 6、12月14日发现12号楼前路面落叶多，主停车场旁有建筑垃圾没有及时清除，18号楼停车场落叶多，有白色塑料袋。
- 7、12月17日发现9号楼东墙、13号楼东墙、16号楼有小广告没清除。

- 8、12月21日发现主篮球场和体育馆处有垃圾袋，路面不干净，13号楼一单元有破旧杂物没清除。

- 9、12月21日发现校园环境、欧式楼1、2栋东西墙面及楼道台阶上有垃圾堆放。

学生监督员信息反馈

各位监督员根据监督员岗位职责要求，积极工作，充分发挥监督员的监督作用，信息反馈如下：

餐饮服务方面：

- 1.东校食堂卖包子的窗口保温措施做的不好，经常会买到凉的包子，学生吃了会拉肚子；
- 2.南苑食堂一楼的餐具回收处很容易堆积，垃圾桶有时堆满了；
- 3.南苑食堂一楼的掉渣饼夹的菜很多都是凉的，而且价格不便宜，许多同学不愿购买；
- 4.南苑食堂2楼餐桌上有同学遗留的垃圾，没有工作人员及时的清理，中午在食堂就餐同学人数较大，会影响到同学们的就餐；
- 5.北苑面夫子味道很好受到大家欢迎，但阿姨拿包子容易出现拿错，服务不及时的情况。
- 6.南苑淮南牛肉汤窗口的蒸饺晚上售卖的时候容易凉，大家排队买鱼丸粉、淮南牛肉汤和烧饼蒸饺不能在同一个机器刷卡取走，重新排队又容易耽误时间；
- 7.食堂一次性筷子的质量不好；
- 8.南苑食堂二楼在饭点时，上方充满了烟味，整体空气不流畅，对同学们的呼吸空气有些不利；
- 9.卖水饺窗口的水饺都是速冻水饺，而且量很少，学生吃不饱。
- 10.南苑食堂二楼的海鲜炒饭配料很不错，但是味道有点过于咸了。
- 11.北苑食堂一楼的包子铺晚上提供的包子经常会是早上的包子，并且经常提供的包子不够，让后来的学生吃不到想要的口味的包子。

公寓服务方面：

1. 宿舍内烘干机停止工作，不便于同学们生活；
2. 气温骤降，宿舍阳台的部分水龙头由于保护不及时，容易发生冻坏的情况；
3. 部分宿舍楼清洁阿姨早上在楼道大声讲话，影响了同学们休息；
4. 宿舍楼内的许多水管已经锈蚀；

学生监督员信息反馈

教学保障服务方面:

- 1.明德楼 409、302 等教室的声控灯存在一点小问题，突然暗掉，又很难再声控亮起；
- 2.明德楼接开水的地方离两侧教室太远；
- 3.教学楼教室里的凳子会在上课的时候突然间发出巨响，座椅会产生一定的损坏，不利于同学们的上课质量；
- 4.晚上自习教室安静时会断电，影响同学复习；
- 5.明德楼二楼东侧教室外面的开关总阀的盒子破裂，里面的电线和开关裸露在外面；
- 6.明德楼的两边侧楼一楼天黑以后无照明；
- 7.教室的墙壁有很多地方都已经破损了；

校园环境方面:

- 1.学校的垃圾车每次来楼下集中清理垃圾的时候都会发出很大的声音，时间也比较早，期末已至，可能会影响到部分同学们的休息和学习。

浴室:

- 1.南苑浴室部分淋浴花洒损害严重；
- 2.南苑浴室空调外挂内置，导致冬冷夏热；
- 3.浴室检修效率太慢，而且选的时间不好，学生洗澡很不方便。
- 4.南苑浴室许多插卡器已经损坏。
- 5.浴室的保温系统做的不好，洗澡的时候感觉很凉；
- 6.南苑浴室经常性停水，同学们人心惶惶；
- 7.南苑浴室存放衣服物品的衣柜的柜门有些损坏，且有些柜门的把手也有些损坏；
- 8.南苑浴室的供水有时会出现停水等问题。

超市:

- 1.南苑超市左下角的储物柜放置了一个微波炉，这个会占空间，使得在超市人流量较多的时候，存包的空间不够；
- 2.南苑超市一些零食货架上的标签没有及时更换，对同学们的选购造成了一些麻烦。
- 3.南苑超市收银结束后不会提供小票，只有同学们索要时才会提供，甚至有些同学不知道可以索要小票；
- 4.南苑超市部分商品更换不及时，导致标签错乱，影响了同学们的选购；
- 5.南苑超市生活用品区的货架大多空缺没有商品，不利于同学们购买；

甘子人后
勤子人先

咨询、投诉热线接听及处理情况记录表

序号	来电时间	投诉人	投诉内容	涉及部门	相关部门回馈	回复时间及内容
1	12/13/ 9: 48	18510980806	东校北苑 11 栋 434 空调不制热，已网上报修	东校维修中心	空调属于宿管管理及维修	11:36 回复请找宿管要空调维修电话，具体操作找楼长
2	12/13/ 11: 10	18895608051 673450	东校北苑 7 栋 528 模块断电，已网上报修，希望晚上可以修好	东校维修中心	一般关于水电的问题当天都可以解决，中班安排人过去维修	11:25 下午 5 点左右会修好的 19:22 下午 3 点多已经修好
3	12/23/ 08:28	15395210177	欠电费，已交，但还没来电	东校维修中心	系统坏，不能及时到账，找宿管强行送电	找宿管解决
4	12/23/ 12:26	18726898874	欠电费，已交，但还没来电，找宿管，宿管说找维修	东校维修中心	系统坏，不能及时到账，找宿管强行送电	找宿管解决，宿管解决不了找片区长
5	12/23/ 16:27	17775460117	欠电费，已交，但还没来电	东校维修中心	系统坏，不能及时到账，找宿管强行送电	找宿管解决，解决不了找片区长
6	12/27/ 08:32	3058356	西校 1 号行政楼继续教育学院 3 楼女厕水管阀门坏，不停滴水	西校维修中心	立刻查看	已解决
7	12/28/ 12: 31	13721176259	北苑 1 栋 109 寝室，寝室电路存在问题。已于 12 月 17 日报修过但根本没有人来检查。具体情况是隔三差五莫名其妙断电，去问宿管阿姨先说是欠费，我们及时缴费后很久还不来电，再去问就变成是负载过大导致的断电。确定没用违规电器。希望能尽快派人过来检查电路。	东校维修中心	已查，显示负载，一般来说是使用大功率电器导致，找宿管送电	15:54 找宿管反映情况，说明没有用大功率电器导致断电或者反映到片长，然后找维修中心
8	12/28/ 15: 47	627064	西校 21 栋 3 单元 11 楼楼梯间有养鸡是气味难闻，请管管。	校园监管中心	联系保卫处	16:00 关于猫、狗、鸡、种菜的事属于校保卫处管理，请联系保卫处