

## 日常检查

4月1日至4月15日，质量监控中心内控部主要就东、西校区的公寓、教学楼、食堂、校园环境、保洁等各方面情况进行了巡查，各方面情况良好，现将巡查结果通报如下：

### \* 公寓管理 \*

1、4月2日巡查西校区学生公寓3—6栋，值班人员均在岗，值班记录本填写完整，大厅值班室卫生整洁，学生刷卡出入正常。

2、4月2日巡查东校区北苑学生公寓1—6栋，值班人员均在岗督促学生刷卡进出正常有序，安全门通道畅通，大厅卫生整洁。

### \* 教学保障 \*

1、4月4日巡查西校区通慧楼、思源楼，大厅窗户玻璃干净；楼梯、扶手干净；地面、墙体清洁度良好，各教室内教具齐全，桌椅干净整洁，卫生间地面干净无异味。

2、4月8日巡查东校区博文楼、博雅楼公共卫生区域、卫生间、教室、教室休息室等，情况良好，卫生间角落、走廊有蜘蛛网，已同志负责人交待处理，消防设施完好。

3、4月9日巡查东校区实验楼、明德楼，值班人员在岗情况良好，大厅地面、窗户干净，角落无杂物堆积。

### \* 保洁、绿化、校园环境 \*

1、4月10日，西校教学区主次干道路面干净无杂物，路灯无损坏，通道畅通无积水，绿化带内无垃圾堆积；

2、4月11日现场巡查东校区校园环境、篮球场、足球场、教学楼及学生宿舍周边草坪、路面等公共卫生环境良好；路面能及时清洁，体育场西北角落有树叶堆积，已通知负责人处理。

3、4月12日，巡查东校区教学楼卫生，明德楼走廊无乱堆乱放现象，桌椅摆放整齐，楼梯扶手、窗户玻璃、走廊无灰尘堆积，个别卫生间异味情况已通知负责人整改。

### \* 饮食服务 \*

1、4月13日，巡查西校区食堂，大厅及周边区域卫生整洁，桌椅摆放整齐，桌面干净，加工间整洁无污染、无异味，杂物有专用容器存放并加盖，食品仓库生熟分开放置，摆放有序并明确标识，各档口工作人员服务态度良好，消防器材无损坏。

2、4月13日，巡查了东校区北苑食堂一层二层，各档口卫生情况良好，食品成品、半成品，生食、熟食分开存放，样品留样记录详细完整，消防器材配备完整。



# 后勤服务集团

## 质量监督简报

第 102 期

2018 年 4 月



## 春季养生4注意 天气多变注意保暖

乍暖还寒的春季，冷暖气流互相交争，是一年中天气最变化无常的季节。春季多风，而风邪是春季疾病外感因素的主要因素，它可能引发各种传染性、流行性疾病，如感冒、白喉、猩红热、扁桃体炎、肺炎等春季多发病。医生建议，春季养生要注意以下几点：

1、春季昼夜人体新陈代谢相抵抗力下降，容也特别容易损阳季别急着减衣服添件衣服，稍受易发宿疾；

2、春天肝气生发，肝在情绪主怒，所以很多女性会在春季出现火气渐长，暴发指数增加，应注意调控情绪，多听笑话，多看喜剧，保持情绪通畅，有一个好的开头，并顺势保持下去。应要养肝血，生发气血，提高免疫力；

3、春季养生保健运动锻炼是非常重要的部分，生命在于运动。动则养形，活则血流。有规律的活动，适当的运动，这是古往今来长寿的秘诀。不过“动”有主动、被动之分，为适应春季之生气，当以主动运动，持之以恒为主要；但要注意不坐湿地，花粉过敏者避开鲜花多的地方进行运动；

4、可以做中医治疗，如艾灸、刺络放血等提高体质。另外，还可以通过食疗，顺应气候养生防病。



温差大，  
应变慢，  
易生病，  
气，春  
早晚多  
风寒，

## 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。每周认真做好周记录，反映校园、餐饮、超市、学生公寓、教学楼等出现的积极地、新奇的、有待改进的人、事、物，促进了后勤服务工作。

### （一）表扬

#### 东校区（餐饮）：

1. 南苑食堂一楼的牛肉干扣面味道很好，而且分量足，值得推荐。
2. 南苑食堂一楼的玉米粥和豆浆总是新鲜的，让同学们觉得很满意。
3. 南苑食堂的太和板面种类多味道好，而且价格也很便宜。
4. 北苑食堂推出了外卖点餐服务，线上点餐，送到寝室，方便快捷，经济实惠。
5. 食堂方面根据学生饭量酌情减少了给饭量，很多学生能够一次性吃完所打的饭菜，减少了浪费。
6. 南苑食堂提供的咯咯鸡较为可口。
7. 南苑食堂二楼海之言窗口推出了新的餐饮，获得了同学们的一致好评；
8. 北苑食堂水池里放置大量红色鲤鱼，给学生带来生活的乐趣；
9. 南苑食堂一楼的油泼面，口感特别好，吸引大量同学排队就餐；
10. 南苑二楼鸭腿饭，菜的种类比较多，可以选择的余地比较大，味道也不错，分量也足，7.9 元一份，很实惠。
11. 北苑一楼的套餐饭种类挺多的，价格也挺实惠的，有 5 元，6 元，7 元三种价位，若干种素菜可以选，选择的余地挺大的，值得推荐。
12. 最近北苑一楼新加入了一批筷子，看着很新，很干净，这一点做的相当好。
13. 南苑食堂的淮南牛肉汤味道很好，分量十足，中午高峰期的时候人还不多可以很好地缓解高峰期时候的人流。
14. 北苑 1 楼的小米米餐饮处提供免费的加饭服务，还提供免费的印有商标餐巾纸，能很好照顾到顾客的就餐体验，还做到了宣传店家的作用。
15. 南苑食堂二楼的自选菜新加了烤鸡，整整半只鸡分量足很实惠。
16. 食堂叔叔阿姨一直都很有诚信，刷卡的时候刷多了，第二天来会把钱折进去，钱很少也是如此。

17. 南苑食堂一楼的 8 元香辣鸡排饭，一荤四素，非常划算。

18. 南苑食堂新加了过桥米线窗口，增加了选择。

19. 南苑食堂二冒菜窗口推出了新的餐饮，获得了同学们的一致好评；

20. 南苑食堂部分窗口推出新的餐饮时能够及时的向同学们询问意见；

#### 超市：

1. 南苑超市货架上的商品打理整齐，便于同学们的购买；
2. 南苑超市的冰镇饮料和冰淇淋让同学们在炎热的天气里享受到清凉。
3. 南苑超市将新进的商品放置在展示台上，便于同学们选择购买。

#### 校园环境：

1. 学校最近在一些路口都安装了减速带，这点做的挺好的，因为有时候校园里的轿车行驶的速度有点快，学校里人也挺多，安装减速带有利于减少事故的发生。

#### 教学保障：

1. 教室的教学设施很好，可视化教学能够让同学们深入其中，体会到学习的快乐。
2. 教学楼宽敞明亮，教学设施齐全。

#### 公寓中心：

1. 宿舍的刷卡进出制度很好，可以很好的防止丢窃事件的发生。
2. 宿舍方面，生活垃圾及时收拾，楼层也经常打扫。
3. 南苑宿舍同学的生活垃圾很多，但清洁人员总是可以定时打扫得很干净，值得称赞！

### （二）意见建议与反馈：

1. 意见：北苑食堂的一些工作人员在排队的人多时有时态度不太好。

建议：希望北苑食堂的一些工作人员能增加一点耐心，让同学们得到更好的服务。

回复：同学你好，我们已和各餐厅经理反映，会加强员工培训，并加大监管力度，避免此类事件的发生，谢谢！

2. 意见：南苑食堂二楼的木桶烤鸭饭的菜种类变化少而且味道不太好，导致很多同学几次就吃腻了。

建议：希望南苑食堂的木桶烤鸭饭能适当调整下菜品，一点能吸引更多的同学来选购。

回复：木桶烤鸭饭是南苑一道特色饭，它以烤鸭为主，然后再配 3 个素菜，其实每天烤鸭饭都会有十几个素菜的，而且上的素菜都是大部分同学喜欢吃的，至于口味问题，已经和厨师说过了，让他们去别家多学习学习，争取更上一层楼，希望同学继续支持，谢谢！

3. 意见：南苑食堂自选窗口的鸡腿没有熟透

建议：建议食堂将饭菜尤其是肉菜烹煮熟透，不要因为时间问题而忽视口感、健康等问题。

回复：同学你好，南苑食堂自选窗口的鸡腿很大，我们已要求厨师根据食材加上油炸时间，另外改变食材操作方式，用刀多划几下，让调味品更入味，并随机抽取品尝一下菜味是否可口。谢谢！

4. 意见：南苑食堂给饭量给菜量减少浪费的同时也造成了学生吃不饱，以前的量与现在不同，土豆丝的量也有明显减少，饭量不足以让男同学吃饱。

建议：建议食堂在酌情减少饭菜量的同时兼顾一下同学们的饱腹感，适当增加给菜量给饭量，更加人性化。

回复：谢谢同学的反馈，我们已经和各个窗口沟通过了，在不浪费的同时让每个同学都能吃饱，还有就是个别饭量大的同学可以和阿姨说一下，阿姨一定会向对自己的孩子一样对待你的，谢谢！

5. 意见：南苑食堂的个别桌椅摆放不整齐，会有凸出的地方，有同学可能会撞到桌子，对同学们的安全不利；

建议：希望食堂的工作人员能够及时的将桌子摆放整齐，避免同学因桌子不齐碰撞而不利于同学安全；

回复：南苑的个别桌椅也许摆放不是很整齐，昨天我们已经全部重新摆放过。我们每周都会有计划卫生，只是每天的工作重点也许不是很一样，但是桌椅问题也在我们每天的工作中，此问题已改善。还请同学继续支持南苑。

6. 意见：南苑食堂的个别桌面有汤汁的残留痕迹，不利于营造良好的就餐环境；

建议：希望食堂的工作人员能够及时的清理桌面，维持一个良好的就餐环境。

回复：南苑的个别桌面也许阿姨在打扫的时候过于着急，没有将桌面的汤汁痕迹清理干净。我们已经给阿姨宣导，打扫要及时，干净利落，桌面无汤汁残留，用餐高峰期也要顾及同学的用餐环境质量。让同学用餐愉快~~这也是我们不懈的追求。而且我相信同学也会越来越喜欢我们南苑的用餐环境。感谢！

7. 南苑食堂一楼的麻辣烫，其售卖的现成麻辣烫组合，除了少许鸡蛋、青菜覆盖在外面，下面全

是粉丝，6 元一份，价格略高。

建议：希望学校食堂应该站在同学角度考虑，不能一味地只想赚钱，售卖价值与价格相匹配的菜肴；

回复：经了解南苑一楼麻辣烫 6 元的有鸡蛋砂锅、三鲜砂锅、里脊砂锅、鸡丁砂锅四种，量是根据报价单做的，图片和样品是公开透明的，如果同学在食用的过程中感觉量不够的话可以要求阿姨加量，谢谢！

8. 北苑南苑食堂有时候有些负责打菜的阿姨并没有佩戴口罩，这是一种很不卫生的行为，阿姨们应该一直带着，这一点值得改进。

建议：阿姨们口罩应该一直带着，避免一些不卫生的事情的发生。

9. 北苑 1 楼的套餐饭种类很多，有各式荤菜以及素菜，价格实惠，味道可口，但是近期有同学反映在里面吃到了不干净的东西。

建议：希望在此处服务的阿姨可以好好检查一下出餐的食物，避免不必要的麻烦。

回复：感谢同学对我档口菜肴的评价，请同学在菜肴里吃到了不干净的东西时，在第一时间内与工作人员联系并要求工作人员及时更换或退款，这样也可以让你们及时改进，我们也会加强对洗菜阿姨工作的监督，也请同学继续对我们的菜肴给予评价及建议。

10. 南苑 1 楼的清真拉面馆处提供的葱油拌面、油泼面、臊子面味道很好，但是很油很干。

建议：希望可以增加一杯开水或者一杯汤料。

回复：同学你好！牛肉拉面档口一直有免费汤。也许没有打出温馨提示，今天已经打出来了，望各位同学继续支持！

## 超市：

1. 北苑超市的收银人员有时边看手机边收银，态度不太端正，给同学们的影响不好。

建议：希望北苑超市的收银人员能适当端正态度，在柜台时更加认真。

回复：已将意见反馈给超市经理处理，加强员工培训，增强责任心。

2. 南苑超市没有明确告知哪段时间不能刷校园卡购物，造成同学们因不能刷校园卡而无法购物的不便；

建议：希望超市的工作人员能够明确的告知不能刷校园卡购物的时间段，尽量减少带来的不便；

回复：已向超市经理反映尽快贴通知明确告知。

### 教学保障：

1. 教学楼的有的教室椅子损坏，没有及时修理。

建议：及时修理教学楼的椅子。

回复：已通知管理员巡查时认真查看统计报修。

3. 明德楼东侧上二楼的楼梯口的灯没有及时维修，导致天暗之后楼道光线暗，在同学们下楼时造成不便；

建议：希望工作人员能够及时检查维修灯，在天暗时能够有光便于同学们上下楼；

回复：已报修，维修人员已处理。



### 网上留言，电话咨询、投诉处理



### 电话咨询、投诉：

1、4月2日10点35分——老师（18895601628）东校14栋楼下经济学院整个办公室没电，灯管也坏了数个，已联系东校区负责人杜主任派人前去处理。

2、4月3日17点05分——东校某老师（873007）反映南苑食堂四楼405D插座没电，已联系杜主任安排处理。

3、4月12日12点50分——学生（18356458770）反映北苑超市促销活动声音太大，影响学习和休息，已联系姚主任处理。

4、4月12日14点02分——学生（18155050723）反映东校区4栋有人在宿舍楼内推销假鞋子、假U盘等物品，已联系公寓中心代主任安排调查处理。

5、4月13日18点50分——老师（671357）反映东校14栋楼下行政管理系办公室突然断电，已联系杜主任派人处理。

编辑：梁卫军

审稿：李富强

主办：集团安全与质量监控中心内部控制部

2018年4月20日

### 网上报修监控信息：

本期自4月1日起截至4月15日网上报修合计972项。

日期	报修编号	日报修量	后勤服务集团网络报修情况统计									
			报修项			24小时处理项	48小时处理项	72小时处理项	未及时处理	投诉电话	回访满意率	备注
			水电维修	木工维修	其他							
4.1	70154-70218	65	44	19	2	28	58	65			100%	
4.2	70219-70312	94	68	23	3	45	78	94		1	100%	
4.3	70313-70417	105	84	17	4	51	88	105		1	100%	
4.4	70418-70458	41	28	12	1	23	36	40	1		100%	
4.5	70459-70491	33	22	11		15	25	32	1		100%	
4.6	70492-70523	32	25	6	1	19	26	30	2		100%	
4.7	70524-70573	50	39	10	1	27	46	50			100%	
4.8	70574-70648	75	58	16	1	39	68	75			100%	
4.9	70649-70733	85	61	24		48	77	84	1		100%	
4.10	70734-70825	92	74	17	1	40	79	92			100%	
4.11	70826-70921	96	73	21	2	39	72	93	3		100%	
4.12	70922-70982	61	41	16	4	30	55	58	3	2	100%	
4.13	70983-71047	65	44	20	1	31	60	65		1	100%	
4.14	71048-71081	34	24	8	2	18	30	34			100%	
4.15	71082-71125	44	32	7	5	24	1	43	1		100%	
合计		972	717	227	28	477	799	960	12			

备注：

对水电、木工维修未能及时解决的已联系相关部门让其尽快解决，对其它报修我们也积极与相应部门联系解决。