



后勤服务集团

质量监督简报

第九十八期
2017年12月



12月1日至12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、节能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：

日常检查

* 公寓管理 *

1、12月4日巡查西校区学生公寓5-8栋，值班人员均在岗，消防通道畅通，大厅卫生整洁，学生刷卡出入正常。

2、12月6日巡查西校区学生公寓1、3、4栋，值班人员均在岗，记录本填写完整，值班室卫生整洁。

2、12月5日巡查东校区北苑学生公寓9-11栋，值班人员均在岗，各项登记本记录书写完整，大厅卫生整洁，消防通道畅通。

3、12月8日现场巡查东校区南苑学生公寓1、2、3栋，值班人员在岗情况良好，安全通道未有垃圾堆积，楼梯间卫生状况良好。

* 教学保障 *

1、12月5日巡查西校区思源楼，大厅整洁；楼梯、扶手干净；地面、墙体清洁度良好；教室内卫生干净、整洁，教具齐全；教师休息室干净整洁；值班人员均在岗。

2、12月7日巡查西校区通慧楼，一楼大厅、门窗清洁度良好，墙面无蜘蛛网，过道扶手干净，走廊灯无损坏，卫生间无异味。

2、12月4日-12月8日每日巡查东校区明德楼、实验楼，公共卫生区域、卫生间、教室、教室休息室等，发现问题及时联系保洁负责人现场处理，消防设施完好。

3、12月4日-12月8日每日巡查东校区博文楼、博雅楼，值班人员在岗情况良好，窗户及楼梯扶手干净，角落无杂物堆积。

* 保洁、绿化、校园环境 *

1、12月5日，西校教学区主次干道路面干净无杂物，各楼宇墙面小广告已清除，路面无积水，通道畅通，卫生情况良好，落叶能及时清理，绿化带内无垃圾堆积；



2、12月6日现场巡查东校区校园环境，图书馆、教学楼及周边草坪、路面等公共卫生环境良好；路面能及时清洁，南区学生公寓，安全通道无垃圾堆积，楼梯间卫生状况良好。

3、12月8日，巡查东校区校园环境，卫生情况良好，道路落叶有人员清理，绿化有人员养护，状态良好。

4、12月4日-12月8日迎评期间学生监督员发挥模范带头作用，自行

组织维护校园环境卫生。

* 饮食服务 *

1、12月6日，西校区食堂大厅及周边区域卫生整洁，无乱堆乱放现象；面点加工间设备、工具摆放整洁，无污染无异昧，各档口生熟食品分开放置明确标识整洁有序，工作人员服务态度良好，消防器材无损坏。

2、12月12日，巡查了东校区北苑食堂二层，食品留样标识明确，食品成品、半成品，生食、熟食分开存放，各项记录完整，大厅地面、干净整洁，售卖区域卫生状态良好。

白萝卜

萝卜有很好的利尿效果，所含的纤维素也可促进排便，利于减肥。如果想利用萝卜来排毒，则适合生食。萝卜是一年四季的药膳，尤其是生食的作用比煮熟后好得多。

莲藕

莲藕有利促进体内废物快速净化血液。莲用皆宜。生藕性除烦之功，特别痘痘的女性。

尿作用，能速排出藕冷热食寒，有清热适合爱长

胡萝卜

胡萝卜对改善有帮助，也富含素，可中和毒素。萝卜排毒效果比

善便秘很β-胡萝卜新鲜的胡较好。

地瓜

地瓜所含的纤维质松软易消化，可促进肠胃蠕动，有助排便。地瓜含有丰富抗氧化的维他命C、β胡萝卜素、及足足超过糙米2倍的维他命E，更有40%以上的纤维，可以预防便秘、排宿便。

黑木耳

黑木耳，性甘味平，有排毒解毒、清胃涤肠、和血止血等功效。古书记载，木耳“益气不饥，轻身强志”。

黄瓜

黄瓜有清热、解渴、利水、消肿之功效。黄瓜肉质脆嫩，汁多味甘，生食生津解渴，且有特殊芳香。

柠檬

柠檬含丰富的维生素C，被美容界视为制作美白护肤品的重要成分，尤其是夏季推出的美白保养品，柠檬更是其中不可或缺的主角。

香菇

香菇含有多种维生素和矿物质、50多种酶及游离氨基酸、胆碱、腺嘌呤、麦角甾醇及香菇多糖，有抑制体内合成胆固醇，促进胆固醇分解和排出，防止血脂升高的功效。

红豆

红豆可增加肠胃蠕动，减少便秘，促进排尿。此外还有清心养神、健脾益肾功效，加入莲子、百合更有固精益气、止血、强健筋骨等作用，能治肺燥、干咳，提升内脏活力，增强体力。

羊肉

寒冬腊月里正是吃羊肉的最佳季节。在冬季，人体容易出现手足冰冷，气血循环不畅的情况。

羊肉具有补肾壮阳、温补气血、开胃健脾的功效，所以冬天吃羊肉，既能抵御风寒，又可滋补身体。



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、食堂、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：

- 1、北苑二楼中间窗口的加热的菜，四块钱一份，有萝卜炖肉、千张烧肉等，一份里面会有挺多肉的，味道不错，价格也挺好。
- 2、北苑一楼的套餐饭有挺多种类的，有5块、6块、7块钱一份，一个荤菜两个素菜方便快捷，价格公道，值得推荐。
- 3、北苑食堂旁的餐饮营业时间较长，能够让晚下课或活动结束后晚的同学吃上饭；
- 4、北苑超市商品种类较多，在散称区会用工作人向同学们推荐热销的食品，帮助同学们更为便捷购买食品；
- 5、北苑超市能够很好的维持地面整洁和商品货架的整齐，为同学们购物提供了良好的购物环境。
- 6、北苑的丑猪麻辣烫店内近期张贴了菜价表，为同学们自行估算价格提供了方便。
- 7、北苑食堂二楼的自选菜菜价比较合理，种类很多，并且比北苑一楼套餐饭内的菜的分量多很多。
- 8、南苑食堂一楼备有微波炉，保证同学们能够吃上饭是热的；
- 9、南苑食堂二楼新开了一个窗口，丰富了同学们的就餐的种类，使得同学们的就餐多样化，提供了更多选择；
- 10、南苑超市的商品，更新及时，在保证原有商品不缺货的情况下，引进新的商品，为同学们提供了更多的选择。



- 11、南苑食堂一楼的清真面馆的油泼面和臊子面非常好吃；
- 12、北苑食堂一楼的售卖糕点和烤肠的地方，散发着点心的香气，实在诱人；
- 13、北苑食堂掉渣饼味道极其美味好吃，吸引无数同学的味蕾；
- 14、南苑食堂的淮南牛肉汤味美价廉，还有新鲜酥饼，可口美味。

15、北苑食堂的传送带的地方好像是会定期清理的，因为昨天感觉传送带就好像新的一样，真的感觉食堂的叔叔阿姨很辛苦，同时也觉得如果说连传送带这样的细节都可以做的这么好的话，根本不用担心食堂的饭菜是否干净了。

16、北苑三楼的麻辣香锅挺受欢迎的，荤素都是1.8元一克，价格挺公道的，一份大概10块钱，比外面的，麻辣香锅实惠，值得推荐。

17、南苑二楼的功夫鸡腿饭特别火爆，一到下课的时间点就会排很长的队伍。7.5元一份，一份功夫鸡腿加上三个素菜，价格公道，味道不错，值得推荐。

18、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。

19、北苑食堂在餐饮区的后面提供了休息的区域，方便一些同学等人或进行一些活动的讨论；

20、北苑超市热饮机正常运行，为同学们在部分饮品上提供了真正的热饮，保证同学们的身体健康。

21、北苑食堂三楼开设新天地，不光有自打菜区，麻辣香锅和小火锅，还有米线，砂锅粉丝，味美价廉；

22、北苑食堂一楼的三叔公面馆，香葱拌面超级好吃，没有吃过的同学可以尝试一下；

23、北苑食堂里面的瓦罐汤的地方卖的种类很多，可以极大的满足同学们的很多口味，同学们都对此给予了好评，而且速度很快，冬天喝的时候很暖和，温度控制的很好。

24、北苑食堂的毓秀餐厅里面每天都有很多人，有时候去迟了会连位子都没有，里面的饭菜味道都很好，而且量也很多，受到了同学们的一致好评。

25、南苑食堂尽可能的保证同学们的利益，在有些窗口如果给同学提供的某种食物是残缺的，会再补上一个一模一样的食物；

26、南苑超市的商品较为多样，可以提供多个牌子的食品或日常用品，尽可能的满足同学们在食品或商品上的购买习惯。



西校区：

1、学校食堂里饭菜种类还是比较多的，食堂工作人员态度和蔼，清洁阿姨做事认真，把食堂的卫生搞得很干净。

2、学校超市里的商品种类齐全，同学们买一些平时用的生活用品也很方便，不用跑到学校外面的超市里，省时又省力，现在天气比较冷，超市还提供加热的饮品，销售人员的服务态度也不错。

3、学校的绿化也很不错，而且校园很干净，给人一种很舒服的感觉，这都要感谢每天不辞辛苦打扫卫生的工作人员。

4、宿舍楼里的清洁阿姨每天工作也很认真负责，吃苦耐劳，给学生们营造了一个干净卫生的生活环境。

5、后勤保修人员办事效率高，能及时解决问题，避免了
(二) 意见建议与反馈：很多不便之处。

1、意见：北苑一楼的小米米虽然现在加饭不要钱，但是每当加饭时加的都特别少，完全吃不饱。

建议：小米米当同学要加饭的时候可以看性别来定，当男生说要加饭的时候就多加一些，女生说加饭的时候就可以稍微少加一些，这样可以各取所需，让男生吃的饱也不至于浪费。

反馈：为了更好的服务同学们，小米米窗口提供了免费加饭，如有的同学觉得不够可在服务窗口直接告知工作人员。

2、意见：北苑食堂地面清洁的不及时，过了一段时间，地面上依旧有之前同学们留下的痕迹；

建议：希望食堂的工作人员能够及时的清理地面上的污渍，为同学们提供良好的就餐环境；

反馈：请同学们放心，我们会加强对就餐环境卫生清理，并安排专人检查督促，希望同学们能继续关注。

3、意见：北苑食堂有些窗口上显示的食品不能及时的供应，同学购买这些食品时被告知没有；

建议：希望食堂窗口供应的食品能和展示板上的相对应，避免出现窗口展示板上有的而实际不供应的情况；

反馈：我们在日常的售卖中，会有个别产品卖完的现象。制作工序繁琐，不可能马上增补所缺产品，还请同学们可以理解。



4、意见：北苑食堂三楼的韩式砂锅面窗口，虽然价格比较便宜，但是面条的分量较少，一些同学表示吃不饱。

建议：希望北苑三楼的韩式面窗口能够提供免费加面服务，让同学们根据自己的需要选择是否加面，保证每位同学都能够吃饱。

反馈：同学你好，北苑三楼餐厅砂锅面都为标准分量，都是满满一碗五元，如果你感觉不够吃可以增加一元面条分量。

5、意见：南苑食堂二楼的功夫鸡腿窗口，晚上六点之后自选菜就不再炒新菜，很多下课迟一点的同学几乎没有可选择的菜品。

建议：希望南苑食堂二楼的自选菜能够在六点之后保持炒新菜，保证菜品种类，为同学们提供选择的余地。

反馈：鸡腿饭窗的米饭及菜是免费加的，同学可以再次加饭菜，觉得不够吃的同学可以跟阿姨说一声，另外为保证同学吃到的菜是新鲜，卫生的，晚上6点以后为避免剩菜不会重新炒菜，希望同学可以谅解，同学可以选择小火锅，酸辣面，石板饭，木桶肉卷等，寒冷的冬季，热腾腾的食物希望能带给你温暖，谢谢

6、意见：北苑食堂一楼的早点窗口，有些窗口的塑料袋收费，两分钱一个，但有些窗口却不收费，相比之下南苑食堂的塑料袋确是不收费的。

建议：希望北苑食堂的早餐窗口能够统一一下，和南苑食堂一样不收塑料袋的钱，为同学们提供实惠。

反馈：我们餐厅每个食品、每个包装价格都报学校后勤核准 环保袋每个2分钱，属于合理收费，还请同学们能够谅解。

7、意见：南苑食堂一楼餐桌清理的不及时，在餐桌上依旧残留之前同学用餐时的痕迹；

建议：希望工作人员能够及时的清理餐桌，为之后的同学就餐提供一个良好的就餐环境；

反馈：每天阿姨们会有3个饭点，那时候可能餐桌不会那么干净，请同学们谅解阿姨们在辛勤劳作的同时也能吃上热气满满的饭菜，其他时间我们会督促好，给同学们一个良好的就餐环境。

8、意见：南苑食堂一楼的窗口早上开始营业的时间不统一，在给同学们想到相应窗口购买但是没有营业造成困难；

建议：希望食堂窗口营业时间能够统一，保证早上上早课的同学能够买上想要购买的餐饮；

反馈：由于有些档口人员由于个人原因早上是不营业的或者制作过程繁复不能及时供应，同学们可以提前咨询相关档口是否供餐，以免给同学带来不便。

9、意见：南苑食堂的营业时间较短，到晚上七点左右就准备停止营业了，这对一些活动结束迟或者晚些时候准备购买餐饮的同学带来不便；

建议：希望南苑食堂能够适当的增加营业时间，更好的为同学们提供便利。

反馈：南苑一楼晚餐供应7点半还会有牛肉汤，四川汤面等一些带汤水的食物，只要工作人员在，有同学去吃都会随时给同学供餐的，希望同学体谅一下工作人员的辛苦，毕竟他们从早上3点4点就开始准备饭菜了，而且7.30以后吃饭的学生已经很少很少了，希望同学谅解。

10、意见：北苑毓秀餐厅糖醋排骨过甜，有的蔬菜过淡，有的菜肴过咸，严重打击同学食欲；

建议：希望学校食堂烹饪菜肴的时候能够用点心，不能过于随心所欲，掌握好柴油盐酱醋的添加量；

反馈：我们会加强糖醋排骨的制作流程，减少糖的配比量，并加强其他菜品的加工环节，确保师生吃饭满意的饭菜。



11、意见：南苑食堂麻辣烫价格巨高，一个小白菜叶算算也得一元多，一碗青菜十几元；

建议：希望食堂加强监管菜肴的定价，尤其是麻辣烫的价格，应多多增设窗口，避免商家自以为稀缺乱定价。

反馈：同学你好，麻辣烫价格都是明码标价的，还有很多种特价菜供应，同学可以根据自己的需要选购。

12、意见：北苑毓秀餐厅会有免费汤喝，但是却并不是每一天的免费汤都很好喝，有几天汤里面的东西深受同学们的喜欢，比如说西红柿鸡蛋汤，就有很多同学喜欢，但是有几天味道就一般了，甚至还有一次感觉没有放盐。

建议：我觉得既然做了就应该做好才对，可以在汤做出来之后尝尝汤的味道，然后再卖给我们，这样子会更好一点。

反馈：免费汤的配料每天都会更换，希望同学能够理解，并在日后加强对免费汤口味的把握，感谢同学们的监督和支持。

13、意见：去北苑三楼吃经常会有菜很冷的情况，有一次去打了一份番茄炒蛋，已经完全没有温度了，特别难吃。

建议：北苑三楼应该想办法保持菜的热度，现在是冬季，凉的菜会让大家吃坏肚子，尤其是一些比较油腻的菜。这一点北苑三楼应该改善。

反馈：北苑三楼餐厅已增加了加热设备，同时减少加工数量，做到勤炒少炒，尽可能保证饭菜温度

14、意见：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。

反馈：感谢同学们对套餐饭喜爱，我们也会严格清查不干净的源头，同时加强食品卫生安全管理，请同学们再遇到类似的事情，第一时间告诉我们，可以选择：就近告之售卖窗口现场处理，或者拨打电话（电话13637073715 朱经理），我们及时到场处理。

15、意见：北苑食堂在给同学们打饭菜的时候会根据人的多少来决定饭菜给的量的多少，人少时给的饭菜会较多一点，人多时给的饭菜会较少一点；

建议：希望食堂的工作人员能够不以人的多少来衡量应给饭菜的多少，应当保证每个时间给的饭菜的量基本相等；

反馈：同学你好，经调查并不存在根据人的多少来决定饭菜给的量的多少的情况，可能因为人多阿姨打菜的时候比较急，而且是手打的不是上称称的，所以饭菜的量没法均衡，会让阿姨多注意的，谢谢。

16、意见：北苑食堂的部分窗口的开设位置较不合理，有的窗口的空间较小，但购买该窗口食物的人较多，有的窗口的空间较大，但购买该窗口食物的人较少；

建议：希望食堂能够合理的布置窗口，能够较为合适的为窗口提供合适的位置和空间；



反馈：同学你好感谢你的建议，餐厅的里售卖位置，我们是根据多方面条件进行考评而决定的，还请同学们理解。

17、意见：北苑食堂一楼售卖的肉包子，里面含有不明物质，细长的白色丝线夹在包子馅中，别提有多恶心了；

建议：希校食堂在烹饪食品的时候能够考虑到学生的饮食健康，不是仅仅是制作，而且要健康卫生；

反馈：我们会严格清查不干净的源头，同时会加强食品安全卫生管理，请同学们再遇到类似的事情，第一时间告诉我们，可以选择：就近告之售卖窗口现场处理，或者拨打电话（电话 13637073715 朱经理），我们及时到场处理。

18、意见：北苑食堂开了一家面馆，但是感觉价格稍微有点高了，上次吃了一份名字叫‘勾魂酱拌面’，但是价格感觉有点贵了，一份要八块钱，而且感觉特别的咸还特别的油。

建议：希望可以把价格稍微订的低一点，因为北苑食堂的三叔公也卖酱拌面，价格只要七块钱，而且希望可以不要放的那么多油。

反馈：非常感谢同学建议，但各个产品的价格都是经过成本核算而定的，并无不合理价格存在，同学们可选择适合自己产品。

19、意见：有同学反映南苑食堂二楼的筷子的放置的地方不是特别的好，因为南苑食堂的侧面还有很多的窗口，拿筷子还要跑到那边去拿，很绕。

建议：所以同学建议可以多设置一些筷子的场所，让同学们中午吃饭拿筷子可以方便一点。

反馈：同学你好，对于给你造成的不便感到抱歉，部分档口会自己准备筷子方便同学自取，另外我们会通知相关档口人员及时补充，祝用餐愉快。

20、意见：南苑食堂一楼的早餐窗口所售卖的食品种类较少，在一定情况下不能满足同学们在早餐选购上的需要；

建议：希望早餐窗口能够多供应一些食物的种类，让同学们在就餐食物购买时能多些选择；

反馈：一楼的早餐有油条，麻圆，包子，馄饨，面条，炒面炒饭，卷饼，锅贴，掉渣饼，鸡蛋饼，各类饼，豆浆及各种粥类等，还是挺丰富的。

21、意见：南苑食堂一楼所售卖的包子，其包子皮较厚，包子馅较少，同学一口下去很少能吃的馅；

建议：希望南苑食堂能够尽可能的为同学们提供实惠的食品。

反馈：对于同学的建议我们会及时反馈给工作人员，希望能慢慢提高菜品质量及口味，尽量满足同学们的需求。

西校区：

1、意见：食堂有些菜的价格比较贵，有时候阿姨打菜也打的比较少，价钱和菜量有很大差距。

建议：建议菜的价格能降低一点，或者可以多给一些饭菜。

反馈：同学反映菜量少的问题，主要是因为工作人员业务技能不熟练造成的，我们现已加大考核力度，通过训练，尽量让每个人的打菜份量控制在标准范围内。

2、意见：由于天气的缘故，饭菜凉的比较快，同学们吃了可能会不舒服。

建议：希望食堂工作人员做好食物保温措施，让同学们在寒冷的冬天也能吃上热腾腾的饭菜。

反馈：现在食堂无论早点，还是基本大伙，在保证热饭热菜供应方面也想了很多办法，在保证少量多次生产的前提下，对热度达不到要求的都及时再加热处理，还请同学们继续监督！

3、意见：食堂里的汤可能是因为免费的所以味道不好，同学们喝两口就不喝了，浪费很严重。

建议：希望能把汤的味道做好点，这样也可以减少浪费。

反馈：目前，食堂免费汤菜谱是定期更新的，在制作方面也是按产品质量要求制作的。接下来，我们会广泛听取意见，在投料，制作上下功夫，争取做的更好。



网上留言，电话咨询、投诉处理



留言：

1、**一个紧急出口的指示牌，自从上次停电以后就一直响个不停，严重干扰正常的休息和生活。**

回复：此问题已联系保卫处处理。

电话咨询、投诉：

1、12月3日11点02分——艺术考试宿州带队老师（18655712999）反映保卫科不允许提前进校购买饭票此问题已经联系保卫科负责人进行处理。

2、12月4日17点02分——东校某同学（18055139965）反映东校区北苑4栋614空调插头接触不良，导致空调无法使用，因考研急用望尽快处理，已于17点08分联系维修中心杜军主任处理。

3、12月5日14点10分——东校某同学（698177）反映东校1栋105宿舍停电，已于18时联系杜军主任尽快派人排查处理。

4、12月6日9点28分——东校某同学反映东校实验楼101、102教室线路有问题，空调打开不久后自动断电，已于10点联系杜军主任处理。

5、12月15日8点05分——曹同学（18297308902）反映放在东校区1栋608的学习资料被保洁阿姨收走，已于8点10分为其联系教保中心孙燕主管找到保洁电话，让同学自己与其沟通，8点30分已反馈东西找到。

网上报修监控信息

本期自 11 月 1 日起截至 11 月 15 日网上报修合计 1104 项。

后勤服务集团网络报修情况统计																
日期	编号	网上报修项								48 小时内已维修		48 小时内未维修		回复未解决		备注
		水电维修	木工维修	空调	网络	饮水机	洗衣机	用电模块	显示屏	其他	水电维修	木工维修	水电维修	木工维修	水电维修	
12.1	62610-62703	49	26	16		3					47	26	2		2	
12.2	62704-62765	39	12	10		1					39	12				
12.3	62766-62839	46	14	10		4					46	14				
12.4	62839-62899	35	16	7	1	2					35	15		1		1
12.5	62900-62972	44	17	10		2					44	17				
12.6	62973-63035	40	13	9		1					40	13				
12.7	63036-63104	45	9	15							45	5		4		4
12.8	63105-63161	34	12	11							34	12				
12.9	63162-63209	23	19	6							23	19				
12.10	63210-63261	29	17	5		1					28	17	1		1	
12.11	63262-63340	44	20	14		1					44	19		1		1
12.12	63341-63426	48	24	14							48	21		3		3
12.13	63427-63515	44	27	17		1					44	27				
12.14	63516-63623	71	19	18							71	6		3		3
12.15	63624-63714	50	22	17		2					46	12	4	1 0	4	1 0

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。

网络报修满意度统计

姓名	所在部门	维修次数	非常满意	不满意
杜 军	东校维修中心	141		
钟万富	东校维修中心	119		
杨 光	东校维修中心	24		
宋在春	东校维修中心	71	1	
宋传喜	东校维修中心	33	2	
吴金昌	东校维修中心	1		
杨银宝	东校维修中心	24		
顾乃强	东校维修中心	6		
赵 峰	东校维修中心	112		
钟万春	东校维修中心	159		
尹 勇	东校维修中心	8		
李荣海	西校维修中心	35		
卓永军	西校维修中心	26		
宋家峰	西校维修中心	30		
徐再兴	西校维修中心	24		
张广庆	西校维修中心	27		
徐益刚	西校维修中心	23		
沈家奎	西校维修中心	32		
宋在进	西校维修中心	25		
顾梦君	公寓中心	51	1	
葛伟伟	教保中心	3		
陶婷婷	监控中心	4		

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

2017 年 12 月 18 日