

11月16日至11月30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、11月17日巡查西校区学生公寓1-4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、11月17日巡查东校区北苑学生公寓1-6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、11月20日现场巡查东校区南苑学生公寓4、5、6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、11月21日巡查西校区通慧楼，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、11月22日巡查西校区思源楼，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、11月22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，一切良好，消防设施完好。

3、11月23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、11月21日，西校教学区主次干道路面干净无杂物，个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、11月27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、11月24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。

* 饮食服务 *

1. 11月28日，西校区食堂大厅及周边区域卫生整洁，无乱堆乱放现象；加工间设备、工具摆放整洁，无污染无异味，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. 11月29日，巡查了东校区北苑食堂，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、及餐桌椅干净整洁，售卖区域卫生状态良好。



后勤服务集团

质量监督简报

第九十七期
2017年12月

本科教学工作审核评估



审核评估指导思想：“一个坚持、两个突出、三个强化”。

坚持“以评促建，以评促管，评建结合，重在建设”的方针。

突出内涵建设、突出特色发展。

审核评估以人才培养质量为核心，强化办学合理定位，强化人才培养中心地位，强化质量保障体系建设。

学校办学定位：把学校建设成为经济学、管理学、法学学科优势突出，文学、力学、工学、史学、艺术学等学科协调发展，国内外有一定影响的有特色高水平教学研究型大学。

发展目标：在“十三五”末，基本建成国内外有一定影响的有特色高水平教学型研究型大学。

办学理念：以人为本；求真务实；民主开放；贡献社会。

办学思路：坚持立德树人，坚持质量立校，坚持特色兴校，坚持人才强校，坚持改革开放。

教学审核评估知识

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。

学生监督员信息反馈

（一）表扬



东校区：

1、北苑超市在显眼的位置放置了冬天的必需品，比如说冬天要用的手套护袖等等，款式都非常好看，价格比淘宝稍微贵一点，但是其他都挺好的，毕竟实体店的价格就是要比淘宝的价格要贵一点。

2、北苑食堂卖冒菜和麻辣香锅的地方价格比较便宜，即使七八块钱都可以吃的差不多饱，而且麻辣香锅的味道特别好，非常好吃

3、南苑食堂一楼新开了甜啦啦饮品窗口，加之新开业有优惠活动，在同学们中获得畅销；

4、南苑食堂一楼避风塘饮品处的烤肠换了品种，避免了前期出现的南苑食堂与北苑食堂烤肠种类相同但价格不同的问题。

5、食堂装上了显示屏，能够让同学们更加直观的看到后厨的场景，让同学们就餐安心

6、北苑食堂工作台处有工作人员值班，出现特殊情况能够找到相应的人员进行解决；

7、北苑卖西点的地方，蛋挞特别好吃，又香又脆，香甜可口；

8、南苑食堂一楼的清真面和臊子面特别好吃，吸引了大量同学的舌尖；

9、北苑毓秀餐厅的酱鸭，鸡腿，豆芽非常好吃，尤其是豆芽，物美价廉，使学生受益颇多，食堂应多多提供这种一元菜肴。

10、食堂有专门的区域放置在食堂丢失的物品，利于同学们找回自己相应的物品；

11、北苑超市收银时分两队，加快了收银的速度，缩短了同学们排队的时间，提供了更多的便捷；

12、北苑毓秀餐厅的一款面食味道好，分量足，获得同学们的一致好评。

13、北苑食堂一楼的三叔公窗口，下午三点半左右仍然营业，为其他时段需要用餐的同学们提供了方便。

14、北苑食堂一楼的餐具回收处，垃圾桶在不用的时候都盖了起来，防止散味，为同学们提供了良好的用餐环境。

15、南苑超市购进了更多新笔的款式，丰富了笔的款式，为同学购买笔时提供了更多的选择；

16、冬天到了食堂的门口都挂上了帘子非常保暖，在食堂吃饭不会感觉到冷，反而会因为热气散发不出去特别暖和，这让冬天在食堂吃饭的同学感受到了温暖。

17、南苑一楼的太和板面的窗口中面的种类挺多的，有粗板面、细板面，还有杂酱面，基本在6-8块钱一份，味道不错，价格也挺实惠的，值得推荐。

18、北苑三楼的麻辣香锅挺好的，无论荤素1.8元一克，有微辣，中辣和特辣三种口味供选择，一份也就10块钱左右就能吃得很饱，米饭免费，值得推荐。

19、北苑三楼的北边窗口的面跟麻辣香锅一起的面的味道不错，很有嚼劲，价格也实惠6块钱一份，分量也足，值得推荐。



西校区：

1、学生第一食堂会不停的更新菜系，品种多，很有创意。

2、食堂工作人员态度和蔼，打饭的时候总是说让我们多吃点，才有精力学习，食堂的清洁阿姨也做事很认真，每次在食堂吃饭几乎没看见过餐桌上有垃圾，总是一直不停在清理，感觉挺辛苦的，所以食堂看上去特别干净，特别感谢。

3、学校超市虽然不大，但是种类很齐全，买生活用品都很方便，销售人员服务态度比以前有很大提高。

4、第二食堂和第一食堂的饭菜有很大的不一样，味道也很好，总体来说学校食堂饭菜种类丰富，同学们都很满意。

（二）意见建议与反馈：

1、意见：食堂卖木桶饭的地方菜式太过于单调，菜式永远就只有那么点，不管是荤菜还是素菜都很单一，经常吃木桶饭的人就会觉得菜色好少。

建议：希望食堂可以添加一点新的菜色，这样可以吸引更多的人去吃木桶饭，而且也可以让经常吃木桶饭的人不会觉得腻。

反馈：非常感谢大家对木桶饭支持，我们一直在努力给同学们多增加些新的品种、新的口味，但也会根据市场价格及季节变化做适合的菜肴，每个星期都会新的菜品，还希望同学们能够理解并及时关注。

2、意见：南苑食堂一楼的有些桌子，工作人员清理不到位，虽然不是就餐的高峰时期，但是上一餐用完的遗留物依旧在餐桌上，影响环境；

建议：希望工作人员能够及时清理，即便不是就餐的高峰期也保持一个较好的就餐环境；

反馈：同学所说的餐桌不及时收已经和保洁阿姨沟通过了，以后在不是集中就餐点的时候一定及时清理餐桌，至于集中就餐点我们尽量让她们动作快一点，腿脚勤快一点，以保证学生的就餐环境。

- 3、意见：南苑食堂二楼麻辣香锅窗口可选的菜系较少，较为限制同学们在就餐时的选择和就餐的质量；
建议：希望该窗口的工作人员能够相应的增加一些菜品，丰富同学们就餐的选择，提高其用餐质量。
反馈：麻辣香锅的菜品目前有将近 50 个品种，同学如果有特别想吃的可以告知我们，在条件允许的情况下会尽量满足的。现在新上了木桶肉卷也很受同学们的欢迎。谢谢同学以后继续支持。
- 4、意见：北苑食堂三楼多个窗口的晚饭常常在六点二十左右就已经全部收起，这给很多迟来三楼用餐的同学们带来不便，可供选择的窗口很少。
建议：希望北苑食堂三楼的晚饭能够适当延长一点时间，可以减少餐品的数量，但仍要给同学们可供选择的种类。
反馈：同学你好，北苑三楼餐厅会适当的延长售卖时间，来保证下课迟的同学的就餐需要。
- 5、意见：南苑食堂一楼的砂锅麻辣烫窗口，用餐人数较多，到饭点时经常有很多人排队，工作人员在制作餐品时也经常忘记放食材。
建议：建议砂锅和麻辣烫能够分两个窗口进行制作，疏散人流的同时，也能减少出错的几率，提高效率。
反馈：关于麻辣烫的排队情况，由于现在的天气越来越冷了，喜欢吃麻辣烫的学生也比较多，排队是不可避免的，麻辣烫总共 4 个窗口，已经是两个窗口售餐，两个窗口出餐，至于忘记放某种食材，我们已经了解过了，有可能会因为学生太多有点手忙脚乱而忘记放，不过肯定不是故意忘记的，同学可以自己到窗口直接补加，希望同学可以谅解，谢谢同学的理解。
- 6、意见：北苑食堂一楼用餐高峰期常常有大量餐桌未清理的现象，给同学们用餐带来不便。
建议：希望食堂后勤能够在用餐高峰时段增加一些清理餐桌的人手，也可以招募一些勤工俭学的同学帮忙清理，为同学们就餐提供方便。
反馈：关于高峰期不能及时清理餐桌的问题，已经和保洁阿姨们开过会了，也强调了及时清理餐桌的问题，希望能给同学们一个良好的就餐环境，欢迎大家的监督。
- 7、意见：天气转冷，食堂里不是很暖和，对于一些在食堂就餐的人来说不利于同学们的就餐质量；
建议：希望食堂的工作人员能够适当的提高一下食堂内部的温度，为同学们的就餐提供较好的环境；
反馈：同学你好，我们已和各餐厅经理反映，会根据温度及时开空调提高食堂内部温度，谢谢！
- 8、意见：最近有些天在降雨，由于降雨量较大，北苑食堂的门口会有一些积水，工作人员没有及时进行相应的措施，会使得同学们在进入食堂时滑倒；
建议：希望食堂的工作人员能够及时的做出相应的措施，避免同学因为雨天食堂地上湿滑而

- 滑倒现象的发生；
反馈：同学你好，食堂门口已放置了防滑毯，并放置了警示牌，雨天路滑请同学们谨慎行走，谢谢！
- 9、意见：食堂卖木桶饭的地方菜式太过于单调，菜式永远就只有那么点，不管是荤菜还是素菜都很单一，经常吃木桶饭的人就会觉得菜色好少。
建议：希望食堂可以添加一点新的菜色，这样可以吸引更多的人去吃木桶饭，而且也可以让经常吃木桶饭的人不会觉得腻。
反馈：木桶饭档口的菜一直也有变动，只是轻微的变动，例如后面推出的卤味鸭，三鲜丸，牛柳，以后木桶饭档口也会不断的推出新菜，欢迎继续品尝。
- 10、意见：北苑食堂一楼的部分卖面的窗口，由于下课的高峰期其面的质量不如人少时的质量好；
建议：希望相应窗口的工作人员能够认真对待，为同学们提供高质量的餐饮，提供高质量的食物；
反馈：由于高峰期学生吃饭很集中，所以出面很急，我们会督促工作人员一定要确保质量。
- 11、意见：北苑食堂的部分桌椅上有之前同学遗留下来的东西，食堂的工作人员没有及时的将其清理干净，影响之后同学的用餐；
建议：希望食堂的工作人员能够及时的清理餐桌上遗留的物品，为之后就餐的同学带来方便，同时也能提供良好的就餐环境；
反馈：同学你好，我们已告知餐厅保洁，请她们及时处理餐桌上遗留的东西，谢谢。
- 12、意见：北苑食堂三楼自选菜窗口的菜都放在的大碗里，下面没有加热装置，天冷的时候才冷得很快，同学们经常吃到的都是冷掉的菜。
建议：希望北苑食堂三楼能够准备一些像南苑二楼一样的保温箱，保证菜品的温度，给同学们提供热饭热菜，让同学们有更好的就餐感受。
反馈：北苑三楼餐厅已增添菜品保温设备，同时对存放在餐盆里的菜品做到勤炒少炒，尽可能的保证饭菜热度。
- 13、意见：北苑食堂三楼的砂锅韩式面窗口，虽然面的价格较便宜，但打包费 0.5 元，比较贵，一样的打包盒在北苑一楼、二楼的打包费都只要 0.2 元，不少同学觉得很不合理。
建议：建议北苑三楼的砂锅韩式面窗口的打包费能够调整至与一楼、二楼其他窗口相一致。
反馈：餐厅已对砂锅窗口进行沟通，使用统一的打包盒，统一一次性餐具价格。
- 14、意见：南苑食堂二楼的烤鸭饭窗口，工作人员打菜的时候，不论是配的素菜还是烤鸭的分量都很少，同学们表示价格很高、不实惠。
建议：希望烤鸭饭窗口能够调整价格，或是在打菜的分量上做出调整，让同学们能真正享受到实惠。
反馈：同学你好，我们各个档口的饭菜都是明码标价的，鸭肉，饭菜量都已报备给学校，是很合理的价格，如果同学不够，可以开口跟阿姨提一下加饭，相信阿姨会提供很好的

服务，另外我们还有很多特色菜品供同学们选择，谢谢

- 15、意见：南苑食堂二楼在下课期间人流较大，其一些餐饮窗口一些自选菜随着人流的增多而减少，但是窗口却没有及时补充却少的相应的菜，造成后面同学买的是菜品剩的不多；
建议：希望工作人员能够及时补充相应缺少的菜品，避免后面同学因下课晚而打不上更多的菜，选择性更少；

反馈：同学你好，为了保证下次供餐给同学们吃到的菜品都是新鲜，卫生，干净的，每天同学们的选择也不尽相同，所以对于部分菜品我们是按量供应的，但是我们会保证后来的同学都有饭菜，现南苑二楼推出的小火锅，适合冬天食用，谢谢

- 16、意见：南苑食堂在就餐高峰期时餐具回收处有餐具堆积，
早餐时餐具回收处旁的垃圾将满；

建议：希望食堂的工作人员能够及时清理餐具回收处的餐具，清空其旁边的垃圾桶，为同学们提供良好的就餐环境；

反馈：我们已经跟相关阿姨检讨过，会让她们更快速，干净的收餐，后面我们会安排好值班人员，已及检查督促，希望同学们谅解。



- 17、意见：食堂卖掉渣饼的地方，常常饼里面夹的菜都是冰冷的，反而饼非常的热，这样会让肠胃不太好的同学拉肚子，这样吃饭一冷一热的。

建议：我觉得可以和卖煎饺地方的学习，在盘子下面放上热水，这样可以暖和很长一段时间，不会让我们吃到的菜是冰冷的。

反馈：因为天气温度太底，菜肴一出锅就容易变冷，我们会督促工作人员一次少做点，尽量保证热度。

- 18、意见：北苑二楼中午12点下课然后去吃饭，菜的种类就明显变少，很多菜等12点下课去的话就只剩下一点了，然而那个点还是会有很多人过去吃的。

建议：北苑二楼12点下课的时候应该多准备一些菜，让下课晚的同学也能吃到热菜跟比较新鲜的菜品。

反馈：同学你好，二楼餐厅会根据下课人数多少加工菜品数量，如十二点后下课人数较少，餐厅会减少加工量，保证不会有过多的剩饭菜，确保学生每餐都能吃到新鲜的饭菜，减少浪费。

西校区：

1. 意见：消毒柜里的吃饭用具有时候没有进行消毒还是潮湿的开始让同学们使用了。

建议：希望食堂工作人员提早将筷子放入消毒柜。

反馈：同学你好，筷子和勺子已经负责人交代好了，会提前放进消毒柜烘干的。

- 2 意见：一食堂的部分饭菜贵，而且给的少，有时候连盛菜的那特别小的碗都装不满，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，这样食堂才做得更好。

反馈：菜价我们会按实际情况来把价格定得更合理，让同学们更实惠，菜价也会在开学前就报备学校餐饮管理中心。

- 3、意见：第一食堂正门的垃圾桶这学期没有了，我几次经过都没看见，早餐有的同学吃完后垃圾袋还仍在那个位置，不干净。

建议：希望和以前一样有个垃圾桶校园才更清洁。

反馈：同学你好，之前有垃圾桶，可能物业调整一下，我们会跟物业沟通一下。

网上留言、电话咨询、投诉处理

留言：

- 1、宿舍信号特别差，手机以前都是两格信号，最近在宿舍里接不到电话也打不出去电话，我是北苑八栋最里面的宿舍

回复：此问题可联系移动通信 10086。

电话咨询、投诉：

1、11月16日14点43分——徐同学（640027）反映东校北苑4栋202，一卡通在没丢的情况下在水控消费完所有余额，此问题已经联系数字化大厅刘梦卓主任，建议到北苑食堂机房查询找回，已反映给徐同学。

2、11月19日18点05分——东校某同学（638479）反映东校区明德楼7层706自习室空调没电，希望处理，此问题已反映给维修中心杜军主任以及教保中心罗高峰主任，教保中心会在12月份通知维修中心统一送电。

3、11月22日14点10分——西校某同学反映西校9栋230灯管全坏了，连续报修了3天希望尽快解决。已反映给西校区李荣海主任，已于晚上之前处理完成。

4、11月26日15点28分——东校某同学反映南苑6栋522断电2天不欠费，希望早点解决。已联系杜军主任，问题已处理。

5、11月30日14点45分——某教师反映广学楼4楼实验室需要改线路，已通知杜军主任立刻去现场查看。

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 1240 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	
11.16	61369-61436	47	21								46	21	1		1	
11.17	61437-61507	53	15	1		2					53	11		4		4
11.18	61508-61564	26	18	11		2					26	17		1		1
11.19	61565-61638	29	15	26	3	1					27	15	2		2	
11.20	61639-61731	65	17	11							63	14	2	3	2	3
11.21	61732-61838	74	19	15							73	18	1	1	1	1
11.22	61839-61952	77	27	8						1	72	24	5	3	5	3
11.23	61953-62070	58	16	39		5					57	13	1	3	1	3
11.24	62071-62135	45	16	4							42	12	3	4	3	4
11.25	62136-62182	28	12	7							22	11	6	1	6	1
11.26	62183-62236	41	6	5		2					40	6	1		1	
11.27	62237-62327	67	13	8		3					65	11	2	2	2	2
11.28	62328-62407	44	33	2	1						42	29	2	4	2	4
11.29	62408-62484	47	17	13							45	14	2	3	2	3
11.30	62485-62609	90	20	14		1					85	18	5	2	5	2

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

主办: 集团安全与质量监控中心内部控制部

审稿: 李富强

2017年12月6日