

11月1日至11月15日，安全与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1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3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8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2日巡查西校区通慧的楼梯、扶手干净；地面、墙体清洁卫生无异味；教室内卫生干净、室干净整洁；值班人员均在岗。
- 2、11月3日巡查东校区明德教室、教室休息室等，一切良好，
- 3、11月8日巡查东校区博文情况良好，楼梯扶手干净，角落无



楼，大厅整洁；一至十二楼
 洁度良好；走道灯无损坏；
 整洁，教具齐全；教师休息
 楼，公共卫生区域、卫生间、
 消防设施完好。
 楼、博雅楼，值班人员在岗
 杂物堆积。

保洁、绿化、校园环境

- 1、11月3日，西校教学区主次干道路面干净无杂物，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3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；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13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8日，西校区食堂周边区域卫生整洁，无乱堆乱放现象；工作人员服务态度良好，消防器材无损坏。
- 2. 11月13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，售卖区域卫生整洁。



后勤服务集团

质量监督简报

第九十六期
2017年11月



本科教学工作审核评估



冬季消防安全常识

1、对学生进行安全教育意义

首先，对学生进行安全教育，是当前火灾形势和安全工作的需要，是提高全校火灾预防能力的一项群众性基础工作。

其二，开展学生安全教育是保护在校学生人身财产安全和合法权益的需要。在发生火灾时，在校大学生由于生理、心理等客观因素，更容易受到危害。

其三、在校学生是学校安全工作中具有重要地位和独特作用。学生是宿舍的主人，预防学生宿舍火灾，学生起着十分重要的作用。如果学生消防安全意识淡薄，消防常识缺乏，扑救初起火灾和逃生自救互救能力低下，一旦发生火灾，势必酿成火灾，造成严重后果。

因此，要对大学生进行消防安全教育，提高他们的消防安全意识。

2、学生公寓为什么不能使用大功率电器？

首先，学生公寓属于公共住宿场所，涉及公共安全利益，使用大功率电器极易引起电线超负荷，造成电流增加，电线发热，超得越多，发热也越快。其次，学生宿舍供电线路，配电设施较为薄弱，客观上不允许使用大功率电器。

3、哪些电器不允许在学生宿舍使用？

学生公寓内严禁使用电炉、电饭煲、电取暖器、电热毯、电热杯、热得快、空调器等大功率电器。

4、为什么不能乱拉乱接电线？

一是，不懂电工专业知识的人，在乱接电线中因错误接线容易造成事故，或连接不牢固形成接触电阻过大而引发火灾事故。

二是，导线的设计容量是有限的，乱接电线造成接入过多的负荷，容易因过负荷而造成火灾。

5、为什么冬季火灾事故多？

冬季天气寒冷，雨水稀少，贮存的各种原料多，用火、用电、用气量多。冬季又处于每年的首尾之际，生产、工作繁忙，加之昼短夜长，人们容易懈怠，往往忽视消防安全，初起火灾不能及时发现。所以造成冬季火灾事故多，损失伤亡大。

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、北苑超市及时填充一些货架上空缺的基本商品，为同学们购买时的选择提供了保障。
- 2、北苑食堂三楼新增了多个窗口，方便同学们自由选择，也分散了一楼和二楼用餐高峰的人流，提高了同学们用餐效率。
- 3、南苑食堂一楼的太和板面窗口近期出餐的速度相较以往快了不少，减少了同学们排队等候的时间。
- 4、北苑毓秀餐厅菜品种类繁多，比一成不变的北苑套餐饭更受学生欢迎；
- 5、北苑食堂清理桌面的阿姨能够及时清理同学吃剩下的残屑，还同学清理的接餐环境；
- 6、南苑食堂一楼最左边拐角处新开一家淮南牛肉汤，美味可口，还搭配有薄脆的芝麻饼。
- 7、南苑食堂一楼新增了云南过桥米线窗口，味道较好，同时受到大家的一致好评；
- 8、北苑食堂最近一段时间来菜品有很大的改变，根据季节推出了一些新的菜，味道也有所提高，比之前好很多了，做的挺好的，值得肯定。
- 9、北苑食堂卖汉堡的地方最近也卖了关东煮，从上次超市换成了华联超市之后学校就再也没有关东煮了，这让喜欢吃关东煮的学生表示很难过，但是前段时间看到食堂又开始卖关东煮的时候同学们都非常开心。
- 10、北苑食堂买汉堡的地方从以前的没有标价格现在也有价格了，贴上了标签，如一荤两素的价格是7.5元，虽然说价格比木桶饭的地方稍微贵一点，但是味道却是真的好，而且现在食堂还空降了东北大米，喜欢吃东北大米的同学只要说一声要东北大米加五毛钱就可以了。
- 11、北苑1楼的阿姨们打扫卫生会特意避开用餐高峰期，并在用餐结束后第一时间打扫卫生，为顾客创造舒适的用餐环境。
- 12、南苑1楼的自选窗口变多了。很好的缓解了中午就餐时学生的人流，并且新修的店铺店面更靓丽，给人一种卫生干净的感觉，可以带来更多的顾客。
- 13、南苑的清真拉面、油泼面和炸酱面超级好吃，阿姨态度也非常热情，比北苑的好多了；



- 14、南苑食堂的麻辣烫经过整改后，窗口变得更大，同学领取麻辣烫时可以看见阿姨的制作过程，变得公开透明化。
- 15、由于降温，北苑食堂卖饼子的窗口，在同学确定购买的饼子后，会帮同学们加热饼子；
- 16、天气变冷，超市进了手套、围巾等保暖用品，为同学们提供较好的物品能够暖和过冬；
- 17、北苑超市散称区，有工作人员对一些口碑较好的食品进行推荐，为同学们提供了些许的选择，提高了购买质量。
- 18、北苑食堂三楼的韩式砂锅面窗口，面条分量很足，价格合理，五元钱的面条分量足够同学们吃饱。
- 19、南苑食堂一楼的张师傅牛肉拉面窗口，提供免费加面的服务，为那些吃不饱的同学们提供了方便。
- 20、北苑食堂在前几天较冷的时候都将粥用布盖上起到保温的作用，这样可以保证我们喝到的粥都是暖的，食堂的叔叔阿姨很贴心。

西校区：

- 1、第一食堂的菜味道可口，菜也经常换新品，很不错。小米姑娘家的米饭很好吃。
- 2、第一食堂的大屏幕上推送不同的消息，包括气候变化的温馨提醒以及不同窗口的菜单，这是一个很特别的一点。
- 3、第一食堂换了一批桌椅，给人新的感受。吸引一些同学前去就餐。
- 4、第二食堂的清真餐厅服务态度很好，味道也可以。
- 5、第二食堂的二楼有免费赠送饮料的活动。

建议与反馈：

- 1、缺点：北苑食堂一楼的有些窗口对应的名称和所售卖的食物并不相符，对于不经常去北苑食堂的人员会造成一些困扰；

建议：相应窗口的工作人员能够及时的更新，将窗口所售卖的食物和窗口名称对应起来，方便就餐人员就餐；

回复：我们对所有档口进行核实，发现有的档口确实存在有标价和所卖食品存在不匹配的情况，我们已要求部分档口及时更新价格与产品，避免再次给同学们造成困扰，后期还望同学们能继续关注与监督。

- 2、缺点：北苑食堂一楼的早餐锅贴窗口，一元钱三个锅贴，经常有工作人员刷了两元、三元后，少装了一两个锅贴，让同学们感觉很不满意。

建议：希望食堂工作人员在刷卡后拿食物时，能够细心一些，避免再出现少拿、拿错的情况。

回复：我们以和该档口售卖人员进行了沟通，由于高峰期同学较多，加之售卖的工作人员业务不熟练，可能会出现拿少拿多情况，已要求加强业务培训，避免出现类似情况。

3、缺点：北苑的丑猪麻辣烫由于各种菜品没有标明价格，同学们无法自己估算价格，不少同学表示近期的消费价格明显高于以往，并且同样的菜品不同的工作人员刷出的价格不一样。

建议：希望丑猪麻辣烫能够做一些标识标明菜品价格，方便同学们自行计算价格，也希望刷卡的工作人员能够细心一些，避免再出现同样的菜品刷出不同价格的情况。

回复：关于菜品价格，我们又重新调整以后，已经把价格表明码标价挂在墙上了，谢谢领导监督。

4、缺点：不少同学表示在北苑食堂一楼的自选饭菜里吃出砂石之类的杂物，咯牙的同时还很不卫生。

建议：希望食堂的工作人员以后能够多注意一些，认真清洗处理食材，避免再出现此类现象。

回复：非常抱歉是我们的工作疏忽了，我们会加强对蔬菜及各类原材料的清洗，并安排专人进行检查，还望同学们能继续关注。

5、缺点：北苑食堂的套餐饭，一成不变，每天都一样的菜品，而且火腿炒鸡蛋，明显能够看出火腿是劣质的；

建议：希望北苑套餐饭能够及时推出新菜品，并且采用新鲜健康的食材，烹饪健康菜肴；

回复：首先火腿肠不会是劣质品，每一个进入食堂的原材料都有相应的质量检测报告，并且我们是严格按照要求存放操作，请同学们放心食用。其次，关于菜的品种，本学期也陆陆续续在变动菜品，同时我们会根据市场价格，季节等变化进行一些调整，谢谢同学们的支持。

6、缺点：南北苑食堂每层楼均只有一个回送餐盘的地方，给学生就餐带来诸多不便；

建议：希望学校食堂能够在对角线的位置上开设两个餐盘回收点，方便学生文明回送餐盘；

回复：由于学校食堂就餐时间点比较集中，为了给同学们一个干净的就餐环境，请同学能够体谅阿姨们工作上面带来的不便，慌乱以及辛劳，希望同学能够有序收餐，给阿姨一点耐心，谢谢同学们

7、缺点：北苑一楼的充值机器好几个都坏了，本来网上的充值渠道就无法使用，日现在学校的一些机器又坏了，让学生前来就餐，充值变得很麻烦。

建议：希望可以及时修缮学校的网上充值渠道以及学校食堂的充值机器，让学生可以有更好更方便的充值方法以及就餐体验。



回复：圈存机已报修，但零配件还未到位，带来不便请谅解！另圈存机旁有APP操作流程，同学可下载安装。

8、缺点：北苑一楼的小米米有些种类准备的份量不足，我这个星期已经两次中午11点多的时候去点梅菜肉丁饭都没有点到。非常不满。

建议：北苑一楼小米姑娘窗口7、8块钱一份的准备的足一些，让那些想吃的同学都能吃得到。毕竟我们都是学生，价格太高的消费不起。

回复：已和小米米档口负责人沟通，把同学们喜欢吃的菜备足一点，尽量满足同学们的需求。

9、缺点：南苑二楼的压力太大了，每到饭点的时候南苑二楼的人太多，总是排着很长的队，有时候都找不到桌子去坐下来吃饭。

建议：想办法疏散南苑二楼的功能，缓解南苑二楼的压力。

回复：最近我们引进了新的档口品种，得到了很多同学的热情支持，尤其是石板饭，对于排队就餐给同学带来的不便，我们只能抱歉，但是我们还是会继续为同学们引进新的更好的适合同学的品种，敬请期待。

10、缺点：食堂原先两个窗口的饺子都撤了这让喜欢吃饺子的同学表示很难过，有些同学就是喜欢吃面还有饺子这类面食，突然把两个窗口的饺子都撤了，就只能吃面了。

建议：希望食堂可以把饺子的窗口重新开起来就算说只有一个窗口也行，让同学的选择可以多样化。

回复：清真窗口的饺子已经在卖，七号档口的思念水饺计划本周末就上。

11、缺点：北苑三楼的选菜窗口，可供选择的菜品少，而且由于装盛菜品的盆并没有相应的保温措施，经常会让底下的菜变凉了。

建议：北苑三楼的选菜窗口可以在底部增加保温措施，保持菜品的温度，给顾客优质的服务及食物。

回复：同学你好，三楼餐厅每日菜品种类在六七十样左右，如果你有想吃到的菜品可以联系我们，电话15178323306，我们会根据你的建议看能否烹饪制作，三楼菜品菜品容器为密胺材质导热较慢，同时三楼菜品分批炒制，做到勤炒少炒尽可能的让同学都吃到热饭菜。

12、缺点：北苑食堂早上售卖的麻球，内含不明物，吃起来咯牙；

建议：希望北苑食堂能够烹饪健康食品，站在同学角度考虑，不要一切以谋私利为主；

回复：同学你好，食堂烹饪的食品都是健康食品，咯牙的不明物应该是芝麻壳，如下次在发生类似事情，可直接联系餐厅经理进行处理。

13、缺点：食堂售卖隔夜食品，学生早上很早就去买也是凉的，没有考虑学生的饮食安全；



建议：希望南北苑食堂售卖新鲜食品，及时处理隔夜食品，不要将隔夜食品反复售卖，危害学生健康。

回复：同学你好，食堂每天晚上收餐时都会将剩菜剩饭倾倒，由于近期天气转凉，食物会凉的比较快，我们已配备加热保温器械，确保学生吃到热的食品。

14、缺点：北苑食堂冒菜窗口的冷冻食品，有些冻的非常瓷实，同学们将其放到盆中时还带着冰，称量时会加重食物的总重量，增加费用；

建议：希望食堂的工作人员能够在取出时，将食物上的冰去除掉，让同学们能更加实惠的用餐，同时也保证食物的健康；

回复：非常感谢同学提出宝贵意见，这一点我们会和冒菜负责人提出要求，尽量延长化冻时间，保持食物干爽，让同学们吃上物美价廉的食品。

15、缺点：北苑食堂一楼的早餐，同样的土豆丝卷饼，有的窗口买 2.5 元，有的窗口卖 2.5 元但多一根烤肠，让同学们觉得很不合理。

建议：希望食堂在定价时能够统一价格，避免再出现这样定价不合理的现象。

回复：关于价格不一的问题 我们每个档口每一份食品制作方法及原材料都不同，所以产生成本也不一，虽然名字可能一样，但食品有差别，望同学可以选择适合自己的食品。

16、缺点：北苑食堂一楼的套餐饭窗口，不少工作人员在打 6 元荤菜的套餐时，只给很少的荤菜，例如红烧排骨，不少同学表示自己吃到的经常几乎都是骨头，肉非常少，感觉很不实惠。

建议：希望食堂的工作人员能够在打菜的时候均衡一下，尽量避免给同学们打到骨头，为同学们提供实惠的餐品。

回复：我们在售卖过程中毕竟会有小的偏差，希望同学们能理解，我们会让工作人员多注意，尽量不要出现偏差 太多情况，感谢同学们的支持。

17、.缺点：南苑食堂汤勺配备不统一，有的窗口所配备的是可清洗的，材质较好的汤勺，有的窗口所配备是塑料的一次性的汤勺，不利于同学们的健康；

建议：希望食堂的工作人员能够统一汤勺等其他的物品的配置，为同学们的健康考虑，同时也便于工作人员的整理；

回复：各种勺子的配备是各档口按照菜品的需求及规格来进行添加的，适用于各档口自己菜品的用餐，一次性塑料勺是为了打包外带同学用餐方便而设立的，比如黄焖鸡有专用勺与接下来石板饭专用勺之间的不同，同学们可以根据需求进行选择

18、缺点：北苑二楼盛菜盛饭的盘子，经常出现没有洗干净的情况，有几次我拿了一个盘子，发现上面还有没洗干净的残渣，然后我又放了回去，重新拿了一个。

建议：食堂是不是应该把盘子洗干净些呢？这星期我已经遇到两次这种情况了，食堂应该提高要求，给大家一个干净的就餐环境。

回复：同学你好，谢谢你对本餐厅的关注，对于你反应的问题，餐厅会马上落实，加强餐具清洗及消毒环节的检查力度，杜绝此类问题的发生，欢迎同学继续监督。



西校区：

1、缺点：天气变冷，饭菜等打到手里的时候已经是冷的，吃冷饭容易生病。

建议：用加热装置给饭菜加热。让上课结束比较晚的同学也能吃到热乎乎的饭。

回复：1. 首先要确保米饭的温度，做到现来现打。每餐尾声如果米饭温度不够，会有计划的安排员工对米饭再次加热。

2、缺点：二食堂排队插队现象很严重，还有队伍太长，比较乱。

建议：可以在一楼多开一个窗口，缓解排队压力。

回复：1. 大厅工作人员会加强现场引导，尽量让学生们做到有秩序的排队点餐。

3、缺点：二食堂食堂饭菜贵，而且食堂阿姨打的比较少，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，这样比较合理。

回复：1. 食堂陆陆续续有新人进来，因为业务不熟练，可能会导致给的份量不一，我们会加强培训，尽量做到大家满意。

4、缺点：蟹天下的插队现象严重，而且有的时候队伍比较长，会排到其他店门口影响其他人做生意。

建议：像冒菜店一样用牌子来领自己的午饭，一来避免插队的现象，二来不影响其他店做生意。

回复：1. 大厅工作人员会加强现场引导，尽量让学生们做到有秩序的排队点餐。

★ 网上留言，电话咨询、投诉处理 ★

留言：

1、考研昨天晚上到现在，与校园网人工服务要得东校电话，根本打不通，其他人的也不行，怎么说也要一个交代吧，毕竟现在无线连的人太多，电脑根本不能玩。

回复：校园网的维护由校图书与信息中心负责，我们会与相关部门联系。

无线网络报修：4008099099 有线网络报修：0552-3173007（东校）0552-3111174（西校/老校）（2017/11/2）

电话咨询、投诉：

1、11月4日8点53分——某同学（151****5589）反映东校南苑2栋宿管阿姨态度恶劣。已经联系公寓中心代成，代成已经反馈信息，已联系值班人员因学生可能在寝室使用电器造成矛盾，已协商解决。

2、11月9日17点09分——东校某同学（69**24）反映东校区明德楼6层7层维修过于频繁，噪音过大影响学习。此问题已联系维修中心及教保中心，孙燕已反馈提醒维修人员减少噪音。

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 852 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		木工维修
11.1	60517-60582	32	11			2					29	10	3	1	3	1	
11.2	60563-60631	47	21			1					47	19		2		2	
11.3	60632-60678	26	12			6			3		25	12	1		1		
11.4	60679-60714	22	10	2	1					1	21	9	1	1	1	1	多媒体
11.5	60715-60780	44	21			1					44	19		2		2	
11.6	60781-60843	49	14								48	9	1	5	1	5	
11.7	60844-60896	43	10								43	6		4		4	
11.8	60897-60967	52	15	1		3					52	9		6		6	
11.9	60968-61035	42	25			1					42	24		1		1	
11.10	61036-61088	39	11			3					39	8		3		3	
11.11	61089-61131	32	9	1						1	32	9					门禁卡
11.12	61132-61178	38	8			1					35	8	3		3		
11.13	61179-61241	47	13	1		2					44	11	3	2	3	2	
11.14	61242-61308	50	13	2	1	1					12	10	1	3	1	3	
11.15	61309-61368	50	7	2		1					40	4	10	3	10	3	

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	36		
钟万富	东校维修中心	112		
杨 光	东校维修中心	50		
宋在春	东校维修中心	106	1	
宋传喜	东校维修中心	8	2	
吴金昌	东校维修中心	7		
杨银宝	东校维修中心	32		
顾乃强	东校维修中心	11		
赵 峰	东校维修中心	97		
钟万春	东校维修中心	101		
尹 勇	东校维修中心	11		
李荣海	西校维修中心	8		
卓永军	西校维修中心	11		
宋家峰	西校维修中心	35		
徐再兴	西校维修中心	22		
张广庆	西校维修中心	8		
徐益刚	西校维修中心	33		
沈家奎	西校维修中心	28		
宋在进	西校维修中心	11		
顾梦君	公寓中心	31	1	
罗高峰	教保中心	1		
陶婷婷	监控中心	3		

撰写：陶婷婷

编辑：梁卫军

审核：李富强

主办：安全与质量监控中心内部控

2017年11月20日