

## 日常检查

3月16日至3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、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、3月16日巡查西校区学生公寓5、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、3月19日巡查西校区学生公寓7、8栋，值班人员均在岗，学生出入刷卡正常，消防通道畅通。
- 3、3月20日巡查东校区北苑学生公寓15、16、17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。
- 4、3月22日现场巡查东校区北苑学生公寓1、2栋，值班人员在岗情况良好，安全通道未有垃圾堆积，学生刷卡出入正常，未带卡的同学已做登记。

### \*教学保障\*

- 1、3月23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，走廊无杂物垃圾桶清洁度良好，卫生间地面干净无异味。
- 2、3月26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，个别卫生间水池有污迹已现场联系负责人处理，消防设施完好。
- 3、3月27日巡查东校区实验楼，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、3月21日，西校教学区主干道路面干净无杂物，各楼宇墙面小广告已清除，路灯无损坏，通道畅通无积水，绿化带内无垃圾堆积；
- 2、3月28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，无杂物堆积，绿化正在修剪。
- 3、3月28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，状况良好。

### \*饮食服务\*

- 1、3月20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，有防鼠防蝇措施，消防器材无损坏。
- 2、3月22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 101 期  
2018 年 4 月



## (一) 表扬

### 东校区：

1. 同学们处理打包的面食等的汤水的方式更加理性，选择将汤水等事先倒掉再扔掉饭盒筷子等餐余垃圾，给阿姨的清洁工作提供了便利。
2. 学校的共享单车管理工作一步步完善，更加便利同学们的出行生活
3. 南苑食堂一楼的部分窗口的显示牌进行了更换，使得食堂整体看上去更加的美观，有利于同学们就餐；
4. 南园超市在下雨时，能够及时的将纸板铺在地面防止同学们因为雨水而滑倒；
5. 北苑食堂一楼肉包子质量近来有所改善，之前总觉得肉包子里的肉馅质量有问题并且有异味，近来同学反映肉包子质量有提升；
6. 北苑食堂三楼的自打菜区，菜肴种类丰富，同学就餐方便自如，并且座位足够；
7. 南苑食堂一楼的马哥酸辣粉味道酸爽鲜辣，每逢中晚餐，都会引来大批同学排队就餐。
8. 南苑二号楼窗口的脆皮鸡拌饭之类的饭味道较好，相对于外面以及外卖，价格也算适中。
9. 南苑食堂增设了一个鸡肉浇汁饭窗口，同学们的反响不错。同时又增加了同学们的选择空间。
10. 南苑食堂小米姑娘增加了很多可以自行添加的免费小菜，丰富了食物的多样性，也成功吸引了更多的学生前来就餐。
11. 北苑一楼冒菜的素菜菜品得到增加，给同学们更好的体验。
12. 北苑一楼最西边的打饭区已经撤去，减少了不必要的浪费。
13. 南苑二楼的自选菜有各种各样的，荤素搭配，价格合理，素菜两三块钱一份，荤菜四五块钱一份，味道也挺好的，值得推荐。

14. 北苑二楼的菜现在有挺多种类的，价格也挺公道的，选择也挺多哦的，价格也挺实惠的，值得推荐。
15. 南苑超市有些商品还是挺实惠的，本周我在南苑食堂买了一瓶可乐，只要 2.5 元，在零食吧需要 3 元。
16. 北苑一楼苗家掉渣饼现在加的配菜的量比之前多了，之前块钱只会给你加两三片土豆，现在加的挺多的，这一点做的挺好的，祝掉渣饼越卖越多。
17. 北苑一楼的木筒饭也更新了菜品，新学期也给同学们不同的体验。
18. 南苑食堂烤鸭饭窗口给菜量较之前增多，更受同学们欢迎了。
19. 北苑食堂一楼三叔公面馆家的大排面，大排超级好吃，而且分量多，营养健康，而且物美价廉，比外面小吃街的食品肯定要干净很多；
20. 南苑二楼的功夫鸡腿饭，素菜的种类挺多的，7.5 元可以吃到三个素菜和一个荤菜，分量也足，实惠。
21. 北苑一楼南边有一个卖奶茶的窗口，他们也卖菜，菜挺实惠的，三块，四块，五块钱一份，分量也挺足的，值得推荐。
22. 南苑食堂一楼的太和板面份量够足，而且价格公道，值得推荐。
23. 南苑食堂一楼卖鸡蛋会分水煮蛋和茶叶蛋，给同学们增加了选择空间。
24. 南苑超市的饮料总是可以保持保质期的最新，没有出现保质期较近的情况，让同学们很放心。
25. 食堂工作人员对餐桌得清理很及时，让同学们能愉快的就餐

## 西校区：

1. 学校食堂里饭菜种类还是比较多的，餐具也进行了消毒措施，同学们就餐时比较放心。
2. 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。
3. 在饭点人很多的时候，食堂工作人员打饭菜的动作利索，有效地减少了同学们排队等待的时间。

4. 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，销售人员的服务态度也不错。
5. 学校的绿化也很不错，春天到了，校园里的花都开了，给人一种很舒服的感觉，校园也很干净，这都要感谢每天不辞辛苦打扫卫生的工作人员。
6. 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。
7. 后勤保修人员办事效率高，能及时解决问题，避免了很多不便之处。
8. 二食堂还免费提供雨伞，防止下雨天给同学们带来不便。

## 意见建议与反馈：

1. 意见：天气越来越热了，而南苑澡堂还未修缮完成，给南苑的同学们的日常生活带来的影响日益明显，再过一段时间，可能南北苑的同学们都会因澡堂的问题而产生不愉快。

建议：校方及后勤部门尽快督促南苑澡堂的修缮，以更好的迎接温暖天气的到来，便利同学们的生

活

回复：同学你好，南苑澡堂正在维修当中，待修缮完成便可开放，为同学带来不便请见谅。

2. 意见：北苑食堂一楼的冒菜价格偏高，而且味道越来越不好，流水的产品更趋向于快速便捷，造成价格高质量差；

建议：北苑食堂应该加强价格的监管力度，保障食品的口味与质量，更是可以多提供一些类似于冒菜、麻辣烫的窗口，形成竞争，保障广大同学的利益；

回复：关于冒菜价格偏高的问题，实际冒菜价格一直保持原价从未涨过价。所有价格都是做过成本计算后的价格，还请同学们理解。关于口味的问题 我们也进行了调查，可能是因为厨师在技术上有偏差造成，已让厨师加强了培训，更好的服务同学们的就餐。

3. 意见：毓秀餐厅的菜肴过于油腻，并且偏咸，而且菜肴切的过大，猪肝根本就是一大块连在一起，同学根本无法下口；

建议：毓秀餐厅应该心系学生健康，加强监管餐盘的洗洁程度，控制烹饪时的油盐量，将菜肴切得更小些，保障健康饮食。

回复：感谢同学一直以来对毓秀餐厅的支持，我们会在今后的工作中对菜品进行口味把控，欢迎同学们的继续监督

4. 意见：南苑食堂的窗口资源分布不均匀，导致学生无法顾及到两侧的窗口。

建议：希望南苑食堂可以重新调整食堂窗口，充分利用空间。

回复：南苑食堂的窗口分布我们是根据怎样方便学生就餐，同类型的比较集中，方便同学根据自己的口味选取。在具有各种特色的窗口，我们兼顾营养、卫生、方便、快捷，让同学吃上美味可口的饭菜。

5. 意见：北苑的放置餐具的地点太少。

建议：希望北苑食堂可以在三个门口均设置放置餐具的地方避免人员过多造成拥挤。

回复：同学你好，我们会和餐厅经理反映一下，进行适当调整，谢谢

6. 意见：南苑食堂的小米姑娘没有随餐附赠茶水和餐巾纸，而北苑在这点上做的很好。

建议：建议南苑食堂的小米姑娘能随餐附赠茶水和餐巾纸。

回复：经过我们调查和了解，小米虽然不提供免费茶水，不过一直备有免费汤供同学们饮用，餐巾纸是一直随餐赠送的，因为小米公司的纸巾一时断货，暂时没能提供，给同学们带来的不便还望见谅。

7. 意见：南苑食堂的小米姑娘采用碟装的形式让人很难用筷子把饭吃干净，而北苑采取碗装更利于吃干净。

建议：建议南苑食堂的小米姑娘能够采取碗装的形式。

回复：小米的餐具和菜品都是公司统一包装配送的，不过为了给同学们带来更好的用餐体验，小米从本学期开始每天中午都会另加五到六个免费菜供同学们选择，如果同学觉得用盘子不方便把饭吃完，小米配有勺子可供同学们选择使用！

8. 意见：南苑二楼男卫生间标志不清晰，容易让人产生混淆。

建议：将标志换成男洗手间。

回复：感谢同学的及时提醒，已立即更换男卫生间标志！

9. 意见：南苑食堂一楼跟二楼到 12 点下课的时候整个明德楼上课的人都涌向南苑食堂，所以造成南苑食堂拥挤不堪，打完饭之后很多人都找不到吃饭的地方，真的特别拥挤。

建议：南苑可以适当增加一些座位，缓解压力。

回复：首先很感谢同学对南苑食堂的支持，还有对我们菜品的肯定。在同学 12 点下课后确实是我们南苑食堂的高峰期，座位我们也在尽量调整，也请同学谅解。

10. 意见：北苑一楼的卫生间里有一间没有门，并且可以从外面看见里面。

建议：将门装修好，并改善厕所环境。

回复：感谢同学们及时的提醒，这个是我们工作的失误，已经联系了维修师傅，我们会尽快把门修好，以方便同学们。

11. 意见：南苑食堂的卤肉饭的肉不是很新鲜，有同学反映其价格较高，且菜品质量不到位。

建议：建议卤肉饭窗口多联系学生口味，合理调整材料，尤其要保证自身菜品的质量，对同学们的身体健康做出保证。

回复：据我们了解，卤肉饭的肉都是当天制作的，而且每天都有专人检查！同学可以放心食用。价格从本学期开始后一直是公开透明的，而且套餐种类有很多，同学们可以自行选择！

12. 意见：南园食堂的淮南牛肉汤，在食堂这样一种快速烹饪营销的背景下，味道已经失去了淮南牛肉汤的正宗口味；

建议：食堂应多多开放售卖牛肉汤的窗口，然后尽量还原淮南牛肉汤的本色，不辜负同学的期待。

回复：同学你好，食堂为了保证同学们吃的健康且安全，不会像外面小吃添加各种食品添加剂，调味料等物品来提高口味，吸引同学们的注意，只能添加最基本的调味料，像鸡精，味精等，所以味道不会像小吃味道特别足，但是感谢同学的建议，我们会反馈该意见，希望同学继续支持。



13. 意见：南苑食堂二楼功夫鸡腿饭窗口，更换了新的点餐取餐的方式，但是同学们排队取饭的效率有所下降；

建议：希望食堂的工作人员能够及时的更换和调整取餐的方式，能够更加有效的提高同学们取餐的效率，尽量减少同学们排队的时间；

回复：经过了解，鸡腿饭点取餐方式一直没有更换过，尽心保持着取餐效率！也一直保持着吃的美味且实惠的理念，赢得很多同学的喜爱和支持，所以有时可能需要同学们排队等候，还请同学谅解！

14. 意见：南苑食堂个别窗口的食品价位在尚未告知同学们的前提下进行了调整；

建议：希望该窗口的工作人员在价格调整之前能够提前向同学们告知；

回复：感谢同学的反馈，经过调查食堂各个窗口未发现私自调整价格的现象，我们会加强监督与管理，如有食品价位的变动我们会及时标明价格并提前告知同学们，欢迎同学们继续监督。

15. 意见：南苑一楼的自选菜的分量明显偏少，一份蒜黄炒鸡蛋，北苑二楼三块钱一份，南苑一楼的自选菜卖四块钱一份，但是分量却是差不多的。

建议：没有比较就没有差距，南苑一楼的自选菜的价格明显偏贵，这个问题应该的得到解决。

回复：同学你好，经过了解，在就餐高峰期时，为了避免同学过长时间的等待，确实存在个别菜品量少少的情况，我们已与档口负责人沟通，会立即调整，并加强对您说的这一情况进行监督，感谢反馈

16. 意见：南苑食堂的免费汤太少，去迟了的同学就没有机会喝到汤了

建议：希望南苑食堂可以多备一点免费汤，让放学迟的同学也有机会可以品尝到免费汤。

回复：我们已通知各个档口多准备些免费汤，争取让同学们不论何时就餐都能品尝到免费汤！

17. 意见：南苑食堂的干锅煎肉饭有时饭准备得不够充足，导致一些晚下课的同学要排很长时间的队，影响了同学们时间。

建议：希望干锅煎肉饭的工作人员能够多准备一些米饭，让同学们不用因为没饭而排太长时间的队。

回复：感谢同学的支持和建议我们已与档口厨师沟通，会适当调整下口味，尽量做出令大部分同学都喜爱的菜品。关于煎肉饭米饭不足的问题，由于是新进档口还不能熟悉的把控同学们的就餐数量，

准备有些不足，我们当时也立即从其它档口周转米饭保证了供应！耽误了同学们的时间还请支持与谅解，同时也让该档口以后米饭多准备，更好的保证同学们就餐！

18. 意见：食堂的奶茶质量有所欠缺。

建议：希望食堂奶茶窗口所卖奶茶能够真正物有所值，可以根据节日，适时的增加早餐的种类，如粽子之类。

回复：感谢同学的建议 奶茶的配料成分都是严格按照要求来的，同学可以更换自己喜欢的口味，关于增加早餐我们会根据实际情况增加早餐种类 尽量满足同学们的要求。

19. 意见：食堂的主食是米饭，没有馒头，有些同学更喜欢面食作为主食

建议：食堂应该增加馒头作为主食，不要只有米饭

回复：同学你好，北苑毓秀、二楼、三楼食堂均有售卖馒头，谢谢

20. 意见：食堂的饭菜偏贵，尤其是自己选菜的窗口

建议：适当降低饭菜的价格，做大众消费

回复：同学你好，食堂窗口设有特价菜、一般菜和特色菜，同学可选择适合自己的菜购买。



网上留言，电话咨询、投诉处理



电话咨询、投诉：

1、3月18日17点55分——老师（652769）西校20栋1单元201孙老师反映楼下水泵噪音太大，影响生活。已联系负责人李主任前去查看关掉水泵。

2、3月20日10点30分——东校某老师（15855766817）反映实验楼5楼实验室旁的消防设施漏水，整面墙都湿了，已联系水电负责人杜主任前去查看，已通知保卫处处理。

3、3月23日14点56——老师（13855214209）反映西校20栋3单元202单元主管道堵了，已联系李主任前去查看处理。

## 网上报修监控信息:

本期自 3 月 16 日起截至 3 月 30 日网上报修合计 1202 项, 其中非常满意 2 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	
3.16	68911-68986	47	24	1	1					3	47	23		1			洗衣机
3.17	68987-69017	23	8								23	7		1	1		
3.18	69096-69200	62	12		2	2					62	12					
3.19	69096-69200	73	26	5							73	26					
3.20	69201-69322	96	21	3	1	1					96	20		1	1		
3.21	69323-69415	76	17								76	17					
3.22	69416-69491	65	10	1							64	10	1		1		
3.23	69492-69573	72	10								72	10					
3.24	69574-69634	52	8		1						52	8					
3.25	69635-69702	49	16		1	2					49	15		1		1	
3.26	69703-69792	69	18	2		1					66	18	3		3		
3.27	69793-69887	73	20	2							72	20	1		1		
3.28	69888-69959	55	15			2					54	13	1	2	1	2	
3.29	69960-70051	67	21	1		3					65	18	2	3	2	3	
3.30	70052-70113	53	7			1					43	6	10	1	10	1	

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	45		
钟万富	东校维修中心	57		
杨 光	东校维修中心	52		
宋在春	东校维修中心	48		
宋传喜	东校维修中心	51		
吴金昌	东校维修中心	63		
杨银宝	东校维修中心	123	2	
顾乃强	东校维修中心	57		
赵 峰	东校维修中心	80	1	
钟万春	东校维修中心	66	1	
尹 勇	东校维修中心	55		
李荣海	西校维修中心	61		
卓永军	西校维修中心	49		
宋家峰	西校维修中心	59		
徐再兴	西校维修中心	45		
张广庆	西校维修中心	63		
徐益刚	西校维修中心	57		
沈家奎	西校维修中心	44		
宋在进	西校维修中心	42		
顾梦君	公寓中心	31		
陶婷婷	监控中心	6		

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 4 月 4 日