



日常检查：

4月16至4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、4月16日巡查西校区学生公寓7-10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17日巡查东校区南苑学生公寓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18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；墙体清洁度良好未见大面积蜘蛛网，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19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，情况良好教具齐全，卫生间地面干净未发现长流水现象，消防设施完好。

3、4月23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24日，西校整个校园整体卫生良好，垃圾清运及时，路面无垃圾堆积通道畅通无积水，绿化带内有少许杂物已通知相关部门及时处理；

2、4月25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26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20日，巡查西校区食堂，大厅卫生整洁，加工间无异味，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，食品留样明确标识，各档口工作人员服务态度良好，消防器材无损坏。

2. 4月25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，各项记录详细完整，消防器材配备完好。

存在的问题：

保洁中心 1. 所有区域的踢脚线，教室内管子，电器上方有浮灰，踢脚线灰尘较严重。

2. 讲台卫生有打扫，但是粉笔盒下方周围有积尘的粉笔灰

3. 保洁工具存在乱摆乱放问题

4. 卫生间及走廊有长明灯现象。



整改回复：针对问题已联系保洁公司负责人，已下达保洁人员加强角落部位的清洁，卫生工具用完及时归位，避免影响美观。

建议要求：

1. 卫生间挡板需要根据使用情况和污垢积累情况进行擦拭，保证没有灰尘

2. 面盆用清洁球擦拭长期积累污垢。

小小飞絮带来大麻烦

春意盎然，春风拂面，春季既是一个草长莺飞的大好时光，也是一个让一些人头疼的时期。这个季节，正是柳絮飘散的时候，柳絮不仅会引起敏感人群呼吸道感染，也会对过敏性皮炎患者造成不良反应。那么柳絮到底有哪些危害呢？接下来一起来看看。

1、传染疾病

柳絮容易携带病毒，传染疾病。春天是柳絮漫天飞舞的季节，也是各种过敏症状高发的季节。

2、导致呼吸道疾病

柳絮引起的过敏主要发生在上呼吸道。柳絮被吸入鼻腔后，会引起强烈的刺激、流涕、咳嗽和哮喘等反应，如皮肤瘙痒、眼结膜发红等，严重的还会影响睡眠。

3、皮肤过敏

柳絮中含有的油质和多糖物质被人体吸入后，被鼻腔的分泌物消化，随后释放出10多种抗体。如果这种抗体和入侵的花粉相遇，并大量积蓄，就会引起皮肤过敏。

4、破坏环境

漫天飞舞的柳絮也会对城市生态环境造成一定程度的破坏。但柳絮是一种自然现象，并不会对环境造成太大的污染。

5、其他危害

飞絮还对公共安全、交通安全和公共设施造成危害。如飞絮可能遮挡行人、车辆出行视线，从而影响交通安全。由于柳絮很轻，飘浮在空中一旦落下就会成团，成团的柳絮极易引燃，导致火灾。

如何预防“柳絮过敏”？

1、每天清洗鼻腔

过敏性鼻炎者，或对花粉、柳絮敏感的人，每天清洗鼻腔2-3次。药店、医院可以买到清洗鼻腔的专门洗鼻器。或在小吸壶里装上生理盐水，通过鼻子吸入，可彻底清除鼻腔内的花粉成分。

2、户外锻炼选对时间

过敏体质的人要远离柳絮和花粉，最好减少外出，尤其是哮喘病人。要做户外活动及各种运动项目时，尽可能选在柳絮指数最低的时候，像是清晨、深夜，或是一场阵雨之后。

3、“武装”好再出门

外出时尽量做好防护。易过敏的人在春季应少到公园等花粉、柳絮较多的地方去或戴上口罩。戴眼镜可以减少你的眼睛受到影响的机会，骑自行车和电动车的朋友，出门的时候，最好围上纱巾或带上墨镜。

当有柳絮飘入时，千万不要用手去揉，这样会擦伤眼结膜，若柳絮进入眼睛深层，建议及时去医院就诊，将异物取出，以免对眼睛造成伤害。

4、进门前要“安检”

进门前一定要把身上的柳絮清理干净，如果清理不干净，进门后，一定要把有柳絮的衣服清洗。最好用温水洗脸，以免柳絮那看不见的细丝残留。

5、易感人群多补充维生素

平时多吃水果，三餐适当补充维生素C和维生素E，如小白菜、西红柿、胡萝卜等。小孩和老人可以服用抗过敏药物来进行预防。在烹饪时，可以多放点生姜，能帮助减轻因过敏导致的身体炎症。也可以准备一些姜糖，当零食吃，都能有效缓解过敏症状。

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. 南苑食堂一楼的四川特色汤面窗口会提前准备好许多盛好了做主食的面，同学们来用餐时可以很方便，也更快速的吃上自己点的面。
2. 食堂的叔叔阿姨服务态度较好，基层可以保持微笑待客。
3. 南苑一楼的炸酱面的种类挺多的，有 6 块的，7 块的，味道很好，免费加面，分量足，很实惠。
4. 南苑一楼的金陵快餐的种类挺多的，素菜 2 元或者三元，荤菜三块或者四块钱一份，味道挺好的，分量也很足。
5. 南苑食堂地面清理的干净，为同学们提供了较好的就餐环境。
6. 南苑食堂二楼的自选菜新加了套餐饭，味道不错，但是饭量有点少
7. 南苑食堂二楼的自选菜区工作人员态度很好，有时去迟了会免费提供一些菜。
8. 南苑食堂二楼的咯咯鸡肉饭帮会帮同学们进行打包，节约了同学们的时间，服务态度很好。
9. 南苑食堂二楼的新增的脆皮鸡饭鸡肉份量足，口味多样，值得推荐。
10. 南苑宿舍在洗手间门口张贴了消杀记录表，公示了消杀记录，让同学们对卫生更加放心。
11. 南苑食堂安装了紫光灯，能够对食堂进行有效的杀菌消毒，较好的保护了同学们的健康；
12. 南苑食堂餐具回收清理的较为及时，有利于良好就餐环境的营造；
13. 南苑的烤鸭饭较好吃，荤素搭配也较为正常。
14. 北苑一楼的面夫子夫的包子和粥做的挺好，包子一块钱一个，粥两块钱一碗，味道很赞。
15. 西校一食堂，主食窗口变化很大，早上不仅仅提供包子馒头一些普通的早餐，现在还有一些蔬果，比如像番茄，黄瓜等，中午和晚上提供的菜品也不断推陈出新。
16. 食堂各个窗口工作人员态度都很和善，刷卡时也很少出现多刷、少刷钱的情况，偶尔出现也及时和同学沟通，让同学们感觉很满意。

超市：

1. 南苑超市购进新的商品，为同学们购买提供更多的选择；
2. 南苑超市售卖冰镇豆沙，给同学们带来清凉而且价格很便宜。

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. 教学楼厕所设有檀香，起到杀菌消毒、净化空气的作用，同时也提升了厕所的内涵。
2. 明德楼目前已经更换新的开水器，无需刷卡，随按出水，不浪费，更加方便。
3. 教室内教学环境很好。

公寓中心：

1. 宿舍楼新开了洗衣房，很干净，洗衣 40 分钟 2.3 元，还有洗鞋机烘干机，配套措施一应俱全，很方便快捷。
2. 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
3. 宿舍楼垃圾清理频率增加，卫生情况改善。
4. 宿管工作非常认真，对同学们的日常生活很关心，每天晚上就寝前都会在整栋楼进行巡视，并且如果同学们需要帮助，宿管也都是非常热心的帮着解决。

维修中心：

1. 后勤部门维修很及时，上次我室友的凳子坏了，报修的第二天就有师傅过来修理了，很快就修好了。
2. 南苑 4 栋 6 楼阳台的水龙头以前水流很小，现在问题解决了，方便了同学们的生活。
3. 宿舍各种维修工作还是很及时的，比如上次我自己宿舍断电，报修后半小时就有维修人员过来，很及时，宿舍的洗衣机，卫生间，等维修工作也都很及时。

（二）意见建议与反馈：

（一）公寓中心：

1 意见：随着天气气温升高，宿舍楼垃圾的堆放滞留时间不宜过长，否则易滋生蚊虫鼠蚁，产生细菌，引起异味。

建议：建议阿姨及时对垃圾桶进行消毒，适当缩短垃圾出楼时间。

回复：已联系保洁中心负责人增加清理垃圾频率。

2. 意见：南苑宿舍 4 栋有的同学晚上 12 点还在水房洗澡，影响了其他同学的休息。

建议：希望宿管的工作人员能够对此进行适当公示警告，减少类似困扰。

回复：已联系管理员对同学们进行温馨提示。

(二) 教学楼：

1. 明德楼二楼西边的卫生间窗户锈蚀较严重，窗户不能正常开窗通风，卫生间异味不易散掉。

建议：建议及时修整明德楼相关卫生间的窗户，在一定程度上减少异味，以及细菌的滋生。

回复：已联系维修中心尽快处理。

2. 教学楼教室的部分椅子有松动现象，使得个别同学到教室上课，没有位置坐；

建议：希望工作人员能够及时检查维修椅子，保证同学们上课做到人人有位；

回复：已传达教学楼管理员巡视时仔细检查及时报修。

3. 博雅楼 206 有个桌子的桌面上倾比较严重，使用时很不舒服。

建议：希望维修的工作人员能对桌子进行维修，或者更换新的桌子。

回复：已报修维修中心尽快处理。

(三) 餐饮中心：

1. 食堂菜品种类缺少更换。

建议：及时更换自选菜，烤鸭饭等的时蔬，提供丰富的营养，为祖国培育健康的国之栋梁。

回复：为了保证同学们能吃的物美价廉的放心的菜品，我们的时蔬都是当季的食材，考虑到同学们能有更好的就餐体验，我们新引进了冒菜并且推出了特色芽菜炒饭、炒面等，另外上了咯咯鸡汁饭来改善同学们的就餐需求，也对餐厅菜品灯箱做了更新，希望继续支持我们

2. 南苑食堂一楼的自选菜窗口缺少合适的营销模式。

建议：针对一楼自选菜，虽然出了许多宣传措施，但始终没有领略到其根本原因是因为其较为繁琐的买饭模式，以及偏僻的位置，故此，治本之法应为大胆革新。

回复：同学你好，一楼的自选菜窗口各种菜品都是每份提前打好的。同学可以随意挑选最后一块一起刷卡结账。方便快捷。而且以后会不定期地做出各种优惠活动，本周起自选开餐后将更换新的厨师，希望能带给你新的味觉体验

3. 南苑食堂一楼卖粥的窗口所售的粥的种类较少，基本是一种或两种；

建议：希望食堂的工作人员能够多提供几种粥的种类，能够更好的满足同学们的需求。

回复：同学你好，南苑一楼共有两个窗口提供粥类：3号江淮风情，有南瓜小米粥，黑米粥，玉米粥，燕麦粥等。7号窗口有黑米红枣粥，银耳莲子粥等。同学可根据自己喜好自行选择，谢谢！

4. 北苑食堂三楼的自选菜区加热不及时，迟一点下课的同学只能吃到凉的菜。

建议：希望北苑食堂自选菜的工作人员可以适当调整加热的时间，保证同学们能吃到热的饭菜。

回复：同学你好，谢谢你的意见，我们会控制菜品烹饪量，确保同学吃到热饭菜。

5. 南苑食堂小米姑娘菜的种类略少。

建议：希望南苑食堂小米姑娘能出新品。

回复：小米接下来将会推出皖味腊鸡，孜然肉片等新品种，喜欢吃肉的同学可以品尝啦

6. 南苑食堂早点应增加种类。

建议：南苑食堂早点可以加入稀饭。

回复：同学你好，南苑一楼共有两个窗口提供粥类：3号江淮风情，有南瓜小米粥，黑米粥，玉米粥，燕麦粥等。7号窗口有黑米红枣粥，银耳莲子粥等。同学可根据自己喜好自行选择，谢谢！

7. 北苑毓秀餐厅，荤菜过于油腻，有些荤菜切的太大，鸡块啊什么的体积巨大，让人食欲消失殆尽；

建议：后勤部门应该督促食堂烹饪健康美味的饮食，注重追求健康、营养与美观的最大化；

回复：同学你好，菜品的加工是有统一流程的，包括调料和辅料的添加，都是有一定的比例，如果感觉荤菜油腻可以选择素菜清淡菜进行调节，关于鸡块巨大这个问题，我们会在以后的食品加工中做出整改，谢谢同学们的理解与支持

8. 南苑食堂一楼自选窗口菜品单一，味道一般，难以吸引学生。

建议：增加菜品，改善口味，吸引学生就餐。

回复：同学你好，一楼的自选菜窗口各种菜品都是每份提前打好的。同学可以随意挑选最后一块一起刷卡结账。方便快捷。而且以后会不定期地做出各种优惠活动，本周起自选开餐后将更换新的厨师，希望能带给你新的味觉体验

9. 南苑食堂二楼黄焖鸡米饭窗口有时卖的黄焖鸡中的素菜种类较少，不利于同学们的就餐质量的提高；

建议：希望该窗口的工作人员能够适当的添加一些素菜的种类，同时能够保证每个时间所卖的菜品种类相同；

回复：同学你好，黄焖鸡档口为了改善品味，也做过改革但是收到的反馈要求保持原样，之后为改善单一品种该档口增加了财大米线，同学可以进行品尝，另外档口免费提供各色小菜来提高口味，谢谢同学的支持

10. 南苑食堂冒菜窗口的工作人员相对较少，导致同学们购买完饭菜后，需要等待较长的时间才能拿到自己所点的饭菜；

建议：希望该窗口的能够新增一到两名工作人员，提高饭菜的提供效率；

回复：冒菜坚持精细化，小锅炒特别要求品质，一份一份出餐，由于是在后堂进行操作，同学看不到正在制作，所以等的有点心急，档口也在保持味道的情况下改进制作过程，希望同学可以谅解

11. 缺点：西校一食堂主食区的选菜窗口，由于从中午11:00-12:00这个时间跨度有点长，经常会让底下的菜变凉。

建议：希望食堂工作人员还是能找到一个很好的保温方法。

回复：大伙每个窗口都有保温设施，所有荤菜都会用卡式炉进行明火加热，关于菜凉问题，

我们会和后厨商量好，根据同学们的这个下课点，来准确的提供饭菜的量，炒菜尽量做到，买完一个炒一个，做到现炒现买不脱节，非常感谢广大师生对一食堂的支持。

(四) 超市：

1. 南苑超市洗护货架上的价格标签与商品有些出入，为同学们购买造成不便；

建议：希望超市的工作人员能够及时的检查核对，保证商品与价格标签做到相对应；

回复：已联系超市负责人针对此情况认真核实，避免类似情况出错。

2. 超市的工作人员的态度有时候特别的差，每次买东西结账时，就像欠了他们的钱一样，让人很不舒服。

建议：顾客是上帝，超市对于员工的工作态度问题应该及时整改，经常有监督员反映但是效果好像不太明显。

回复：已反馈给超市负责人，并要求加强员工培训，提高服务态度与质量。

😊 网上留言，电话咨询、投诉处理 😊

电话咨询、投诉：

1、4月19日10点05分——监督员反映西校3栋教学楼9楼层10层卫生间漏水，已联系西校区负责人李主任派人处理。

2、4月21日17点05分——东校某学生(672852)东校区北苑15栋507寝室用大功率电器导致停电。已联系公寓中心管理员处理。

3、4月27日16点10分——学生(18895678100)反映东校南苑5栋报修电扇已数月，至今未修，已联系负责人杜主任了解情况，因向学校资产处申请购置电扇尚未到货，所以无法更换安装，现已和资产处沟通尽快解决。

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5月7日

网上报修监控信息：

本期自4月16日起截至4月30日网上报修合计1026项。

后勤服务集团网络报修情况统计											
日期	报修编号	日报修量	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	备注
			水电维修	木工维修	其他						
4.16	71126-71192	67	43	24		38	56	67			
4.17	71193-71275	83	68	14	1	54	69	82	1		
4.18	71276-71334	59	39	18	2	38	52	59			
4.19	71335-71437	103	74	26	3	65	87	102	1	1	
4.20	71438-71523	85	70	10	6	50	71	85			
4.21	71524-71604	81	64	16	1	49	65	81		1	
4.22	71605-71685	81	61	19	1	47	69	80	1		
4.23	71686-71782	97	71	24	2	52	80	97			
4.24	71783-71849	67	54	13		38	51	67			
4.25	71850-71901	52	36	16		35	41	51	1		
4.26	71902-71971	70	37	30	3	41	58	69	1		
4.27	71972-72013	42	36	4	2	29	38	41	1	1	
4.28	72014-72058	45	35	8	2	32	39	43	2		
4.29	72059-72099	41	34	5	2	28	36	39	2		
4.30	72100-72151	52	49	3		27	45	50	2		
合计		1026	771	230	25	623	857	1014	12	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。