

12月16日至12月31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：

日常检查

* 公寓管理 *

1、12月18日巡查西校区学生公寓1-4栋，值班人员均在岗，各项记录本填写完整，大厅卫生整洁，学生刷卡出入正常。

2、12月20日巡查西校区学生公寓8、9栋，值班人员均在岗，学生出入刷卡正常，大厅卫生整洁。

2、12月19日巡查东校区北苑学生公寓7、8、12、13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22日现场巡查东校区北苑学生公寓9、10、11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26日巡查西校区通慧楼、思源楼，大厅整洁；楼梯、扶手干净；地面、墙体清洁度良好，卫生间无异味。

2、12月21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，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25日巡查东校区实验楼，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18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22日现场巡查东校区校园环境、运动场、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，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27日，巡查东校区南苑校园环境，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、12月6日，西校区食堂大厅及周边区域卫生整洁，各档口生熟食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。



后勤服务集团

质量监督简报 第九十九期
2018年1月



雪天出行，必须注意：慢、看、稳！！



慢：大雪天不可预测的因素有很多，无论是徒步还是开车，大家都需要注意力集中，慢速行走，减速行驶。

看：随时注意四周的情况，懂得随机应变。在行驶的路上不要接打手机、聊天，两人以上出行时，要前后行走，不要并排。横过道路时，要先站在路边上调整好雨帽、雨伞的角度，使其不遮挡视线，先四周观察确无车辆驶来时，方可小心通过。

稳：雪天出行，最好穿上防滑鞋。走路的速度不要太快，脚步要踏实踩稳，等等人群需借助等辅助工具而行；鞋底不宜过硬，最好不要穿硬塑光底鞋，最好穿上宽松、保暖、防滑的棉鞋，如防滑鞋或鞋，女士尤其不宜穿光底的高跟鞋或松糕鞋。在雪地行走，切忌提重物，双手更不要揣在兜里，宜佩带保暖手套，因为双手来回摆动能很好地起到对身体的平衡作用。



雪天出行，不慎跌倒要正确防护。一旦感觉即将跌倒，要赶快下蹲，降低身体的重心，减少滑倒时的冲击力。一旦摔倒一定不要马上爬起来，应该先缓慢活动四肢，确定伤势不重再慢慢爬起，严重摔伤者应该保持不动，请身旁的人协助迅速拨打120电话求助。

雪天出行，骑时宜缓行。

自行车、电动车勿急躁，准备宜充分，轮胎不要充气太足，这样可以增加与地面摩擦，不易滑倒。骑车时应与前面的车辆、行人保持较大的距离；不要急刹车，不要急拐弯，拐弯的角度也应尽量大些。尽量靠边行走，远离行驶车辆，防止被侧滑的车碰到或因着急躲车而滑倒。



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、南苑食堂一楼的过桥米线窗口，餐品价格便宜且分量足味道好，用餐的同学们表示十分实惠。
- 2、由于近几日降水，南苑食堂二楼在门口放置地毯，避免同学们因为地滑而滑倒；
- 3、南苑食堂二楼新增了精品小火锅窗口，在冬季带来新的味觉体验，受到同学们的一致好评；
- 4、天气冷了每一个窗口那里都会有微波炉，会根据你打的饭的冷热程度阿姨会自觉的帮我们加热，感觉很贴心，吃到的饭也都很温暖，时间把握的很好。
- 5、冬季来临，奶茶备受同学欢迎，校园超市奶茶买二送一，物美价廉；
- 6、北苑食堂一楼的三叔公面馆，土豆牛腩面超级好吃，没有吃过的同学可以尝试一下；
- 7、南苑食堂的清真面馆，油泼面和臊子面都特别好吃，配上一颗鸡蛋，在寒冷的冬季里，抄起一筷子热腾腾的臊子面，别提有多幸福；
- 8、北苑毓秀餐厅的鱼香肉丝特别好吃，香嫩爽滑。
- 9、南苑二楼的黄焖鸡米饭挺实惠的，9块钱一份，分量也挺足的，外面一份要十几块钱呢，味道也挺好的，值得推荐。
- 10、北苑食堂在西门门口设置了洗手台，便于同学们清洗手上的污渍，方便同学们用餐；
- 11、北苑三楼的各种砂锅面，种类挺多的，才6块钱一份，味道挺好的，每天都有很多人来吃，值得推荐。
- 12、北苑二楼晚上会推出炒面和各种粥，粥5毛钱一碗，还有一些种类的包子等，价格实惠，分量足。
- 13、北苑食堂靠北边的牛肉拉面窗口，卖的拉面很实惠，小碗4.5元一碗，大碗5.5元一碗，味道也不错。还有其他种类的面，都挺好的值得推荐



14、北苑毓秀餐厅中午推出新鲜品种的馒头，蔬菜汁馒头，迎合学生猎奇心理，口味备受同学欢迎；

15、北苑食堂套餐饭窗口，近期在十二点后还保持菜品上新，并且持续很长时间，保证了下课迟、用餐迟的同学们能够有充足的菜品选择。

16、南苑食堂一楼清真窗口近期刷卡出餐的速度快了很多，刷了牛肉粉丝汤类易熟餐品的同学还可以无需排队直接取餐，大大减少了这些同学们排队等候的时间



17、北苑食堂售卖饼子的窗口，在同学们购买后会对饼子进行加热，保证同学们在寒冷的冬季食用的食物是热的。

西校区：

- 1、第一食堂比第二食堂空间大，但是菜没有第二食堂味道可口，菜也经常换新品，很不错。
- 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，两个食堂都有监控，让同学吃的放心。
- 3、第一食堂有屏风，而且有大圆桌，木桌，同学可以聚餐，给人新的感受。吸引一些同学前去就餐。
- 4、食堂超市都装了厚厚的门帘，保暖工作做的很好。
- 5、澡堂水很热，环境很好，而且配了免费的吹风机，保证学生不会受凉。

（二）意见建议与反馈：

- 1、意见：南苑食堂二楼的自选菜窗口，近期的菜品的分量都变少了，经常是饭很多菜很少。
建议：希望南苑食堂二楼的自选菜窗口能够量化一下打菜的分量，尽量避免打菜时多时少、不同工作人员打菜分量不同等现象。

反馈：同学你好，饭多菜少的情况可能是高峰期就餐人数太多所造成的，我们会提醒阿姨们注意，另外冬季的来临，为给同学们提供更暖心的餐饮，自选窗口推出了小火锅，分量足，口味好受到同学们的一致好评，自选窗口每天也会提供特价菜，保证同学吃的实惠，我们在用心做菜，希望同学继续支持

- 2、意见：南苑食堂二楼的功夫鸡腿窗口，除了鸡肉以外的自选菜种类较少，并且基本上没有更新过种类，同学们的选择余地很小。

建议：希望南苑食堂二楼的功夫鸡腿窗口能够适时增加一些时令蔬菜，交替一下菜品的种类，

让同学们有不同的选择。

反馈：同学你好，自开业以来，鸡腿饭凭借其独特的酥软口感，受到广大同学们的认可，再次感谢你对鸡腿饭的支持，为给同学们带来更贴心的服务，鸡腿饭下学期将以新面貌出现，进行改革换新，敬请期待

3、意见：北苑食堂二楼的自选菜菜价较贵，很多素菜都要三元一份，不少同学表示不太实惠。

建议：希望食堂的自选菜窗口能够综合考虑，制定适合同学们消费的菜品价格，让同学们感受到实惠。

反馈：同学你好，北苑二楼一些三元蔬菜主要是菌菇类及时令菜，其进价比较高，每样菜品都是通过成本核算后售卖，请同学根据自己的需要酌情选择。

4、意见：北苑食堂中午就餐时人很多，经常前面的同学吃完，剩下一堆残渣，阿姨不能及时清理，给后来就餐的同学带来困扰。

建议：希望阿姨及时清理桌面，给后来的同学一个干净的就餐环境。

反馈：同学你好，我们已告知工作人员，以后会注意，另因中午是就餐时高峰期，就餐人员较多，工作人员有限，不可能做到这边离开那边就去清理，毕竟餐厅较大，请同学多多见谅。

5、意见：南苑食堂二楼木桶肉卷饭窗口，其所提供的餐饮味道较淡，一些口味偏重的同学可能会吃不习惯了；

建议：希望该窗口的工作人员能够在窗口前放置一些调料，让同学们自行添加，保证符合其口味；

反馈：同学感谢你提出的温馨建议，我们会及时反馈给该档口，谢谢



6、意见：很多同学向我反映北苑食堂早上的豆浆不是很热，几乎算是比温的还要冷，喝进肚子非常的不舒服，因为本来天就很冷了，本来都想喝杯热豆浆，可是豆浆的温度却很低，我觉得豆浆本来就应该是热的，即使是夏天和温的朝下其实都不是很舒服。

建议：希望食堂的豆浆处可以有所改善，可以不用一次性出来那么多，或者可以放在时刻加热的地方。

反馈：首先向同学说声抱歉，可能我们在豆浆的保温措施有疏忽，我们会和豆浆档口的负责人沟通，并督促其加强保温措施，让我们每个同学都能喝上热的豆浆，同时也欢迎同学们的继续监督。

7、意见：北苑食堂一楼售卖的锅贴饺，晚上卖的是早上剩下的，早上卖的是昨夜剩下的，已经焦脆到不能接受的地步；

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，而且要健康安全；

反馈：我们经过了解可能是员工的业务技能不熟，造成煎饺没有煎好的现象。我们已经对雪圆窗口进行批评，并已开出罚单。后期我们会继续监督，坚决杜绝没有煎好得煎饺卖给同学们。

8、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：糖醋排骨已经做过调整并按照比例添加调料，请同学选择性购买，其余菜肴均已做出调整

9、意见：南苑二楼的石板饭分量不足，对于一个男生来讲菜根本不够吃，虽然饭可以免费加，但是菜不够还要 9.9 元一份，不实惠。



建议：石板饭应该加大菜的饭量，菜的分量的不够，男生很难吃饱。希望可以改进。

反馈：石板饭的石板是特制的，菜品，分量，味道都是按比例操作的，并且石板很热，如果菜品漫出会给同学带来不便

10、意见：北苑二楼 11 点多去吃的时候菜的种类还挺多的，但是 12 点下课去吃的话菜的种类就明显变少了，味道也变差了，而且那时候人还非常多，但是菜的供应却变少了。

建议：北苑二楼当 12 点之后也应该多准备一些菜，因为这时候有很多人下课，去北苑二楼的人还是挺多的。

反馈：同学你好，餐厅会根据就餐情况进行补菜，同时也要控制烹饪时间，如果提前时间过早，冬季菜品很容易变凉，望同学理解。

11、意见：北苑食堂餐桌清理的不及时，在后面同学用餐的时候，餐桌上依旧残留之前同学用完餐后遗留的东西，不利于同学们的就餐；

建议：希望食堂的工作人员能够及时的清理餐桌，保证为后面同学的就餐提供良好的环境；

反馈：同学你好，我们已告知工作人员，以后会注意，另因中午是就餐时高峰期，就餐人员较多，工作人员有限，不可能做到这边离开那边就去清理，毕竟餐厅较大，请同学多多见谅。

12、意见：南北苑食堂售卖的面条，价格普遍偏高，成本只需一元的面条，卖的价格可能要 7 元或者 8 元；

建议：希望南北苑食堂可以适当降低价格，秉持物美价廉的经营理念，做到反馈于民；

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。

13、意见：北苑食堂一楼的早餐包子窗口，粉丝馅的包子经常有同学买，但是很多时候没有制作，不予售卖，同学们表示很不合理。

建议：希望北苑食堂的包子窗口能够将粉丝包子和其它种类的包子一样，做到实时供应，避免再出现同学们想买却买不到的现象。

回复：感谢同学提出的建议，我们包子铺的粉丝包每天的制作已经加大量了，但是粉丝包是大家比较喜爱畅销的产品，所以很早就已经卖完了，并不是我们不制作，还请同学们能够理解。

14、意见：南北苑食堂，那些提前做好的早点摆在台子上，冷得很快，同学们吃饭的大多都是冰冷的早饭。

建议：建议南北苑食堂的早点，可以摆放不同种类的样品在外面，其他做好的餐点放在保温箱里，同学们按照台子上的样品选好了再由工作人员拿保温箱里的热的餐点出来。这样可以保证大家吃饭的都是热的早点。



反馈：由于早餐就餐人员多，时间早，不提早做出来会供应不上，同学如果觉得不够热每个食堂都配有微波炉，保证同学们吃上热腾腾的早饭

15、意见：南苑食堂一楼的早餐窗口，由于准备的时间比较早，导致部分的食物有些凉，对食用的同学的健康不利；

建议：希望该窗口的工作人员能够在注意食物的温度，对一些食物能够做到及时的加热，保证同学们的食用健康；

反馈：：由于早餐就餐人员多，时间早，叔叔阿姨们早上都是在我们熟睡时起床为我们烹饪早餐的，也请体谅他们的辛勤劳作，每个档口都有配备加热台，而且如山西大饼窗口，每次售卖时，售卖小姑娘都会给饼进行微波加热很贴心哦，同学如果觉得不够热每个食堂都配有微波炉，保证同学们吃上热腾腾的早饭



16、意见：北苑食堂精品菜窗口的菜的品种减少并且菜的种类长时间一致，可能会引起不良反应；

建议：希望窗口菜的种类能一学期一换，及时更新菜的种类和质量，为同学们提供更好的菜品；

反馈：同学你好，现阶段同学基本进入停课复习阶段，人流量明显减少，餐厅根据就餐情况对菜品。

生产量做相应的调整，所以菜品分段烹饪，确保每个时间段就餐的同学都能吃到热饭菜，希望同学可以理解。

17、意见：南苑食堂一楼由于这学期改建，但是让原本的空间更加紧密，学生用餐时，食堂洋溢着各种食物难闻的味道。

建议：希望南苑开展一些通风方式，让食堂内不要有过多的气味。

反馈：前段时间有同学反应冷所以把原本打开通风的窗户关上了，现在已经把窗户重新打开，希望不会再有同学所说的怪味。



网上留言，电话咨询、投诉处理



留言：

- 1、宿舍只有一个上网端口可以使用，其他端口全部损坏，严重影响了我们平时学习和生活的用网体验，排队使用网络的日子希望能早点结束。

回复：校园网的维护由校图书与信息中心负责。

网络报修联系电话 无线网络报修：4008099099

有线网络报修：0552-3173007（东校）0552-3111174（西校/老校）

电话咨询、投诉：

1、12月27日9点02分——老师（13909657927）反映西校区4栋家属楼总停水。已询问维修中心了解是资产处更换管道原因，于9点20反馈给老师说明原因。

2、12月28日21点02分——东校某同学（18326370045）反映东校区9栋234房间断电，并无欠费疑似电路故障，已联系维修中心吴主任解决。

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。

网络报修满意度统计:

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	
12.16	63715-63782	48	13	7						48	13		1		1		
12.17	63783-63835	24	17	11		1				24	16		1		1		
12.18	63836-63942	63	23	19		2				63	22		1		1		
12.19	63943-64027	48	19	15		2				47	19	1		1		微波炉坏 1	
12.20	64028-64110	55	14	12		1				55	14						
12.21	64111-64182	42	23	6		1				42	23						
12.22	64183-64248	47	11	8						47	11						
12.23	64249-64288	23	9	4		4				22	7	1	2	1	2		
12.24	64289-64322	15	15	3		1				15	14		1		1		
12.25	64323-64370	28	14	3	1	2				28	13		1		1		
12.26	64371-64444	53	19			2				51	9	2	4	2	4		
12.27	64445-64555	80	21	7	1	2				79	20	1	1	1	1		
12.28	64556-64589	23	6	4		1				23	5	1		1			
12.29	64590-64620	21	5	5						20	5	1		1			
12.30	64621-64648	19	8			1				19	6		2		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。

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	57		
钟万富	东校维修中心	66		
杨 光	东校维修中心	45		
宋在春	东校维修中心	82		
宋传喜	东校维修中心	8		
吴金昌	东校维修中心	2		
杨银宝	东校维修中心	38		
顾乃强	东校维修中心	34		
赵 峰	东校维修中心	89	1	
钟万春	东校维修中心	74	1	
尹 勇	东校维修中心	40		
李荣海	西校维修中心	17		
卓永军	西校维修中心	6		
宋家峰	西校维修中心	22		
徐再兴	西校维修中心	24		
张广庆	西校维修中心	31		
徐益刚	西校维修中心	24		
沈家奎	西校维修中心	20		
宋在进	西校维修中心	22		
顾梦君	公寓中心	84		
陶婷婷	监控中心	2		

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