



# 后勤服务集团

质量监督简报 第 112 期  
2019年3月



甘  
于  
人  
后  
  
勤  
于  
人  
先

## 专职监督员巡查情况

2019年2月21日至3月25日，内控部专职监督员根据集团规章制度以及岗位职责要求，主要对东、西校区相关部门进行日常工作检查，现将巡查情况通报如下：

### 龙湖东校区：

- 1、2月26日对环境检查时发现东校区南苑学生公寓主下水道堵塞严重，周边气味比较重；
- 2、开学以来，明湖东多次用火烧的方法清理垃圾不科学；
- 3、3月11日对研究生公寓进行检查时发现楼梯道有杂物，不清洁；
- 4、3月22日发现南苑1号、4号学生公寓楼之间，窨井满溢问题还没有解决，影响学生出行安全；
- 5、3月25日发现东门北院墙存在卫生死角，杂物清理不及时；
- 6、3月26日发现院墙周围存在院外对院内倒垃圾现象；
- 7、3月27日发现院墙周边存在送盒饭的白色垃圾现象；
- 8、3月28日行政1号楼大厅电子屏幕维修有两个星期了，屏一直放在大厅地面，周围卫生一直没法清理；
- 9、3月29日，体育馆北内走廊天花板存在安全隐患。

### 龙湖西校区：

- 1、2月22日家属1号楼北绿地内有生活垃圾；
- 2、2月23日3号楼南有白色垃圾没清；
- 3、2月27日新3栋垃圾桶倾倒不及时；
- 4、3月1日19栋北绿地内有破旧杂物、9号楼垃圾桶周围有垃圾没清净、南篮球场南边有生活垃圾；
- 5、3月5日西绿地内有生活垃圾没清净；
- 6、3月6日发现8号楼绿地内有杂物没及时清运、通慧楼三层饮水机顶盖有灰尘；
- 7、3月8日发现8号楼南停车场内有生活垃圾没有及时清除；
- 8、3月11日发现3号楼南绿地内有生活杂物、新三栋垃圾清运不及时；
- 9、3月13日发现3号楼东墙有小广告未清除；
- 10、3月15日发现1号楼北绿地内有生活垃圾杂物未及时清；
- 11、3月19日发现南篮球场南人行道清扫不干净，有生活垃圾、梅园一号学生公寓三层至六层，各层洗漱池漏水口处均无滤网；
- 12、3月20日发现12号楼南绿化带内有生活垃圾和杂物未及时清除；

### 交通路老校区：

- 1、3月12日上午发现1号楼下有杂物；
- 2、3月15日下午发现2号楼南面有杂物；
- 3、3月22日下午发现5号楼下有杂物。

## 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，信息反馈如下：

### 餐饮服务方面：

#### 龙湖东校区：

1. 南苑食堂二楼自选菜味道不好量也少；
2. 食堂的食物种类较为单一，比如中午的素菜，肉类，以及早餐的油炸类食物，白面食物都很少变化；
3. 北苑的西式糕点区种类不够丰富；
4. 南苑食堂中午吃饭高峰期的时候，很多同学因为找不到座位而苦恼；
5. 北苑食堂提供馍，而南苑食堂没有供应；
6. 南苑食堂饭菜窗口品种少，味道一般；
7. 南苑食堂的勺子有时候不干净，可能是清洗问题；
8. 南苑食堂一楼的太和板面面的分量相较上学期减少了，有同学反映吃不饱；

#### 龙湖西校区：

1. 食堂提供的饭菜品种没有什么改变，蔬菜种类偏少；
2. 食堂中午不提供馒头，晚上不提供夜宵；
3. 一食堂阿姨打的菜量太少；
4. 一食堂的豆饼太硬，不好吃；
5. 同一种菜品不同天，价格不一样；
6. 食堂饭菜不合口味；
7. 食堂提供的汤味道太清淡。

### 公寓服务方面：

#### 龙湖东校区：

1. 洗衣机房出现大量的洗衣液空瓶还有废弃的衣服等；
2. 有些楼层水房的灯坏了，也没有及时修，有些同学晚上在里面洗澡，不方便；
3. 南苑四栋宿舍楼道内不少墙体墙皮脱落严重；
4. 南苑四栋六楼水房的热水器有时会出现漏水的情况
5. 宿舍教学楼厕所卫生状况不太好；
6. 同学反映门锁故障，但是等了很久无人来维修，效率过于低下；
7. 洗衣机里，有人把鞋放在衣物烘干机里烘干；
8. 宿舍门禁目前只能通过刷卡的方式进出，建议通过刷卡的方式点餐；
9. 南苑宿舍楼道内几处的灯非常暗，给同学们带来了不便；
10. 寝室楼下洗衣机房书架上书籍过少或没有；
11. 部分宿舍楼反映楼下自习室出现长期占座而本人却又不在于位置上学习的情况，浪费公共资源；
12. 寝室楼的阿姨，一把拖把，既拖厕所，又拖走廊；
13. 同学们在日常的生活过程中会产生许多的生活垃圾，但大多数都随意丢弃，没有分类意识，一些可以二次利用的东西也被当做废品遗弃。

## 学生监督员信息反馈

### 龙湖东校区：

1. 洗衣机数量少且维修不及时；
2. 不能查到寝室的剩余电量，很不方便；
3. 早上寝室清洁人员打扫卫生的声音太大。

### 教学保障服务方面：

#### 龙湖东校区：

1. 明德楼部分教室空调无法打开，快到夏季，学生急需使用空调；
2. 博雅楼、明德楼等教学楼卫生间厕所的门锈蚀、损坏情况十分严重，很多门没有办法用插销关起来，还有插销关起来了无法打开容易被反锁；
3. 明德楼一些教室里被放了很多传单，而且得不到及时清理；
4. 明德楼的两边侧楼一楼天黑以后无照明；
5. 东实验楼上课的同学听不见上下课的铃声；
6. 教学楼的爱心雨伞有点少。

#### 龙湖西校区：

1. 教学楼的热水器时间长了会有水垢堵塞，导致水流较小；
2. 新图书馆一、二层教室没有空调和窗帘；
3. 新图书馆教室里的白板写字看不清，黑板擦不好使，抽屉空间太小；
4. 新图书馆入口处只开一两扇门，上下课时间同学较多，阻碍通行；
5. 思源楼厕所气味重；
6. 通慧楼教室座椅零件松动，需及时调整。

### 浴室：

#### 龙湖东校区：

1. 南苑澡堂的空调不够暖和；
2. 澡堂的温度不高，同学们可能会受凉；
3. 南苑澡堂的水量、喷头、水温，存在较大问题，比如，水温高，喷头喷洒不均、渗漏，水量过大等，造成部分喷头无法正常使用，影响同学们的正常生活；
4. 西校浴室部分水龙头不出水，学生人多的时候淋浴不够，洗澡不方便。

#### 龙湖西校区：

1. 澡堂水温不稳定，同学们容易受凉感冒；
2. 澡堂无拖鞋，同学们易忘自带；
3. 澡堂更衣间的地面总是湿的，易使人滑倒。

### 超市：

#### 龙湖东校区：

1. 南苑超市内部分商品标签更新不及时或杂乱；
2. 南苑世纪华联超市内的店员服务态度极差，经常摆脸色给学生看；而且不让刷卡，只能手机付款，有的想使用现金支付的同学，会被店员的话说的不好意思，店员会说她根本不想收现金什么的，而且还会把现金算错。

#### 龙湖西校区：

1. 有些商品的价格没有明示出来；
2. 超市售卖的文具价格太高。

甘子人后  
勤于人先

### 其他方面：

#### 龙湖东校区：

1. 学校电力网络保障系统不好，前不久西校整修挖断电缆，之后同学反应网速超慢；
2. 学校的道路上，经常会出现一些飞驰的电动车，人口密集的地方也是如此；
3. 北苑的晒衣杆较少，不少同学将被子直接放到绿植上晒，影响校园形象。

#### 龙湖西校区：

1. 操场没有灯光照明，夜跑时相当不便，同时造成安全隐患；
2. 某些同学在校园绿化上直接晾晒被子等，影响校园景观与植被生长；
3. 操场跑道塑胶皮剥落；
4. 校园里有车辆乱停乱放。

## 咨询、投诉热线接听及处理情况

序号	来电时间	投诉人	投诉内容	涉及部门	相关部门回馈	回复时间及内容
1	2019/2/25 08:30	某老师 13965266597	东校2栋2单元4楼水压特小，不能洗澡，曾经1楼修过，之后水压就一直很小，请查查原因	东校维修中心 孟超	马上联系当事人	已经检查阀门、总阀均没问题，泵房也检查了泵压也正常，可能是刚开学，集中用水水压低，错峰用水好些。
2	2019/2/26 19:03	某同学 18895654845	东校区2栋221，插座没电，但灯是亮的，已报修（报修单号89930），麻烦尽快维修，影响到学习和生活。	东校维修中心 孟超	19:11 可以派人先看看，但不一定有材料	昨晚8点左右已经解决
3	2019/2/27	某老师 3114470	实验楼某教室天花板有老鼠洞，老鼠已把窗帘咬坏	内控部		请网上报修，维修类型：木工维修
4	2019/2/27 09:35	某同学 13033020167	报修单号89816评价：未修已显示处理完成	内控部	故障描述不清，维修中心转至内控部，内控部已当成网络问题回复	今天上午电话沟通，学生回复说昨天已经处理完成
5	2019/2/27 14:10	某同学 673103	东校8栋622寝室没电，其他寝室及走廊都有电，缴费异常	东校维修中心 吴超凡	安财校易通缴费有问题，其他都正常，学校免费电已经送达	14:59 没电原因已经查明，是因为寝室的电闸没打开
6	2019/2/28 15:03	某同学 18656921762	为什么教室的空调都停了	教学保障中心 孙艳	气温回升，室内温度高于5度空调启动不了	教保中心已经解释
7	2019/2/28 16:08	陈老师	东校4号楼法学院401教室，空调专用开关存在问题，空调无电，2月26号报修，未解决，维修师傅留的电话也不通	东校维修中心 孟超	5分钟到教室去看看	已解决
8	2019/3/25 09:20	某老师	北苑14栋负一层117热烈资源管理办公室跳闸，合上还跳，请尽快派人解决	东校维修中心 孟超	马上过去看看	已解决

编辑：梁卫军 审稿：李富强 主办：集团行政管理中心内部控制部 2019年3月29日