

日常检查

3月1日至3月15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1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，大厅值班室卫生整洁，楼梯走廊卫生良好，学生刷卡出入正常。

2、3月5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，消防通道畅通。

2、3月6日巡查东校区北苑学生公寓3、4、5、6栋，值班人员均在岗督促学生刷卡进出正常有序，各项登记本记录书写完整，大厅卫生整洁。

3、3月7日现场巡查东校区北苑学生公寓7、8、12、13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、3月7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，走廊无杂物，卫生间无异味。

2、3月8日巡查东校区明德楼、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、3月12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7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，路灯有一盏不亮已联系维修，通道畅通，绿化带内无垃圾堆积；

2、3月13日现场巡查东校区校园环境、运动场、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，垃圾桶有个别不干净的已联系保洁清洁，

3、3月14日，巡查东校区教学楼卫生，博文楼博雅楼无乱堆乱放现象，桌椅摆放整齐，楼梯扶手、窗台、走廊无灰尘堆积，状况良好。

* 饮食服务 *

1、3月7日，西校区食堂大厅及周边区域卫生整洁，加工间设备、工具定位摆放，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，摆放整洁有序并明确标识，消防器材无损坏。

2、3月14日，巡查了东校区北苑食堂，各档口食品成品、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100期
2018年1月



春天来了，如何在春季保养好自己的身体呢？下面给大家介绍几种春季养生保健小知识。

一是春季应该多旅游。因为在寒冷的冬季里，身体被厚厚的棉衣捂了两三个月，体温调节中枢和内脏器官的功能亦有不同程度下降，肌肉和韧带长时间不活动，更是萎缩不睁呀收缩无力，极需外出踏青赏景，既锻炼了身体，又陶冶了情操。特别是春天的郊野，空气清新，枝条吐绿，鲜花斗艳，百鸟争鸣，置身于优美的大自然怀抱，令人陶醉。所以，自古以来，人们都喜欢踏青春游。

二是春季宜多散步。春暖花开之际，散步是一种值得推广的养生保健方法。一天紧张繁忙工作之后，到街头巷尾走一走，可以很快消除疲劳，由于腹部肌肉收缩，呼吸均匀乃至加深，利用血液循环，增加胃肠消化功能。众多寿星的长寿秘诀之一，就是每日要有一定时间散步，尤其更重视春季散步，因为春季气候宜人，万物生发，更有助于健康。散步要不拘形式，量力而行，切勿过度劳累。

三是晨起提倡宜伸懒腰。之所以提倡晨起宜伸懒腰，是因为经过一夜睡眠后，人体松软懈怠，气血周流缓慢，故方醒之时，总觉懒散而无力，此时若四肢伸展，全身肌肉用力，并配以深吸深呼，则有吐故纳新、行气活血、通畅经络关节、振奋精神的作用，可以解乏、醒神、增气力、活肢节。

四是多做户外活动。所谓户外活动，就是指在室外、庭院、公园、大自然中掂掂些运动，如钓鱼、赏花、散步、郊游等。由于在室外，空气中的维生素较丰富，这种维生素就是空气中的负离子，负离子虽见不到，摸不着，却无时无刻不在“飘游”，是地球上生物维持，利于骨骼的生长发育，对预防儿童的佝偻病和中老年人的骨质疏松症都十分有益。

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. 新学期开学，食堂开设了新的菜品窗口，丰富了同学们的餐饮种类；
2. 南苑食堂进行了装修，将部分窗口进行了修整，为同学们提供了良好的就餐环境；
3. 南苑食堂的地面和桌面能够很好的维持干净整洁，为就餐环境提供了保障。
4. 新学期，北苑食堂一楼的零食吧的装零食的容器重新清洗了一遍，感觉干净多了，也吸引了更多的人前去购买。
5. 北苑二楼的窗口分布重新布局了，新增了部分窗口，新增了一些种类的菜品，去之前北苑的菜品的清淡味道不同，新增的菜品的口味都比较重，这给了同学们更多的选择，值得赞扬。
6. 北苑二楼的米饭给的特别多，特别实惠，7毛钱的饭就能吃的得很饱，对于一些饭量较大的同学是一个不错的选择，我去吃过两次，感觉很实惠。
7. 北苑食堂一楼的板面分量都很足，味道也受到很多同学喜欢，价格实惠！
8. 南苑超市的体育用品例如乒乓球拍比网上买还便宜，很多同学愿意去选购。
9. 南苑食堂的木桶烤鸭饭的烤鸭量足，而且很好吃。
10. 南苑食堂一楼的早餐做的较好，如鸡蛋卷饼，豆浆之类，价格适中。
11. 南苑二楼的小米姑娘品种多样，菜品丰富，其中肉末茄子，以及梅菜肉丝饭比较好吃。



12. 食堂自选窗口每到人少的时候，食堂阿姨叔叔都会多为同学们加菜，而且有时候会降低价格。
13. 北苑一楼南边的卖粥的窗口粥的种类很多，味道挺好的，既实惠又营养，值得推荐。
14. 北苑二楼北边的那个卖肉的窗口，是按照重量称的，种类挺多的，味道也挺好的。
15. 北苑食堂一楼冒菜味道很好。
16. 北苑食堂一楼鸡蛋汤物美价廉，营养丰富。
17. 北苑食堂三楼的米线、面条，物美价廉，很受欢迎。
18. 南苑食堂二楼新开了一个窗口，使得同学们在就餐时的选择更多了，也更丰富了；
19. 南苑超市货架上的物品摆放整齐，方便同学们购买时的选择，以及物品的拿取；
20. 南苑食堂的工作人员的服务态度较好，大多数时候为同学们考虑，获得同学们的一致好评。
21. 南苑食堂新开的砂锅盖浇饭味道不错，有荤有素，而且价格都一个价。实惠！
22. 南苑食堂一楼的牛肉干扣面晚上八点多依然营业，为其他时间需要就餐的同学提供了方便。
23. 南苑食堂的垃圾桶总是可以保持得比较干净，对于餐具的回收也比较及时，为同学们就餐提供了良好的环境。
24. 寝室楼和东实验楼打扫卫生的阿姨对待卫生清扫工作十分细致，遇到冲水等不好解决的问题，会耐心指出，并热心帮助同学们。
25. 南苑三栋宿管阿姨对进楼人员进行更加细致，从性别、身份等进行更加到位的管理。

西校区：

1. 一食堂小米姑娘家米饭好吃，很受欢迎
2. 一食堂有新的菜色，获得一致好评
3. 二食堂也出了新的菜品，整个食堂的态度都提升了，尤其是 2 号窗口新来的工作人员态度很好。
4. 寝室楼正在建洗衣房，同学们很期待。

（二）意见建议与反馈：

1. 意见：南苑食堂二楼的选菜窗口，其菜品的补充不够及时，导致排在后面的同学无菜可选或能选的较少；

建议：希望食堂的这些窗口能够及时的补充菜品，使得同学们能够有较好或较多的选择；

回复：我们已和自选菜窗口的厨师沟通，在学生下课之前将所缺的菜品及时补充，尽量避免同学因长时间排队而无菜可选的情况发生。

2. 意见：虽然新学期开学了，但是格局基本没变，菜的种类也没改变。今天去吃木桶饭，菜的品种还是那些，跟上学期一模一样，无论是五块的还是六块的或者是七块的。

建议：新学期开学，建议食堂可以退出一些新的菜品吸引学生

回复：谢谢同学们对木桶饭的厚爱，已经和厨师协调，我们每个星期会根据市场及季节变化做调整，还希望同学们能持续关注。

3. 意见：南苑二楼的黄焖鸡米饭到现在还没开门，导致很多想吃黄焖鸡的同学都吃不上。

建议：希望南苑二楼的黄焖鸡米饭尽快开门。

回复：首先感谢同学对黄焖鸡的支持，黄焖鸡开学初期因档口人员结婚所以延迟营业，现已正常供餐，欢迎同学继续光顾。

4. 意见：食堂自选区的菜价格略高，基本打三个菜就超过 10 元了，导致很多同学不愿意去买选的菜。

建议：希望南苑食堂的自选区菜可以便宜一些或者稍微加大一点分量，一定能吸引很多同学选购。

回复：感谢同学对自选的厚爱，为了让同学能吃的实惠 吃的可口，我们的厨师每天都在摸索出新，而且每天都有不同的特价菜，请同学们根据自己的需求，本着健康第一，荤素搭配的原则，合理的安排自己的伙食，以免造成不必要的浪费。

5. 意见：天气还没有完全回暖，南苑食堂一些窗口的饭菜也容易经常是冷的，降低了同学们吃饭的体验，而且容易吃坏肚子。

建议：希望食堂可以隔一段时间把饭菜热一下，这样可以不同时间下课的同学都能吃到热的饭菜。

回复：我们各档口都配有加热台，以保证饭菜的温度，供餐快结束时偶尔会有个别菜不是太热，同学可到我们的饭菜加热处用微波炉加热一下。

6. 意见：北苑和南苑有些卖菜的窗口，假如下课比较晚或者吃饭时稍微晚点的话就吃不到热菜了，很多菜都是凉的。比如北苑二楼的某些菜和南苑的某些菜。

建议：北苑和南苑有些卖菜的地方应该一直将菜保持加热状态，这样可以不同下课比较晚或者吃饭去的比较晚的同学可以吃到热菜。

回复：同学你好，我们会加强保温，确保同学吃到热饭菜，另外每个食堂都配备了微波炉，有需要的同学可以加热饭菜，谢谢！

7. 意见：南苑到下课的时候人特别多，很多人都找不到座位吃饭的地方。

建议：南苑可以适当增加一些座位，缓解压力。

回复：为了同学们能吃到更好且美味的食物，我们食堂二楼又新进了冒菜，干锅煎肉饭等新品种，并且对各档口的菜品定期进行试吃来提高品质，所以好的口味吸引了更多的同学，我们会及时调整座位增补，谢谢同学的认可。

8. 意见：南北苑一楼下雨天的地面泥泞不堪，地板砖特别滑，极易造成同学滑到事故。

建议：希望学校食堂应该注重安全防护措施，例如在食堂进门口铺上大量棉绒材料，吸纳同学携带的雨水，保障室内的干燥度；

回复：同学你好，我们会将此情况和反馈给餐厅经理，雨天路滑，请同学注意安全，谢谢！



9. 意见：北苑食堂一楼的砂锅米线、面条价格偏高，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砂锅窗口，形成竞争，保障广大同学的利益；

回复：感谢同学对砂锅米线的厚爱，并提出了宝贵意见，我们已经和该档口负责人进行了沟通，在提高售卖速度的同时加强食品的原有品质，还望同学能够继续给予监督与支持。

10. 意见：毓秀餐厅的餐盘油腻不干净，菜肴过于油腻，并且偏咸，腐竹是咸的发苦；

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，保障健康饮食。

回复：同学你好我们已经加大餐具清洗和验收力度，并对菜品进行了调试。保证师生就餐餐具的干净和菜品的质量。

11. 意见：南苑食堂二楼西侧的侧门的门帘较长，基本上都脱在地上，如果同学们过的时候不小心的话，会踩到地上的部分，有滑倒的危险；

建议：希望食堂的工作人员能够更换合适的门帘，防止因门帘过长而导致滑倒的危险；

回复：谢谢同学的提醒，门帘现已更换。

12. 意见：南苑食堂一楼的山西大饼，早餐的肉夹馍价格偏贵，而且不少同学觉得口味不太好，不太愿意购买。

建议：希望南苑食堂的早餐可能制定更加合理的价格，并且能定时将早餐加热处理，让同学们在各时间都能吃到美味的早餐。

回复：：感谢同学的及时反馈，肉夹馍有两个品种，一种货真价实的鸡排，另一种火腿片+一个炸鸡蛋，并且我们是明码标价，我们已经与厨师沟通会适当调整肉夹馍的口味，欢迎同学们继续前来品尝。

13. 意见：北苑食堂一楼的酸辣面窗口存在面不熟的情况。

建议：建议北苑食堂一楼酸辣面窗口将面多煮一会。

回复：经过调查，该档口新员工较多，存在业务不熟练的现象，肃批评该档口，并要求该档口加强员工培训，还希望同学们能继续关注 and 监督。



已严
续给

14. 意见：南苑食堂一楼同学们反映卖面的窗口大都存在搁放香料过多过散的情况。

建议：建议南苑食堂一楼卖面的叔叔阿姨们将香料以类似于茶包的方式整放整熬汤汁。

回复：感谢同学提的宝贵意见，我们已与面食厨师沟通，为了防止香料过散，以后会采用茶包的方式整放整熬，这样即能避免香料过散的同时还能保证原来的品质！还望同学能继续给予监督和支持

15. 意见：南苑食堂中午时有同学反映卖烤鸭饭的窗口，打菜与以前相比量过少。

建议：建议烤鸭饭窗口在高峰期多备一些饭菜，让同学们尽量吃饱。

回复：首先我们已经有所了解在供餐很忙的状况下，阿姨打菜不是很均匀，会有多有少的情况发生。同学遇到此状况，可以当时和窗口阿姨要求多加些素菜。阿姨一定会很热情的，而且饭也是免费加的。



电话咨询、投诉：

1、3月1日15点54分——学生（18405587726）反映东校区北苑10栋213阳台水龙头漏水，已反映给维修中心杜主任尽快安排人处理。

2、3月7日15点10分——东校某同学（18895603245）反映东校区10栋603阳台下水堵了，已报修多次未处理，15点15分联系维修中心立刻派人解决。

3、3月9日13点19——学生（15255832413）反映东校南苑食堂学生被重复刷卡，服务员不承认发生冲突，已联系饮食中心张主任前去解决。

4、3月13日19点5分——学生（13956379580）反映西校19栋1单元402没水，19点15分已联系西校维修中心负责人前去查看处理。

网上报修监控信息 本期自3月1日起截至3月15日网上报修合计 1957 项，其中非常满意 4 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
3.1	66953-67134	147	26	4		2					143	25	4	1	4	1	微波炉坏 2
3.2	67135-67311	126	46	1	3	1					123	44	3	2	3	2	
3.3	67312-67453	127	10	3		1					125	9	2	1	2	1	
3.4	67454-67560	87	20	2	4	1					85	19	2	1	2	1	
3.5	67569-67691	99	23			1					99	23					
3.6	67692-67822	99	29		1	2					99	28		1		1	
3.7	67823-67946	91	21	5	1	4					90	21	1		1		
3.8	67947-68094	109	35	1	1	1					108	35	1		1		
3.9	68095-68263	129	39			1					128	38	1	1	1	1	
3.10	68264-68354	77	12	1	1						77	12					
3.11	68355-68452	80	15		1	1					80	15					
3.12	68453-68611	110	48		1						110	48					
3.13	68612-68722	89	22								88	22	1		1		
3.14	68723-68815	71	20			1					71	20					
3.15	68816-68910	74	21								70	16	4	5	4	5	

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	106		
钟万富	东校维修中心	128		
杨 光	东校维修中心	101		
宋在春	东校维修中心	95		
宋传喜	东校维修中心	56		
吴金昌	东校维修中心	86		
杨银宝	东校维修中心	92	2	
顾乃强	东校维修中心	89		
赵 峰	东校维修中心	135	1	
钟万春	东校维修中心	117	1	
尹 勇	东校维修中心	76		
李荣海	西校维修中心	86		
卓永军	西校维修中心	54		
宋家峰	西校维修中心	79		
徐再兴	西校维修中心	87		
张广庆	西校维修中心	93		
徐益刚	西校维修中心	82		
沈家奎	西校维修中心	90		
宋在进	西校维修中心	87		
顾梦君	公寓中心	86		
陶婷婷	监控中心	13		

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3月19日