后勤服务集团

质量监督简报

第 110 期
2018年12月

甘于人后 勤于人先

专职监督员巡查情况

11 月 1 至 11 月 30 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：

东校区：

1、11 月 8 日现场巡查中发现研究生公寓楼 1—4 栋楼梯口有杂物堆放。

2、11 月 9 日巡视校园环境，北围墙铁栏杆有损坏现象，现已形成通道，应及时维修。

3、11 月 13 日巡查发现东大门两侧存在白色垃圾清理不及时的现象。

4、11 月 15 日巡查发现校园东北角，移动信号塔周边卫生较差。

5、11 月 20 日巡查发现校园运动场、西北墙角，白色垃圾较多，存在清理不及时现象。

6、11 月 22 日巡查发现教学楼、艺术楼周边小路落叶清理不及时。

西校区：

1、11 月 1 日发现 16 号楼南墙边有白色垃圾未清理彻底。

2、11 月 2 日发现 16 栋楼北绿化带内有杂物，车棚四周卫生较差。

3、11 月 5 日发现 18 栋南停车位落叶多，19 号楼南绿化带内有白色垃圾。

4、11 月 6 日发现 12 号楼南四周绿化带内有杂物，落叶较多，校医院南停车位落叶较多。

5、11 月 8 日发现健身广场内有白色垃圾，草地落叶多。

7、11 月 12 日发现上午 10 点后家属区路面落叶比较多，下午 4 点后路面卫生较差。

8、 11 月 13 日发现食堂东墙处有杂草和没清洁干净的建筑垃圾，东门洗碗池窨井少盖子。

9、11 月 14 日发现节能办东垃圾桶垃圾多，没及时清运。网球场南路面落叶多。

10、11 月 15 日发现家属区人行道落叶多，有白色杂物，9 号楼有小广告没清除。

12、11 月 20 日发现巡查发现新三栋家属区垃圾桶边有破旧床板，发现有种菜现象。

13、11 月 22 日发现巡查发现 9 号楼垃圾桶垃圾多，清运不及时。

14、11 月 23 日发现 14 号楼绿化带内有白色垃圾，停车场垃圾多。

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：

1.南苑食堂没有提供餐勺，一些在食堂就餐且需要或习惯使用勺子就餐的同学会有些不适；

2.南苑食堂一楼包子窗口的枣糕虽然形状更可爱，但是量减少了；

3.南苑食堂一楼太和板面窗口的豆浆量总是不足，一个杯子装不满一杯豆浆；

4.南苑食堂一楼打饭处晚上没有菜汤供应，不利于同学们的就餐体验；

5.南苑一楼早餐买粥的地方对粥的保温措施不到位，9 点多有时会买到凉的粥；

6.南苑一楼食堂卖小笼包的蒸笼洗的不干净，有同学发现有饭粒；

7.南苑食堂中午的餐具回收处在非就餐高峰期时，堆积了大部分餐具没有及时回收，导致后面的同学没有多余空间放置餐具，且影响就餐环境；

8.南苑食堂工作人员及时清理地面，但是由于天气较冷地面上的水无法及时蒸发，使得同学们在上面行走容易滑倒；

9.北苑二楼食堂菜价普遍很高，套餐饭都在十元以上。

公寓服务方面：

1.宿舍阳台的水龙头很多已经生锈，且脱落；

2.南苑 4 栋的部分热水机没有及时保养并做好记录；

3.洗衣机数量不足，难以满足学生的使用，洗一次衣服要等好几个小时。

4.学校北苑 20 栋 6 楼的热水机经常失灵；

5.宿舍楼一楼的寄存垃圾袋的地方长时间积存垃圾袋，气味比较大；

6.宿舍楼道的灯不够明亮

7.宿舍水房的水不是很热，可能是热水器没有检修；

8.双十一期间，快递包裹数量显著增多，包装盒数量也随之增加，阿姨们对包装盒的打包频率也显著增加，既要清洁卫生，又要注意分类，垃圾桶满的也更快；

9.宿舍楼下的洗衣房，夜深了，还在洗衣服，有噪音，影响了周围的人睡觉；

10. 南苑 4 栋 6 楼的厕所总是漏水；

11.南苑宿舍门前井盖在维修，夜晚对同学们造成不便；

12. 南苑 4 栋 6 楼的厕所总是漏水、堵塞。

学生监督员信息反馈

教学保障服务方面：

1.明德楼二楼楼梯楼的门每次只开一半，下课时造成了拥堵；

2.明德楼很多教室的墙壁上都被乱涂乱画；

3.部分教室的桌子不是固定的，课桌椅间的间距太大；

4.明德楼 207 教室靠窗第三排靠外面的座椅松动下滑，使得班级教室减少了位置不便于同学们上课；

5.实验楼偏高的楼层如四五层卫生间冲水非常不方便，水量小甚至没有，水龙头也时常不出水，很影响同学们的心情和卫生清洁；

6.明德楼二楼外面的洗手间门开关很困难；

7.明德楼最东侧的楼梯上有一些同学们行走时遗留下来的垃圾，清洁人员没能及时的进行清理；

校园环境方面：

1、东篮球场的部分灯坏了，无法进行照明。

2、明德楼附近南苑食堂外侧有一个小道，下雨天泥泞不堪，无法行走；

浴室：

1.澡堂部分机器扣钱太快，学生花费太多。

2.澡堂存衣服的柜子里面太脏了；

3.南苑澡堂部分花洒损害严重；

4.南苑澡堂空调外挂内置，导致冬冷夏热；

5.学校的浴室里面的每一个莲蓬头下面有小篮子，有些同学会遗留下纸巾等物品，积多也易被水打湿，影响浴室卫生；

超市：

1、南苑超市奶制饮品的货架放了几箱饮品但是其标签没有对应的价格，不便于同学们购买；

2、学校的超市里经常看到文具类的东西很凌乱地放在地上；

3、超市的冷饮一直存放在冰柜中，这是一个严重的问题，可能会导致同学认为冷饮会过期。

4、超市的物品摆放不好，有时候找不到想买的东西；

5、南苑超市售卖生活用品区域，其中售卖沐浴液的种类较少，牙膏货架上有空缺位或价格不对应，不利于同学们购买；

6、南苑超市的笔记本种类较少，让同学们没有太多的选择；

7、超市内的冰柜有水饺之类的速冻非熟食；

8、超市送货的货车随意停放在南苑的路上；

甘于人后 勤于人先

咨询、投诉热线接听及处理情况记录表

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	11/2/16：11	3173108	西校家属楼，7 月电费出奇的多，写了投诉，没回应，想查查到底怎么回事？	没找到相关投诉	1、请拨打节能办电话（3169365）查询	已短信回复
2	11/12/16：08	138****7746	东校 10 栋下快递太过分，早上 6 点就开始工作，中午噪音大的睡不着觉，快递阿姨喊工作到夜里 11 点，严重影响学习和休息！	马上与快递公司负责人沟通协调	17:28；已经与快递公司负责人沟通，结果如下：1.规避时间（避开学生休息时间）2.尽量减少噪音双 11 活动期间，大家相互理解些！	已短信回复
3	11/12/16:14	188****9820	东校 10 栋下快递太过分，早上 6 点就开始工作，中午噪音大的睡不着觉，快递包裹都堆到外面了，噪音更大了，不能休息，人都要崩溃了！	马上与快递公司负责人沟通协调	16：56；已经与快递公司负责人沟通，结果如下：1.规避时间（避开学生休息时间）2.尽量减少噪音双 11 活动期间，大家相互理解些！	10:13 短信回复：维修中心马上派人过去；纱窗及门锁分属不同维修类型，请网上报修。
4	11/12/16：19	180****1302	维修单号 85145，未维修，但恢复一栏显示已修复，水龙头滑丝漏水，请及时修理	维修师傅去两次没人，维修单上做了记号误以为已处理	16:38；下午 5 点多去人处理	已要求物业规范摆放
5	11/12/16：30	181****9522	东校 10 栋噪音太大，影响休息，还要学习，第二天还要上课。希望后勤管管。	马上与快递公司负责人沟通协调	16:45；已经与快递公司负责人沟通，结果如下：1.规避时间（避开学生休息时间）2.尽量减少噪音双 11 活动期间，大家相互理解些！	断电、缴费、缴费不成功、缴费不来电直接找宿管解决，宿管解决不了联系片区长后再联系维修解决
6	11/18/12：10	633775	1、东校北苑 5 栋 401，饮水机插口出现胶皮味后断电，寝室阴暗请尽快派人维修（已网上报修）。2、15:17，维修师傅未到。	下午上班前派人过去。	12:18；1、下午上班前维修师傅过去，有问题再打电话。 15:17；2、直接联系维修部 666538 解决。	14:17；1、已反映给教学保障中心，谢谢您对后勤服务的支持!10 月 15 日 16:10。2、已反映到校园监管中心督促保洁及时清理广告垃圾；3、校园监管中心提请物业楼管加强对散发广告人员的监管。
7	11/21/10：47	188****1024	博文楼自习室什么时候开空调	已经请示集团领导说根据学校安排	11:04；根据学校统一安排，通知下发会立即开放，再等等吧！	正在前往电话联系
8	11/19/15:54	188****2910	西校 4 栋 122、126、130 不明原因断电，请尽快维修。	马上过去查看	正在完善	16:56 模块断电已经修复
9	11/21/11：49	139****6597	东校 2 号楼 2 单元 401 灯管坏，可能灯座需要换，已经网上报修，但始终没人维修，状态栏显示处理完成，请查查到底怎么回事	2 号教工宿舍不属后勤维修范围，网上已回复这位老师，	1、马上派人过去 2、没有密码找回功能，请同学在后台留言，报上学号‘后台’会帮忙找回	12:04 2 号教工宿舍不属后勤维修范围，如有必要请联系房产科
10	11/23/17:03	139****7247 617247	东校 2 号楼 4 单元 6 楼 602 一天没水了，平时水压小还有点水，	马上派人查看；24 号下午再次查看时有水，水压已经调到极限，阀门也开到最大，已和住户交流避开用水高峰。		11/24,10:06 昨晚派人查看情况属实，但晚上不宜维修，今天上午保障艺考抽不出人，下午派人过去解决

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　　2018 年 12 月 10 日