

**日常检查：**

5月16至5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、5月16日巡查西校区学生公寓5、6、9、10、11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，消防通道畅通。

2、5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，各项记录本填写完整，大厅卫生整洁。

**\* 教学保障 \***

1、5月21日巡查西校区思源楼、通慧楼，大厅地面干净；楼梯、扶手无积灰；墙面未见大面积蜘蛛网，各教室内教具齐全，桌椅摆放有序，卫生间无严重异味。

2、5月22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，卫生情况良好，卫生间地面干净无异味，消防设施完好。

3、5月23日巡查东校区博文楼、博雅楼，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，消防通道畅通。

**\* 保洁、绿化、校园环境 \***

1、5月22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，绿化按期修剪，绿化带内无垃圾堆积；

2、5月24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；路面无垃圾堆积。

3、5月25日，巡查东校区教学楼卫生，博文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，卫生间地面有少许小虫子未清理，已联系保洁清理。

**\* 饮食服务 \***

1、5月28日，巡查西校区食堂，大厅桌椅摆放整齐，面点加工间卫生良好，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、5月29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，冷库食品摆放整齐，各项记录详细完整，消防器材配备完好。



# 后勤服务集团

## 质量监督简报

第一百〇五期  
2018年6月



### 夏季饮食养生小常识

1、饮食清淡：夏季人的消化功能减退，食欲下降，饮食宜清淡，多吃一些新鲜蔬菜、水果、黑木耳、豆制品等。经常吃一些瘦肉、鱼类，以保证蛋白质的摄入，但要尽量少吃过于油腻或高脂肪的食物。

2、多进稀食：多进稀食是夏季饮食养生的重要方法。如早、晚进餐时食粥，午餐时喝汤，既能生津止渴、清凉解暑，又能补养身体。

3、最佳蔬菜—苦味菜：中医学认为，夏季人之所以不爽缘于夏令暑盛湿重，而苦味食物可补气固肾、健脾燥湿。现代科学研究也证明，苦味蔬菜中含有丰富的具有消暑、退热、除烦、提神和健胃功能的生物碱、维生素等物质。苦瓜、苦菜、莴笋、芹菜、蒲公英、莲子、百合等都是佳品。

4、补水及时：身体缺水对心血管疾病患者非常危险，因此不要等渴了才喝水。建议每日喝水不少于1500毫升，最好在睡前半小时、半夜醒来及清晨起床后都喝一些凉开水。

5、不可过食冷饮和饮料：气候炎热时适当吃一些冷饮或饮料，能起到一定的祛暑降温作用。雪糕、冰砖等是用牛奶、蛋粉、糖等制成的，不可食之过多，过量会使胃肠刺激，引起不规则收缩，诱发腹痛、腹泻等疾患。饮料品种较多，大都营养价值不高，还是少饮为好，多饮会损伤脾胃，影响食欲。



## 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

#### 餐饮：

1. 因为校庆，学校派发给每个同学两张餐券，实在！
2. 南苑食堂在美食节在不少窗口添加了新品菜，还有新品免费品尝活动。
3. 北苑食堂推出的紫芋很新颖，味道也得到了不少同学的肯定。
4. 南苑食堂一楼的包子总是可以买到热的，这是大多数早餐做不到的，让许多同学愿意去选购。
5. 南苑食堂二楼新开的咯咯鸡饭分量足，价格合理，味道也不错，得到了不少同学的认可。
6. 南苑食堂二楼烤鸭饭窗口新增了新的套餐饭，增加了餐饮的种类，提供了更好的就餐质量；
7. 校庆期间，北苑和南苑食堂都推出了各种各样的庆祝活动，比如北苑的剥蒜比赛，赢的人有小礼物相送，这些做法挺好的，让大家参与到食堂后勤的工作中来，调动大家的积极性，宣传了自己的品牌。
8. 南苑一楼的金陵快餐做的挺好的，菜的种类挺多的，价格也不贵，从 2 元到 5 元各种价格的，一顿饭大概 6-8 元，分量也足，味道也挺好的。
9. 南苑食堂卖包子的窗口人多的时候阿姨们提前将吸管插入了要带走的粥里面，方便拿取。
10. 北苑食堂举行了别开生面的包饺子比赛，既能促进同学们动手，又让同学们品尝到了自己做的饺子，很有趣，希望多举办。
11. 北苑食堂面夫子的青菜香菇包、肉末茄子包、茶树菇包味道极好，阿姨服务态度热情有加；
12. 南园食堂一楼的淮南牛肉汤家的葱油烧饼，舒爽香脆，一口咬下去，满满的葱油香味，特别好吃，蘸上牛肉汤，味道极好；
13. 步入炎炎夏季，北苑毓秀餐厅靠边窗口售卖凉皮，味道很棒，吸引大量同学前来就餐。
14. 南苑食堂二楼的木桶烤鸭饭新添了一些配菜，味道不错。
15. 南苑食堂二楼的米线分量足，比外面卖的实惠不少。
16. 南苑食堂一楼的卖麻辣烫的窗口价格挺实惠的，分量也挺足的，每次都排着挺长的队的，人挺

多的。对于麻辣烫这种食物有兴趣的同学可以去尝一尝。

17. 食堂有一点做得挺好的，就是南北苑都会提供免费的汤中午比较热的喝一碗西红柿蛋汤也是很舒服的，我的觉得食堂的这项做得比较好。

18. 南苑一楼有许多种类的面，有各个地方的面食，价格也挺实惠的，可以满足来自不同地区的同学的需求，值得推荐

19. 北苑二楼最近推出了很多新的菜品，例如帖铁板饭，纸包鸡套餐饭等等，也新加了很多菜品，；例如凉拌西红柿，受到了同学们一致好评。

#### 超市：

1. 南苑超市货架上的商品摆放整齐，利于同学们挑选；
2. 南北苑世纪华联超市里面备有大量的绿豆沙冰，缓解了炎炎夏季给同学带来的困扰，是一个很好的营销点。

#### 校园环境：

1. 时至五月，校园内的广玉兰，有的含苞待放，有的已经绽放，洁白如玉的花瓣，走近处，还可闻到些许淡淡的清香，营造了精密美好的校园意境；
2. 学校的杨絮少了很多，感谢学校的治理
3. 明湖岸边合欢花和琼花盛开，石阶小道两边是青翠欲滴的杉树，与流动的明湖之水相得益彰；

#### 教学保障：

1. 教学楼的爱心雨伞服务很好，为没有伞的同学提供了方便。

#### 公寓中心：

1. 水房的开水机公示了保养记录，让同学们能更放心地使用。

#### 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：

## 公寓中心：

1. 北苑宿舍楼时常晚上停水，给同学们的生活带来不便。

建议：合理调用水资源，避开用水高峰期比如晚上，选择其他时间段检查用水设施，控制用水量，减少用水不便。

回复：已联系维修中心进行加压处理。

2. 宿舍楼最近在大规模换门，补墙，刷墙工作也逐渐开始，但在施工过程中，有叔叔阿姨没有考虑到同学们在上课等情况，在楼道里持续敲门，部分叔叔还在楼道离宿舍很近的地方吸烟，烟味刺鼻。

建议：叔叔阿姨们平时工作很辛苦我们能理解，但也希望在施工过程中叔叔阿姨们尽量多考虑一下实际情况，比如上学时间多个宿舍相连门不开是因为大家都有课，其他宿舍有人可以施工时少吸烟，或者靠窗吸烟让烟味散掉。

回复：此问题已联系维修负责人，及时要求维修工作人员禁止公寓内吸烟。

3. 南苑 4 栋楼道内好几处的灯坏了不能用或者非常暗，给同学们带来了不便。

建议：希望维修的工作人员能及时进行维修或者更换，让同学们上下楼梯更方便。

回复：已联系公寓中心负责人加强公寓公共设施的巡视，发现问题及时报修，避免同学生活麻烦。

## 餐饮中心：

1. 意见：南苑食堂二楼的功夫鸡腿饭的菜一直是那么几个，每个季节都是一样的，让人吃几次就腻了，不愿意再购买。

建议：希望南苑食堂功夫鸡腿饭能适当根据季节而更换菜的种类，让同学们换一下口味等。

回复：同学你好，我们已向档口反映情况，会根据季节适当变更菜的种类，谢谢！

2. 意见：北苑一楼卖的锅贴饺一块钱三个，虽然味道还不错，但里面的馅基本看不到肉，份量太不合理了，影响同学们的体验

建议：希望北苑食堂的锅贴饺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：同学你好，跟据你反应锅贴肉馅少的问题，我们的锅贴是为了做到油而不腻，锅贴的大小和里面的肉馅及调料是有一定的比率的，如果肉馅多的话吃起来口感不好，而且会很油腻。

3. 意见：北苑一楼的小米米加的饭实在太少了，上次去吃了一份喊了加饭，拿到手跟没加没有区别，根本就吃不饱。

建议：小米米加饭的时候应该多加一些，一般情况下喊加饭的都是男生，说明他们饭量比较大，最起码加的饭能让他们吃饱吧。

回复：根据你反映小米的米饭少的问题，小米窗口的米饭是可以免费添加的，如果你感觉米饭量少的话，你可以要求工作人员添加。

4. 意见：北苑食堂毓秀餐厅的菜肴，大多是油腻不堪，鸡块鸡腿什么的切的体积过于大，一口咬下去，一股浓浓的禽肉血腥味；

建议：后勤部门应该督促食堂烹饪形色味俱佳的饮食，菜肴体积适当，烹饪过程稍微用点心，而不是敷衍的态度；

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，作为经理我会去调查一经查实会在下一步工作中做出整改，谢谢同学们的理解与支持

5. 意见：北苑食堂二楼售卖凉皮的窗口，味道极其不好，口味是打包的，同学根本无法自主选择，大蒜味特别重，同学对此很反感；

建议：后勤部门应该提倡窗口提供健康美味的饮食，口味可以根据学生自己的偏好量身定做，具有一定的自主选择权。

回复：同学你好，二楼餐厅凉面皮必须加蒜加醋出售，是餐厅的规定，餐厅是为学生的健康考虑，请同学理解

6. 意见：南苑食堂二楼侧面的餐桌上残留就餐后的竹签，不利于营造良好的就餐环境；

建议：希望食堂的工作人员能够及时清理桌面，同时也能够提醒同学们将用餐后的垃圾带到餐具回收处或者扔到垃圾桶。

回复：谢谢同学的督促提醒，我们已通知保洁阿姨，会及时清理桌面。

7. 意见：南苑食堂一楼的杂粮煎饼现做现吃保证了温度，但是杂粮煎饼的包装及拿取不便利，煎饼在大袋子里塌下去又烫吃起来也不方便。

建议：将杂粮煎饼的包装袋加以改进，用瘦长的包装袋装，或者将煎饼一分为二再装取会更方便。

回复：谢谢同学的建议，已告知该窗口负责人，将会对杂粮饼的袋子进行改善。

8. 意见：南苑食堂二楼的黄焖鸡米饭窗口的米饭有些凉，不利于同学们的饮食健康；

建议：希望该窗口的工作人员能够将米饭保温，保证米饭不会凉下来；

回复：已告知该档做好米饭的保温工作，另外各餐厅都有微波炉，可以自行加热

9. 意见：南苑食堂的炒饭炒面类的分量与质量有欠缺。

建议：可以在炒饭炒菜里加入青菜胡萝卜之类的蔬菜。

回复：同学你好，炒面炒饭的分量南苑一直都是很足的，

### 超市：

1. 南苑超市卖抽纸区域的部分商品上没有标明价格，使得购买时产生不便；

建议：希望超市的工作人员能够及时的补充标签，保证购买质量；

回复：已通知超市负责人立即整改。

### 教学保障：

1. 教学楼部分教室的空调有故障，不能正常运行，致使天热时室内温度高，不利于老师和同学们的上课质量；

建议：希望相关的工作人员能够及时的检查维修，保证设备的正常运行，确保上课质量。

回复：对于教学楼的空调我们已经进行了排查，对于维保期内的空调已经及时联系厂家，维保期外的已经及时联系了维修人员处理。请同学耐心等待，谢谢理解。

2. 明德楼部分教室如 208 有插头用电隐患，电线裸露，插头供电不稳定。

建议：及时进行线路排查维护，修缮有问题的插头插座，防患于未然。

回复：已联系维修部门人员前去查看解决。

3. 明德楼洗手间的部分门关不紧，使得门上的锁不能较好的锁上；

建议：希望相关的工作人员能够对相应门及门锁进行检查维修。

回复：已通知中心管理员平时认真巡视，发现问题及时报修处理。



## 网上留言，电话咨询、投诉处理



### 电话咨询、投诉：

1、5月16日10点35分——学生(15955210408)反映东校博雅楼405空调呈现为强关状态，希望尽早维修，已反映给教学保障中心罗主任，已联系人员尽快处理。

2、5月16日15点05分——东校某学生(17856990690)反映南苑3栋206报修未修，回复却是已维修状态，经核查后发现学生报修时未标明房间号，经确定后立即联系了杜主任派人去处理。

3、5月18日9点02分——学生(18130148117)反映东校10栋一楼外垃圾袋异味严重，影响寝室环境，已联系公寓中心代主任安排管理员处理。

### 网上报修监控信息：

本期自 5 月 15 日起截至 5 月 30 日网上报修合计 1227 项。

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						
5.16	73506-73676	171	115	26	30	92	122	155	1		15 空调未处理
5.17	73677-73826	150	103	14	33	89	103	150			
5.18	73827-73934	108	76	12	20	58	77	97	3		8 项空调未处理
5.19	73935-73997	63	45	15	3	39	55	63			
5.20	73998-74047	50	32	17	1	30	42	50			
5.21	74048-74142	95	72	15	8	49	75	95			
5.22	74143-74209	67	53	6	8	38	58	65			2 项空调未处理
5.23	74210-74262	53	41	10	2	29	44	53			
5.24	74263-74335	73	59	10	4	46	62	73			
5.25	74336-74392	57	49	3	5	40	55	57			
5.26	74393-74435	43	32	9	2	31	40	43			
5.27	74436-74493	58	51	5	2	35	49	58			
5.28	74494-74600	107	84	16	7	61	89	107			
5.29	74601-74660	60	45	8	7	31	52	60			
5.30	74661-74732	72	59	6	7	40	66	70	2		2 项空调未处理
合计	73506-74732	1227	916	172	139	708	989	1196	6		25 空调未处理

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。

编辑：梁卫军

主办：集团安全与质量监控中心内部控制部

审稿：李富强

2018 年 6 月 5 日