

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	9/11/16:50	187****5766	9月6号报修（网上维修编号79592、79593）的两单维修未修，但在状态栏显示处理完成。考研期间时间紧张，希望明天上午10:30—11:30期间处理。	东校水电维修中心	明天在学生希望修理时间段派人过去	9/14/09:57 水管漏水已解决，抽屋再重新报修
2	9/13/10:40	156****1219	9月6号报修（网上报修编号80113）未修，但在状态栏显示处理完成。天花板掉皮学生上课有危险，请尽快维修。	东校水电维修中心	属于大型维修工程请联系资产处维修科	9/14/11:00 不属于后勤维修范围，请联系资产处维修科，电话3171598
3	9/14/15:30	186****8579	实验楼206交换机没电，已报修，上课急需尽快维修。	东校水电维修中心	已派人查看，是交换机的事故，请联系解决。	已回复
4	9/17/8: 52	139****6597	明德楼117黑板钢丝绳断，希望课间维修	教学保障中心	已联系校外相关单位，中午来人	已短信回复
5	9/17/12: 18	183****2427	西校6栋6楼卫生间水管漏水没人管，水流到楼下寝室了	西校维修中心	马上派人过去	已短信回复 已有人查看， 下午2:30维修
6	9/18/7: 50	177****5186	博文楼608教室插座没电，已报修。没维修但状态一栏显示已维修，下午尽快安排人修一下。	东校水电维修中心	非教学用电的插座不供电，因存在安全隐患，学生使用插座乱用电	8:42 如实回复
7	9/26/14: 57	158****6817	1、东实验楼506墙角靠近空调的位置漏水，9月底前必须整修完 2、教室外有个巨型马蜂窝	1、内控部 2、维修中心	1、漏水问题请网上报修；已经派人过去现场先勘查	16:22 1、鉴于事情紧急，已通知维修中心马上现场勘查解决；请开教室门2、马蜂窝问题请打校消防科联系解决，电话3178053
8	9/27/10: 14	156****2611	1、博雅楼401电教室电脑内容和显示器内容不同步，无法正常演示。已报修3天（编号82019） 2、西校田径场草坪经常有狗排便	1、教保中心 2、监管中心	1、401电教室属于法学院自管； 2、监管反映到物业，要求挂个提示牌子狗主人请自觉打扫狗便便	1、请法学院自行解决； 2、田径场属于体育教学部管理，后勤只能从卫生方面监管，请物业挂温馨提示牌
9	9/27/12:39	183****2427	西校6栋6楼卫生间水管又漏水了，水流到628和楼下528寝室	西校维修中心	马上派人过去	已经派人过去
10	9/27/22:47	188****8096	东校9栋4楼智能锁坏无法锁，宿管阿姨态度不好，能不能让她态度好些	公寓中心	智能锁坏学生自己打电话联系维修，楼管有电话；宿管阿姨态度问题调查问问	已经打过维修电话；宿管阿姨的态度问题已经提请她们注意
11	9/29/8:45	181****9656	北苑9栋夜里1点左右洗衣机还有人用，噪音影响休息	公寓中心	洗衣机房开放时间6点到11:30，到时请断电	10:47宿管中心已经联系厂家，不能后台关机，关电闸会影响正在洗衣的同学的利益，最好是公寓出台公示牌提请同学们自觉遵守作息时间提高素养



后勤服务集团

质量监督简报

第一百〇八期
2018年9月



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、西校区二食堂有些菜油水太多，食堂阿姨打排骨时大部分都是骨头。
- 2、南苑食堂的烤鸭饭，虽然刚开始吃还好，但时间长的话，很明显会发现蔬菜的种类会明显重复，也就是种类不够丰富；
- 3、一楼的自选菜小碟盛放，冷的快，口感不好，影响健康；
- 4、北苑一楼收放盘具的地方虽然会放一个专门放筷子的地方，但作用明显不大。
- 5、南苑食堂二楼冒菜窗口，在有时候挑选菜时菜的种类不是很多或者有些菜已经被挑选完没有及时补充，不利于后面同学们的挑选；
- 6、南苑食堂二楼黄焖鸡米饭土豆太多；
- 7、南苑食堂一次性的筷子部分有霉变情况；
- 8、南苑一楼食堂有四个窗口近一周都没有营业，用餐高峰期加大了压力
- 9、南苑食堂一楼有的饭菜太辣，不适合口味清淡的同学；
- 10、南苑食堂一楼的热干面很久没有开门了；
- 11、南苑食堂一楼的清真面窗口今年的面口味清淡了，面也少了很多；

学生监督员信息反馈

公寓服务方面：

同学们经常把从食堂带回来的餐盒还有外卖扔在垃圾桶旁边，宿舍楼道里的垃圾如果没有及时清理就会有很大的异味。

教学保障服务方面：

- 1、教学楼里的有些椅子有些会突然间坏掉，在上课期间会影响同学们的上课状态和质量；
- 2、明德楼203教室后面的风扇有很大噪音，影响了同学们的学习；
- 3、慎思楼五楼男卫生间的一个水龙头一直不能用；

校园环境方面：

校园内最近新建了一些工程，每天都有很大的噪音，影响了同学们休息。

专职监督员巡查情况

9月1至9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：

- 1、9月7日现场巡查东校区校园环境，巡查中发现北苑12、13栋楼宇门前自行车摆放杂乱，影响美观，已联系物业公司清理。
- 2、9月10日巡视校园运动场及楼宇附近的卫生情况，发现部分绿化还有死树枝没有清理完毕，已当场联系负责人员处理。
- 3、9月11日，巡查明湖四周，杂草已经清理完毕，部分树木在修剪，但休息椅四周卫生较差，已联系物业公司负责人进行处理。
- 4、9月15日巡查西校区新三栋地下室钢化玻璃房北墙已破，20栋地下室钢化玻璃房顶破一块，存在安全隐患，且卫生无人清洁，环境较脏。
- 5、9月20日巡查西校家属区7、8、9栋楼之间绿化带内有少量建筑垃圾。
- 6、9月15——9月20日校园道路落叶清理不及时，研究生公寓周边垃圾清理不及时。