



后勤服务集团

质量监督简报 第 109 期
2018 年 11 月



甘
子
人
后
勤
于
人
先

专职监督员巡查情况

10 月 1 至 10 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：

西校区：

- 1、10 月 9 日现场巡查中发现家属区 13—18 栋停车场落叶清除不及时，校医院北面停车场落叶杂物比较多。
- 2、10 月 10 日巡视校园环境，发现家属区 9 栋垃圾桶内垃圾较多，没有及时清运。
- 3、10 月 11 日，巡查发现 11 栋楼旁建筑垃圾没有清运。
- 4、10 月 12 日巡查发现 8—12 栋之间绿化带内有白色垃圾，停车场内落叶清扫不及时。
- 5、10 月 15 日巡查发现 3 栋南绿化带内落叶和白色垃圾较多，16 号楼东绿化带内杂物没清除，5 号楼南绿化带内有杂物和破旧椅子。
- 6、10 月 16 日巡查发现 1 号教学楼个别教师黑板槽有脱落，卫生间、楼道内下落水管道外表沉积灰尘严重。
- 7、10 月 18 日巡查发现学生公寓走廊墙面瓷砖有灰尘，楼道有长明灯现象。
- 8、10 月 19 日巡查发现一食堂加工间菜案底有灰尘没清洁干净。
- 9、10 月 20 日巡查发现 6 号楼北绿化带内有白色垃圾，主停车场落叶没及时清扫，主体育场南路落叶多，休闲场所绿化带内杂物多。
- 10、10 月 24 日巡查发现 10 月份未见垃圾桶消毒。

东校区：

- 11、10 月 16 日巡查发现校园南大门、东大门两边围墙边存在卫生死角，东运动场白色垃圾较多。
- 12、10 月 9 日巡查发现明湖景区内休息座椅旁白色垃圾较多。
- 13、10 月 23 日巡查发现 1 号教学楼北垃圾桶清洁不及时，病虫树清理不及时。

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. 南苑食堂的餐具回收处的餐具回收整理的不及时，在就餐人数不是很多的情况下，餐具回收处也有一些餐具的摆放；
2. 南苑食堂一楼的早餐保温做得不太好，稍迟一点去买到的都是凉的；
3. 南苑食堂二楼黄焖鸡米饭土豆太多；
4. 食堂免费汤有点单调；
5. 南苑食堂清真面窗口早上正式营业较迟，烹煮拉面食材的时间较久，
6. 南苑食堂西侧的门在打开时没有很好的撑住，有时同学们从那个门进出的时候会被门打到；
7. 南苑食堂一楼山西大饼窗口在早餐售卖的豆浆有些凉，最近气温下降，早餐饮用较凉的豆浆不利于健康；
8. 南苑食堂二楼的精品菜品种单一，长期未更新，不利于学生们就餐；
9. 北苑南苑的食堂自选菜蔬菜很少变更，菜品基本类似；
10. 南苑食堂买卖包子馒头的窗口和卖饼的窗口相距太远。
11. 南苑食堂卖南瓜粥的那个窗口的粥太稀，而且味道过于淡。

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. 宿舍楼卫生间气味严重；
5. 宿舍楼下自习室仍有占座情况时有发生；
6. 学校北苑 20 栋 6 楼的热水机经常失灵；
7. 宿舍楼下的自习室部分课桌里有垃圾；
8. 一些同学反映宿舍楼里的洗衣房气味难闻；
9. 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；
10. 宿舍楼道的灯不够明亮
11. 宿舍楼里的洗衣房中衣物经常摆放得较乱。

学生监督员信息反馈

教学保障服务方面：

- 1. 教学楼的教室桌子上都是笔迹划痕；
- 2.教学楼某些高层和较偏的卫生间水龙头存在水不足、水龙头脱落的情况，比如慎思楼一楼卫生间的水龙头就脱落了，只有一个可以使用；
- 3. 明德楼 207 教室靠窗的第二排左边的凳子的一个螺丝接口处有问题，使得凳子面的一侧会突然掉下，不利于同学们上课；
- 4. 教学楼大厅的爱心雨伞处的备用太少了，下雨时不够用 ；
- 5.明德楼许多教室的座位出现了各种问题，没有及时解决；
- 6.教学楼的打水机，有人把茶叶倒在那个下水管上；
- 7.博雅楼 202 教室后排电线的保护壳断裂，使得电线裸露在外，不利于同学们的人身安全；
- 8.明德楼许多教室的座位出现了各种问题，没有及时解决。

校园环境方面：

- 1. 校园内道路旁有许多落叶与垃圾；
- 2. 垃圾箱只有一个种类，没有分类表明。
- 4. 宿舍楼之间的垃圾没有清理
- 5. 宿舍的楼下垃圾总是在同学们早上起床去上课的时候清理。

浴室：

- 1.澡堂隔间太少，很多南方的学生不习惯；
- 2.天气渐冷，南苑浴室的水温稍低，特别是女生感觉有点凉；
- 3.南苑浴室衣柜里比较脏。
- 4. 南苑浴室检修时间过长，同学们洗澡不方便。

超市：

- 1.南苑超市售卖生活用品区域卖沐浴液的种类较少，不能较好的满足同学们的购物需求；
- 2.楼下南苑超市的寄存柜有时不够用，且人多的时候排队时间较长；
- 3.南苑超市仍有部分工作人员上班时间玩手机；
- 4.超市的冷饮一直存放在冰柜中，可能会导致很多人认为冷饮会过期。
- 5. 南苑超市的笔记本种类较少，让同学们没有太多的选择。

甘子人后
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	10/3/11:55	156****7322	北苑食堂一楼清真窗口炒面分量过少，一份饭量一般的女生居然吃不饱	餐饮服务 中心	量是固定的，这种投诉我们很难处理，会向企业通报此事，要他们分量把握准确点	已短信回复
2	10/7/10:46	183****7295	东校 11 号楼 422 水龙头坏，不断滴水，已经报修，希望早点派人维修	东校水电 维修中心	马上派人过去	已短信回复
3	10/10/9: 51	159****9928	东校 11 栋 521 阳台下水道堵住了，已报修过，也去人了，说是与楼下有关，然后就没下文了。另外纱窗、阳台门锁也坏了	东校水电 维修中心	已派人查看	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	10/10/10: 34	139****2769	西校 20 号家属楼垃圾桶摆放不规范	校园监 管中心	下午现场查看	已要求物业规范摆放
5	10/11/21:35	153****8850	交过电费还是没通电，宿管说送不上电找维修。	东校维 修中心	给同学维修中心 人员电话直接说明情况解决——已解决。	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	10/13/10:23	139****1016	各种发传单打广告的进入教室，打扰学生学习，还有传单垃圾到处都是，增大保洁压力。后勤管理部门是否应该抓抓那些发传单的垃圾，或者禁止广告； 2、重点在博雅、博文楼，期待看到实质性效果！	教学保障 中心 校园监 管中心	1、教保多次派人检查，特别是考研前期尤为严重。但是教学楼存在出口多，散发传单有被雇佣的本校学生，且不是违法行为，发现相关人员只能口头警告处理； 2、校园监管中心与物业商讨，诸如此类事将纳入物业楼管职责范围	14:17 1、已反映给教学保障中心，感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	10/14/16:41	156****1281	广学楼 211 门锁坏了，门打不开，已报修过，也来人修理，但现在又打不开了；另外窗户也缺把手	东校维 修中心	马上过去，去时打电话联系张老师	正在前往电话联系
8	10/19/17: 39	139****1016	发传单的又来博雅楼了	1、教学保障中心 2、校园监管中心	正在完善	18: 24 下班了正在寻求更好的解决方案
9	10/25/17: 06	150****0433	1、后勤微服务密码忘了，没有密码找回功能； 2、东校 2 栋 117 断电，曾经报修过，现在又不明原因断电，忘记密码，无法登陆报修，请速派人来维修。	东校维 修中心 数字化大 厅	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	10/26/10:04 后台留言区报上学号，‘后台’会帮忙找回