日常检查：

6 月 16 至 6 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、6 月 18 日巡查西校区学生公寓 5、6、9 栋，值班人员均在岗，值班记录本填写完整，学生刷卡正常，消防通道畅通。

2、6 月 19 日巡查东校区北苑学生公寓 1、2、7、8 栋，值班人员均在岗，各项记录本填写完整，大厅卫生整洁.

＊教学保障＊

1、6 月 20 日巡查西校区思源楼、通慧楼，大厅地面干净；消防通道畅通；走廊、楼梯扶手无灰尘堆积，各教室内教具齐全，无垃圾堆积，卫生间无严重异味。

2、6 月 21 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，大厅卫生整洁。

3、6 月 22 日巡查东校区博文楼、博雅楼，值班人员在岗情况良好，墙面未见大面积蜘蛛网，角落无杂物堆积，教师窗户清洁度良好。

＊保洁、绿化、校园环境＊

1、6 月 25 日，西校整个校园整体卫生良好，垃圾清运及时，运动场周围无垃圾堆积，绿化修剪及时。

2、6 月 26 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；垃圾清运及时。

3、6 月 27 日，巡查东校区教学楼卫生，大厅卫生整洁，走廊无乱堆乱放现象，楼梯扶手、走廊无灰尘堆积。

＊饮食服务＊

1．6 月 28 日，巡查西校区食堂，大厅桌椅摆放整齐，成品与半成品分开放置，已交代负责人清理土豆及鱼鳞时尽可能的干净些，以免残留让同学感到不适，食品仓库生熟分开放置，摆放有序，各档口工作人员衣帽整齐服务态度良好，消防器材无损坏。

2.6 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，各项留样记录详细完整，消防器材配备完好。

后勤服务集团

质量监督简报

第一百O七期
2018 年 7 月

学生监督员信息反馈：

意见建议与反馈：

（一）保洁中心：

1. 意见：东实验楼一楼二楼三楼的女卫生间，异味较重；

建议：后勤部门应该加强对保洁人员的管理，加强公共厕所的清洁工作，定期杀毒消菌。

回复：已现场查看，督促物业保洁人员立即整改。

（三）餐饮中心：

1. 意见：南苑食堂二楼干锅煎肉饭窗口长时间没有营业，使得同学们在就餐的选择上有所减少，餐饮的种类也会相较减少；

回复：同学你好，干锅煎肉饭厨师因家中有事，9 月 1 号会开业，敬请期待。好吃的干锅煎肉饭回来了哦，欢迎再次光临南苑二楼

2. 意见：北苑食堂二楼的荤菜价格较贵，不是 5 元就是 6 元，而且分量极少，说是荤菜，但又配上大量的素菜；

回复：同学你好，北苑二楼餐厅五元六元菜，包括常规烧菜如红烧鸡鸭肉等，同时还有一些精品炒菜如京酱肉丝.鱼香肉丝等，餐厅既要保障基本伙食结构还要为一些有特殊就餐需求的同学服务，同学可以根据自己的实际情况和需求选择购买。

3. 建议：：南苑食堂一楼没有锅贴饺出售，不能满足同学们的需要。

回复：同学你好，下学期我们引进了新的品种，其中就有锅贴，敬请期待。

4. 意见：南苑食堂一楼自选窗口的米饭八毛一份，价格不合理。

回复：自选窗口有两种米饭，普通大米 5 毛，东北大米 8 毛，而且标识很醒目，请同学根据自己的需求自行选择。

5. 意见：南苑食堂的面食窗口不足，导致人多的时候容易出现站长队的情况。

回复：新学期我们会引进了新的面食，欢迎同学前来品尝。

6. 意见：南苑食堂的地面清理不及时，地面有水渍不利于同学们的行走，有污渍影响就餐环境，不利于同学们的就餐质量；

回复：我们会加派人手及时清理地面，让同学有更好的就餐环境。

7. 意见：北苑一楼中午吃饭偶尔出现筷子柜没有筷子的情况，很多人打到饭却找不到筷子吃饭。

回复：同学你好，新的筷子昨天已经添加到位了，感谢同学的提醒。

8. 意见：南苑食堂黄焖鸡配菜单调而且土豆太多了。

回复：9 月 1 号黄焖鸡米饭会在配菜上增加种类，并丰富汤汁的口感，还请同学继续支持黄焖鸡米饭。

9. 意见：南苑食堂一楼的太和板面和北苑食堂的太和板面，味道不在一个级别上，北苑明显要比南苑好吃很多，而且种类丰富；

回复：:食堂面对的是五湖四海的学生，每个人口味不同，不过我们已经和大厨沟通过了，可以去北苑借鉴一下，相互学习各自的优点，把口味提上去。

教学保障：

1. 意见：慎思楼 503 教室最后一排座位晃动严重。

回复：已联系维修中心尽快处理。

2. 意见教学楼卫生间冲水按钮锈蚀严重，按下去弹不上来。

回复：谢谢同学们提醒，我们会进行检修统一更换。

维修中心：

1. 意见：北苑 20 栋寝室电风扇报修多次均没有效果。

回复：电扇近日已到货，我们会抓紧维修更换。

公寓中心：

1. 意见：前几天宿舍突然停电了，毫无征兆的停，让大家措手不及，食堂刷卡都没法刷了，给大家的生活造成了很多不方便。

回复：停电是电缆突然故障导致，后勤人员已经立刻抢修，给师生带来不便敬请谅解。

2. 意见：宿舍厕所经常会堵住。

回复：我们会加强巡查力度，及时报修处理，同时也请同学们配合，勿将异物丢进便池。

超市：

1. 意见：超市缺少做促销的活动，应该定期做一些促销，商品最好是生活用品，这样可以吸引更多的人前去购物。

回复：已反映给超市负责人尽量满足同学们的需要。

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 2018 年 7 月 6 日

网上留言，电话咨询、投诉处理

电话咨询、投诉：

1、6 月 19 日 12 点 20 分——学生(13705092658)反映南苑 6 栋 211 昨晚停电，交了电费后宿管告知晚上才能送电，已把情况反映给东校区代主任，立即给予联系解决。

2、6 月 19 日 13 点 14 分——东校某学生（15505525937）反映大四学生有一部分错过统一退饮水机押金的情况，该如何处理，已给其联系校园保障部姚主任处理。

3、6 月 25 日 11 点 11 分——学生（18895684028）反映宿舍停电，为何未提前通知，已给其解释因电缆临时故障正在抢修，希望理解。

网上报修监控信息：

本期自 6 月 16 日起截至 6 月 30 日网上报修合计 969 项。

	后勤服务集团网络报修情况统计										
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						
6.16	75929-75964	36	26	5	5	28	33	36			
6.17	75965-75991	27	17	6	4	20	24	26	1		
6.18	75992-76028	37	21	12	4	31	34	34	3		3 项空调未处理
6.19	76029-76097	69	59	7	3	48	62	69			
6.20	76098-76181	84	62	15	7	56	78	83	1		
6.21	76182-76250	69	55	9	5	50	58	67	2		
6.22	76251-76300	50	32	15	3	40	45	50			
6.23	76301-76336	36	21	12	3	28	32	36			
6.24	76337-76396	60	45	10	5	48	55	59	1		
6.25	76397-76529	133	66	65	2	78	112	131	2		
6.26	76530-76623	94	64	15	15	68	85	89	5		3 项空调未处理
6.27	76624-76709	86	46	15	25	57	79	84	2		
6.28	76710-76796	87	73	9	5	53	71	80	7		
6.29	76797-76863	67	42	12	13	42	50	58	9		5 项空调未处理
6.30	76864-76897	34	28	5	1	26	30	33	1		
合计	75929-76897	969	657	212	100	673	848	935	34		9 项空调未处理

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。