

日常检查:

6月1至6月15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4日巡查西校区学生公寓3、4、7、8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5日巡查东校区北苑学生公寓15、16、17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6日巡查西校区思源楼、通慧楼,大厅地面干净;消防通道畅通;墙面未见大面积蜘蛛网,各教室内教具齐全,无垃圾堆积,卫生间无严重异味。

2、6月7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,卫生间无异味,消防设施完好。

3、6月8日巡查东校区博文楼、博雅楼,值班人员在岗情况良好,大厅地面干净,角落无杂物堆积,楼梯无灰尘堆积。

保洁、绿化、校园环境

1、6月11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,绿化修剪带内无垃圾堆积。

2、6月12日现场巡查东校区校园环境,篮球场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13日,巡查东校区教学楼卫生,走廊无乱堆乱放现象,楼梯扶手、窗户玻璃、走廊无灰尘堆积。

饮食服务

1. 6月14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,成品与半成品分开放置,食品仓库生熟分开放置,摆放有序,食品留样明确标识,各档口工作人员衣帽整齐服务态度良好,消防器材无损坏。

2. 6月15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。

专职监督员日常检查:

绿化:

1. 通过对东西校绿化工作进行督促检查显示,东西校院内主干道及家属区域内低矮树枝已修剪完毕,有病虫害的树木进行了打药,校园绿化环境整体上有明显改观。

2. 校园环境工作存在的问题:东校区明湖西面木质观景台大面积腐朽损坏。

校园环境、保洁:

1、校园主干道清扫干净,垃圾清运及时,东西校区各教学楼、实验楼、大厅地面门窗卫生保持良好,无垃圾堆积,消防通道畅通,教室内整洁、教具齐全、卫生间卫生无异味无长流水现象。

2、巡查时发现垃圾桶清洁力度不够,消毒次数不足。



后勤服务集团

质量监督简报

第一百零六期

2018年6月



高校的毕业寄语

★清华大学★

邱勇校长 —— 坚守初心
创造美好人生

我相信,美好的人生是我们每一个人追求的目标。究竟什么样的人生是美好的?不同的人有不同的思考。同学们,美好的人生由你们自己定义,要靠你们自己去努力创造。

希望你们自强不息。追求理想的道路不可能一帆风顺,唯有自强才能前行。“胜人者力,自胜者强”,要做到自强,最重要的是始终有一种战胜自我、超越自我的精神。不息,就是永不放弃、永不停息。无论面对工作还是生活,无论身处顺境还是逆境,都要保持进取的心态,用刚毅坚卓的品格不断成就人生新的辉煌。自强不息不仅写在校训里,也应该是你们一生的座右铭。

希望你们懂得感恩。越有成就的人越要懂得感恩。感恩是对他人、对社会、对自然给予的感激与回馈,是一个人的道德涵养,也是一种人生哲学。

★北京大学★

校长林建华——网络时代
更需要理性

大学培养学生独立思考,使他们明辨是非、坚持真理,而不是人云亦云、随波逐流;大学应当使学生牢固树立核心价值观和社会责任感,让学生们懂得,简单的拿来主义并不能解决中国的问题,民粹和狭隘民族主义也不行,我们要探索出一条中国自己的道路。

在这分别的时刻,我希望伴随你们的不仅有专业知识和生存能力,还有经过激烈思想碰撞所形成的坚定信念和价值观;不仅有真诚的同学情谊,还有北大人的家国情怀;不仅有对燕园生活的美好记忆,还有守正、奉献、超越和“敢为天下先”的使命感。我相信,你们在北大收获的一切,都将激励你们,始终站在时代的最前沿,去弘扬正气,去坚守正道,去不断创新,去引领未来。

★上海财经大学★

校长樊丽明——站在离梦想更近的地方

首先,寻梦须有志,梦想的“称重机”是责任与情怀。心有多大,舞台就有多大;梦有多远,人生就有多远。情怀入梦、家国在心,把自我人生价值的实现同国家的前途命运紧密联系起来,这才是个人梦想的“试金石”和“称重机”。

其次,逐梦须有行,梦想等不来,只能靠脚踏实地干出来。空谈误国,实干兴邦。梦想唯有付诸行动,才有价值。为此,希望你们做思想的巨人,更要做行动的强者,一步一个脚印地向着梦想前行。

最后,圆梦须有恒,梦想的实现从来不会一帆风顺,希望你们内心强大,迎难而上,百折不挠,向失败讨经验,不断开拓人生的新境界。

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,促进了后勤服务工作。

(一) 表扬 餐饮:

1. 南苑食堂装上了电风扇,能够在天气炎热时为同学们就餐提供良好就餐条件;
2. 南苑食堂二楼冒菜窗口新加了一些饭菜的种类,丰富了同学们的选择;
3. 北苑食堂的煎饺子比较好吃,价格也适中。
4. 北苑食堂三叔公面馆中的麻辣鸡杂面,超好吃,超实惠,香辣爽口,汤汁红亮,特别诱人;
5. 北苑食堂一楼的砂锅粉丝、砂锅米线、砂锅土豆粉吸引了大量同学的味蕾,即便是夏季,仍有不少同学前来就餐;
6. 毓秀餐厅中午提供凉皮、馒头,大大缓解了炎炎夏季同学们食欲不振、米饭难以下咽的状况;
7. 南苑食堂一楼太和板面的工作人员态度很好,很热情。
8. 南苑食堂一楼的麻辣烫窗口食材用小帐子遮挡起来,需要取用再拿,防范了夏天的蚊虫沾附,食材相对更干净。
9. 南苑食堂 2 楼将前排座位后移,空出了很大一块位置供学生排队,避免了就餐排队时由于人过多造成的拥挤。
10. 南苑二楼的黄焖鸡还是很实惠的,9 块钱一份,加一份饭 9.5 元,饭的分量也很足,对于一些饭量较大的男生是个不错的选择,还有三个小菜一份酸菜,一份酸豆角,还有凉拌海带。选择多样,性价比很高。
11. 南苑一楼的板面有很多种类,炸酱面也有很种类,价格基本在 6-7 块之间,分量也挺足,对于喜欢吃面的同学来说是不错的选择。
12. 北苑二楼中午供应的蒸蛋一块钱一碗,一碗的分量也挺足,很实惠,味道也挺好,是一个不错的选择。
13. 北苑食堂的食物种类丰富,饭菜也基本较为可口。
14. 南苑食堂一楼麻辣烫窗口的蛋炒饭很受大家欢迎,口味很不错。
15. 南苑二楼的自选菜有各种各样的,荤素搭配,价格合理,素菜两三块钱一份,荤菜四五块钱一份,味道也挺好的,值得推荐。
16. 北苑二楼的菜现在有挺多种类的,价格也挺公道的,选择也挺多哦的,价格也挺实惠的,值得推荐。

17. 北苑一楼苗家掉渣饼现在加的配菜的量比之前多了,之前块钱只会给你加两三片土豆,现在加的挺多的,这一点做的挺好的。

18. 北苑食堂面夫子推出新品种,有黑米窝窝头、紫薯窝窝头、荞麦窝窝头等诸多面类食品,给北方同学带来福利;

19. 南苑食堂的炸酱面味道不错,小菜也很丰盛。

20. 南苑食堂的自选菜搭配很多,荤素都有特色。

超市:

1. 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。
2. 南苑超市的地面能够很好的维持地面的卫生,为同学们提供较好的购物环境。
3. 南苑超市有些商品还是挺实惠的,本周我在南苑食堂买了一瓶可乐,只要 2.5 元,在零食吧需要 3 元。

校园环境:

时至六月,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,营造了美好的校园意境;

教学保障:

教学楼换了新的饮水机,快捷便利,卫生安全,给同学日常饮水带来便利;

公寓中心:

1. 教室和宿舍都有空调,能让同学们有一个良好的学习和生活环境
2. 宿舍楼垃圾清理出楼频率加大,有利于维护宿舍楼环境。
3. 南苑 4 栋打扫卫生的阿姨每次都能按时将卫生打扫得很好;

(二) 意见建议与反馈:

(一) 保洁中心:

1. 意见: 南苑 2 栋二楼的楼道清洁人员楼道清理不是很干净;

建议: 希望宿舍楼里的清洁人员能够及时的清理楼道,提供良好的生活环境。

回复: 已联系保洁公司负责人立即督促整改,欢迎同学监督。

2. 意见: 东实验楼一楼二楼三楼的女厕所,气味难闻;

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,定期杀毒消毒。

回复: 已现场查看,并督促物业公司立即整改。

（三）餐饮中心：

1. 意见：南苑食堂二楼冒菜窗口有些挑选的菜在同学们选择完后没有及时的补充，不能很好的给同学们带来选择；

建议：希望食堂相应窗口的工作人员能够及时的补充，为同学们带来更多的选择；

回复：同学你好，首先感谢你喜欢吃南苑冒菜，有些菜也许在同学挑选完成后分量较少，我们已通知阿姨，售卖过程中要看一下，如果菜卖的较快会及时补充并加新鲜同类蔬菜。给你带来的不便，还请谅解，谢谢！

2. 意见：南苑食堂二楼的精品菜窗口的菜的品种较为单一，长时间不更新会让同学们有厌烦的感觉，不利于就餐质量的提高；

建议：希望该窗口的工作人员能够不定时的更换一些菜的种类，更好的丰富；

回复：南苑二楼精品窗口现在也在每个礼拜二、四会推出新品，尽量做到品种丰富，让同学的饮食健康得到保证。也让同学可以有更多的选择～～

3. 意见：南苑食堂一楼自打菜区，各色餐碟盛装的菜肴，里面混有头发丝，严重影响了学生们的就餐心情，对饮食健康卫生抱有怀疑态度；

建议：食堂应该加强食堂烹饪人员的管理，要求其清洗菜肴时更加认真仔细些，排除头发丝、小虫子的存在，保障安全卫生健康饮食；

回复：感谢同学对一楼自选的支持，我们已经和厨师勤杂沟通过了，从源头到每一道环节认真负责，从而避免此类事情的发生。

4. 意见：南苑食堂一楼的豆浆基本都是凉的，喝过会不舒服。

建议：希望工作人员能尽量现做现卖，或者及时加热；

回复：豆浆基本上都是现做的，但是我们的工作人员会在用餐高峰提前做出一部分来缓解排队的压力，不过豆浆窗口有微波炉，同学可以让售卖的阿姨给加热一下。

5. 意见：南苑食堂二楼的自选区给的饭较少。

建议：希望工作人员能准备多一点的饭；

回复：同学你好，南苑二楼自选区米饭是免费加的，同学如果觉得不够可告知档口员工加饭，谢谢

6. 意见：北苑食堂一楼的包子铺晚上提供的包子经常会是早上的包子，且经常提供的包子不够，让后来的学生吃不到想要的口味的包子。

建议：希望晚上可以提供多一点包子。

回复：同学你好，我们包子都是每餐现做的，跟据你反应每天都不够卖的情况，我已经和负责人说过了，加量售卖，做好保质保量工作。

7. 意见：北苑南苑食堂有时候食堂打扫阿姨收残不及时，导致餐桌上有时候还留着很多的残余食物，其他需要坐下来吃饭的同学要很久才能找到一个干净的餐桌，或者跑很远才能找到干净的地方吃饭。

建议：阿姨收残应该要及时些，不然会导致很多同学拿着饭找不到地方坐下来吃。

回复：已经对阿姨严肃批评了，以后她们会加强巡堂速度，保证餐桌卫生干净。就餐高峰点保洁人员有限清理不及时，也请同学多多谅解，谢谢

8. 意见：南苑食堂二楼的菜补充的不及时，导致排在后面的同学不能及时的打到饭菜；

建议：希望相应窗口的工作人员能够及时的补充菜，保证同学们不会因为打不到饭菜而排较长时间；

回复：我们已经与厨师沟通，每天 10:30 分会上第一批次的菜，11:40 会上第二批次的菜. 菜品会及时增加，保证同学不会因打不到饭而排较长时间的队。

9. 意见：南苑食堂的小米姑娘提供的配菜质量不是很好。

建议：可以提供廉价的白菜之类的，加上菜汤也可以。

回复：小米姑娘现在免费赠送的都是一些时令蔬菜，我们已通知厨师会增加品种，比如白菜，土豆丝，麻辣豆腐～～做到让同学有更多选择，谢谢！！

10. 意见：北苑食堂一楼的套餐饭价格分布有点乱

建议：向学生做详细说明，比如张贴宣传纸张之类。

回复：同学你好，为了满足更多学生的需求，我们套餐饭价格是跟据主荤菜不同，价格分别定为，5 元 6 元 7 元 8 元，套餐饭。

11. 意见：南苑食堂一楼麻辣烫窗口的蛋炒饭排队等待时间很长，售卖人员操作起来大声呼喊确认不同炒饭种类较麻烦，效率降低，且存在准备的饭不够卖的情况。

建议：号召同学们按照所需炒饭的种类进行排队，依次炒制，尽量减少排队等待时间，提高操作效率，或是在人多的时候多安排人手炒制炒饭，并多准备一点饭。

回复：麻辣烫窗口的炒饭得到同学的一致好评，包括北苑的学生也慕名而来，所以导致排队的学生比较多，希望同学给炒饭阿姨一点时间，耐心等待一下，因为阿姨要保证每个学生炒饭质量，不过阿姨说了尽量加快速度，减少排队时间。

12. 意见：南苑食堂一楼跟二楼到 12 点下课的时候整个明德楼上课的人都涌向南苑食堂，所以造成南苑食堂拥挤不堪，打完饭之后很多人都找不到吃饭的地方，真的特别拥挤。

建议：南苑可以适当增加一些座位，缓解压力。

回复：因中午很多同学在明德楼上完课在南苑就餐，一是有新档口在增加，新的口感，还有就是距南苑较近，这都是我们南苑客流量较大的原因；我们也在调整及增加桌椅供同学使用。谢谢！！

13. 意见：南苑食堂一楼右边拐角处所售卖的水饺，口味极其难吃，7 元 21 个，体积小，皮厚，内馅全素，说是韭菜水饺，实则是几根韭菜叶，其余是粉丝，很坑；

建议：食堂应该提供高质量的水饺，满足同学对水饺的希冀，做出质量与价格相匹配的水饺；
回复：已与该窗口沟通尽快更换水饺品牌，保证同学吃到物美价优的水饺。

14. 南苑食堂 2 楼的板面窗口，面的种类很多，味道很好，但是边上经常会沾上很过汤水，让他的表面很油腻。

建议：希望服务的阿姨可以先擦拭一下它的表面，让学生不要碰到，觉得不舒服。

回复：:同学反映的情况确实存在个别现象，已和该窗口沟通过了，尽量少放汤，即使汤多溅出来也要给擦一下，保证碗边不再油腻。

教学保障:

1. 意见：教室里的空调大多数走部分损坏，如无法调节风速，温度，缺少氟力昂等。

建议：提供定期修理，维修。

回复：同学你好，在维保期内的空调损坏已上报厂家，他们统一维修，超过维保期的空调损坏我们已经联系空调维修人员处理。

维修中心:

1. 意见：南苑 4 栋的卫生间排水很差，经常积水。

建议：希望维修的工作人员能及时修理一下；

回复：我们已经联系维修中心尽快处理。



网上留言，电话咨询、投诉处理



电话咨询、投诉:

1、6 月 3 日 11 点 56 分——教师(17755210392)咨询校车时间点的问题，已咨询车辆管理中心给予回复，每周一至周五 9:15，下午 3：15，东西校区对开，其余时间没有校车，周三下午无校车。

2、6 月 5 日 10 点 14 分——东校某学生（18895618115）反映明德楼四楼卫生间内排气扇突然下坠砸到身上，很气愤要求索赔衣服，经过我们耐心安抚解释，同学得以理解，之后联系了物业公司处理。

3、6 月 11 日 20 点 54 分——教师（660614）反映东校区 1 号行政楼 5 楼楼顶水管爆裂水流到办公室，联系杜军主任前去查看是消防漏水，已通知保卫处消防科。

网上报修监控信息:

本期自 6 月 1 日起截至 6 月 15 日网上报修合计 1114 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						
6.1	74814-74908	95	71	22	2	51	77	94	1		
6.2	74909-74956	48	30	8	10	31	40	47	1		
6.3	74957-75005	49	35	8	6	32	43	48	1		
6.4	75006-75093	88	63	13	12	58	79	87	1		
6.5	75094-75227	134	84	39	11	78	105	119	15		
6.6	75228-75285	58	37	11	10	34	50	54	3		
6.7	75286-75363	78	51	15	12	50	68	74	4		
6.8	75364-75464	101	52	36	13	74	98	101			
6.9	75465-75501	37	29	4	4	25	30	36	1		
6.10	75502-75554	53	36	9	8	29	48	53			
6.11	75555-75651	97	58	33	6	56	83	96	1		
6.12	75652-75725	74	50	12	12	52	65	70			4 项空调未处理
6.13	75726-75795	70	40	9	21	48	60	64			6 项空调未处理
6.14	75796-75860	65	45	10	10	34	48	54	8		3 项空调未处理
6.15	75861-75927	67	47	10	10	39	52	57	10		
合计	74814-75927	1114	728	239	147	691	946	1054	46		

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

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 6 月 20 日