



后勤服务集团

质量监督简报 第 115 期
2019 年 6 月



专职监督员巡查情况

2019 年 5 月 26 至 6 月 25 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：

龙湖东校区

1. 6 月 10 日：南苑东段学生宿舍之间的杂草丛生、树木未能及时修剪；
2. 6 月 12 日：行政 2 号楼一楼男卫生间洗手池水龙头经常流水；
3. 6 月 14 日：北苑超市北面水管无下水，脏水四处流淌；
4. 6 月 18 日：东门、北围墙、移动发射塔周边卫生较差，杂物较多；
5. 6 月 19 日：公共卫生间漏水现象时有发生，应加强检查力度，杜绝浪费；
6. 6 月 20 日：毕业生宿舍及其他宿舍楼背面卫生较差，杂物、杂草较多；
7. 6 月 21 日：行政一号楼北门大厅摆放广告宣传牌、一楼楼梯道下面摆放旧办公桌等杂物。

龙湖西校区

1. 6 月 3 日：3 号楼南绿地内杂物多；
2. 6 月 4 日：西校区健身广场垃圾桶内垃圾多；
3. 6 月 5 日：8 号楼北路牙石内杂物多；
4. 6 月 7 日：校医院北篮球场南围墙边有杂树枝和生活垃圾没及时清除；
5. 6 月 10 日：18 号楼西墙上有小广告未清除、2 号楼西墙上也有小广告；
6. 6 月 13 日：4 号楼垃圾桶周边有生活垃圾、休闲场所配电箱上有小广告；
7. 6 月 14 日：下午 2:50 查思源楼时发现 314、320 两教室内无人，但室内电灯齐明，空调也开着、7 号楼南绿地内有杂物没清除；
8. 6 月 17 日：13 号楼垃圾桶边有破旧家具没及时清除；
9. 6 月 18 日：4 号楼绿地内有生活垃圾、2 号车棚南路面；落叶多
10. 6 月 19 日：15 号楼垃圾桶内垃圾多，周边有建筑垃圾；
11. 6 月 24 日：西校主干道旁有杂树枝没及时清除。

老校区：

1. 6 月 4 日上午巡查发现 1 号宿舍楼有杂物；
2. 6 月 13 日上午巡查发现 4 号宿舍楼二单元有杂物；
3. 6 月 17 日上午巡查发现 6 号宿舍楼二单元有杂物。

甘子人后
勤子人先

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：龙湖东校区

1. 北苑三楼菜式始终不变；
2. 南苑食堂一楼每天中午人特别多，尤其是自选菜经常排得水泄不通；
3. 北苑一楼虽然新增加了一些窗口，但是新加窗口的菜价格普遍比较高；
4. 北苑二楼的菜和三楼的相同的菜价格却不一样；
5. 建议北苑食堂三楼提供馒头；
6. 有些同学们饮食习惯无论午餐晚餐都需要喝汤，建议北苑二、三楼晚餐也能提供免费汤；
7. 北苑一楼早饭没有汤匙，对于喝鸡蛋汤的同学们来说没有汤匙很不便利；
8. 北苑三楼食堂的麻辣香锅荤菜素菜一个价，总体价格较高；
9. 建议南苑食堂也能提供夜宵服务；
10. 北苑食堂提供的夜宵种类欠缺，且大都油大，并且提供的量也不足；
11. 南苑食堂一楼胡辣汤窗口有隔夜烧饼重卖；
12. 南苑食堂二楼的小鸡炖蘑菇黄焖鸡窗口关闭了很久都没有回来；
13. 南苑食堂一楼的馄饨的肉馅吃起来不新鲜并且很细碎；
14. 建议南苑食堂在学生用餐期间打开空调；
15. 北苑食堂一楼有早餐窗口的包子价格上涨，有同学反应饮食花销有所提高；

西校区：

1. 食堂阿姨打菜依然存在手抖的问题，荤素搭配的菜打的肉都很少；
2. 二食堂二楼的打包盒比一楼的贵；
3. 在食堂吃饭太热，人多拥挤；
4. 一食堂的冒菜特别油；
5. 二食堂二楼的空调制冷效果不佳；
6. 一食堂的鸡蛋羹价格较贵，建议降价；
7. 一食堂做菜放的大蒜比较多，建议少放。

公寓服务方面：东校区

1. 寝室高楼层的卫生间很少被打扫，清洁程度不如低楼层；
2. 西校部分寝室楼高楼层经常停水，不少西校同学早晨经常不能有水使用洗漱，很不方便；
3. 宿舍自习室夏天蚊虫过多；
4. 南苑四栋的走廊有异味；
5. 楼道有很多人在丢弃西瓜皮，影响楼道卫生；
6. 10、南苑四栋六楼的卫生间排水很差，经常积水；
7. 南苑宿舍的门上常被人贴上小广告，对宿舍环境造成了不良影响；
8. 天气炎热时，寝室楼下自习室未开空调。

学生监督员信息反馈

西校区

1. 报修之后，维修不及时，维修质量也不高；
2. 洗衣机使用过程中缺乏清理，部分洗衣机污垢累积严重；
3. 男生公寓打扫厕所的是保洁阿姨，不方便；
4. 宿舍楼的公共隔间没有热水，只有冷水，不方便洗澡；
5. 空调老化，滴水严重，耗电量太大导致电费消费大；
6. 宿舍楼梯扔垃圾处气味重，夏天应及时清理。

教学保障服务方面：东校区

1. 明德楼右侧上二楼的空调外机漏水；
2. 夏季气温高，教学楼卫生间因气温原因更易产生难闻的异味；
3. 教学楼没有固定的地方能拍黑板擦的灰尘，处理不当灰尘就四散飞起；
4. 教学楼尤其是明德楼厕所有漏水情况；
5. 明德楼比较偏的卫生间天花板有脱落、将要脱落的情况；
6. 教学楼椅子不太稳，会让后一排的桌子晃动，影响后一排同学上课；
7. 通慧楼的卫生间窗户位置低；
8. 明德楼等教学楼的厕所卫生清扫不及时，夏天容易散发异味；
9. 东校教学楼部分厕所门难以开关，经常半开着，同学没有隐私；
10. 明德楼 203 教室后面的空调制冷有问题；
11. 实验楼大厅门下部损坏，导致无法关闭；
12. 博雅楼 502、602 教室后面的空调挡风板无法调节；
13. 明德楼三楼靠西边的男洗手间里面好几扇门关不上；
14. 明德楼不少教室的墙壁上以及桌椅都被乱涂乱画；
15. 学校实验楼的部分电脑及显示屏有损坏；
16. 教学楼电力浪费严重，空调乱开；
17. 明德楼左右侧楼走廊经常晚上没灯；
18. 明德楼走廊有时缺少防滑垫，下雨时容易滑倒；

西校区

1. 图书馆教室没有安装风扇和空调，上课太热；
2. 通慧楼有些教室的电脑上课时经常死机，影响老师上课进度；
3. 致远楼开放的机房太少，尤其临近期末考试电脑不够用；
4. 图书馆一二层的厕所隔间里没有挂钩，造成不便；
5. 教学楼部分热水器按钮不灵敏；

甘子人后
勤子人先

学生监督员信息反馈

浴室：东校区

1. 南苑澡堂水龙头水量过大，一方面浪费水源，另一方面同学洗澡不适；
2. 南苑澡堂空调外挂内置，楼道里会很热；
3. 夏天人们习惯较晚洗澡，但是澡堂关门较早；
4. 学校澡堂水有时候不热。

西校区

1. 澡堂关门时间太早，晚自习下课就已经 9 点了。

超市：东校区

1. 南苑超市一些货架周围有些脏乱，还有些商品标签混乱。

西校区

1. 超市部分商品没有明码标价，有些商品价格较贵。

其他方面：东校区

1. 广学楼旁的小路下雨天很泥泞；
2. 慎思楼旁草坪踩踏出土路；
3. 明德楼旁的竹林过于茂盛，遮挡道路；
4. 现在图书馆没开空调，应该开空调，给别人学习；
5. 学校的草坪被践踏出很多小路；
6. 学校篮球场晚上没有灯光，现在即将进入夏天，同学们晚上打篮球的需求激增；
7. 晚上东操场没有路灯，给同学们带来不便；
8. 西校体育馆的游泳池不对外开放，很多同学希望进入；
9. 校园卡扣钱缺少详细情况，不少同学在被扣钱时表示，钱被扣的情形有点莫名其妙；
10. 校训的花坛，过了校庆后差不多快变回之前的样子；
11. 学校草坪及明湖四周又有很多杂草；
12. 校园里的垃圾桶摆放太过集中；
13. 南苑车库有一些废弃车辆；
14. 南苑没有规范的室外停车场；

西校区

1. 西校学术报告厅的卫生间好像没有保洁打扫
2. 学校校园下雨天积水严重，行动不便；
3. “安财摄影”打印费用高出外面两倍多，不合理。

咨询、投诉热线接听及处理情况

序号	来电时间	投诉人及来电	投诉内容	涉及部门及负责人	相关部门反馈	回复时间及内容
1	2019-5-30 16:06	某同学 18895636480	东校北苑12栋216交过电费来电后又断电了,宿管说是模块问题	东校维修中心 孟超	可能是跳闸了,马上派人查看	16:15 已派人过去查看 17:15 已来电
2	2019-6-3 11:57	某同学 18989496767	南苑2栋502夜里1点多断电至今,已报修,不欠费,希望中午一点前解决,因为下午有课	东校维修中心 孟超	现在午饭时间,半小时后派人查看	已解决
3	2019-6-5 12:07	某同学 17718226795	北苑18栋301空调不工作,已修好,维保单位说是因学校插座质量不好烧了导致空调保险坏了一个,不在维保范围内,要收80元上门费和20元维修费	东校宿管 代成	找维修部门确认	不用给钱,让维保单位找我校维修部门或宿管相关负责人确认
4	2019-6-6 11:33	某同学 15395298667	博雅楼606插座都坏了,报修多次也没人修,影响考研学习	东校维修中心 吴超凡	存在安全隐患不予更换	16:45 已回复
5	2019-6-9 08:32	某住户 13691347386	老校11号楼二单元502,换灯泡灯泡炸了,需要换个罗口的灯头	维修中心 马冬坤	今天早晨上班刚收到报修单,师傅也准备上门去了	08:49 已安排
6	2019-6-9 18:14	某老师 18055202171	西校20栋七楼以上没水	西校维修中心 杜军	新三栋与学校不是一个线路,供电局停电,加压泵不工作。	18:18 已回复
7	2019-6-11 14:52	某同学 18356358658	北苑1栋214电费已交,也已到账,但还没来电	东校维修中心 吴超凡、孟超	电费已到账没来电,应该是屋里跳闸,是电路问题,一会派人查看。	15:05 已联系维修中心,不久会有师傅过去,寝室要留人

甘子人后
勤于人先

咨询、投诉热线接听及处理情况

序号	来电时间	投诉人及来电	投诉内容	涉及部门及负责人	相关部门反馈	回复时间及内容
8	2019-6-19 13:33	某同学 18133168966	博雅楼505考研教室空调漏氟利昂,气味难闻,请快派人维修	教保中心 罗高峰 东校维修中心 孟超	马上联系维保,但不会马上就到。没危险,没办法解决。	13:39 已经联系教保中心,他们会联系维保,但短时间内不会解决,我校维修中心解决不了。
9	2019-6-19 16:23	某同学 18751975960	昨天错把北苑9栋526的电费交到10栋526,已经告知宿管,请问什么时候解决?	东校维修中心 吴超凡	让学生自己过来解决。	16:26 请到8号学生公寓东考试书店北面的维修中心找吴主任解决。
10	2019-6-20 9:14	某毕业生 18895683449	北苑1栋306毕业生有事不能按时离校,希望安排住宿	公寓中心 代成	根据学校规定,毕业生21号必须离校,除有特殊情况外。	9:30 如有特殊情况,请开证明,找公寓中心协商解决。
11	2019-6-22 21:21	校行政人员 626195	东校一号行政楼东草坪水管漏水	东校维修中心 孟超	马上派人查看,水阀阀芯可能坏了,晚上没配件,先试着关再用扎带扎一下,不能完全解决。	22:01 因没配件,不能完全解决,明早会及时处理。

编辑:梁卫军 审稿:李富强 主办:集团行政管理中心内部控制部 2019年6月31日