



# 后勤服务集团

质量监督简报 第 113 期  
2019 年 4 月



## 专职监督员巡查情况

2019 年 3 月 26 至 4 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. 4 月 2 日：巡查发现南苑 1 号、4 号楼学生公寓之间窨井满溢、有气味，严重影响学生出行；
2. 4 月 5 日：巡查发现体育馆北内走廊天花板渗水，泡沫板脱落，存在安全隐患；
3. 4 月 8 日：巡查发现南大门东侧道路窨井水流声很大，打开查看后发现不知什么地方的管道有漏水现象，已报节能中心前来检查；
4. 4 月 9 日：发现图书馆南人工湖北面四周存在杂物未及时清理现象；
5. 4 月 22 日：发现北苑水塘水草、青苔太多仍未清理现象；

### 龙湖西校区

1. 4 月 1 日：12、13 号楼，体育馆南停车位上落叶多，清除不及时；3 号楼、球场东绿化带内保洁不及时，有杂物；
2. 4 月 3 日：22 号楼东停车场落叶多；新 3 栋垃圾桶内垃圾清运不及时；
3. 4 月 4 日：8 号楼垃圾桶周边有生活建筑垃圾；
4. 4 月 8 日：上午 9 点巡查校园环境时发现池塘水面漂浮物较多；
5. 4 月 9 日：21 号楼西绿化内有生活垃圾，保洁不到位；9 号楼绿地内有杂物；
6. 4 月 10 日：校医院北垃圾桶内垃圾多，清运不及时；
7. 4 月 11 日：巡查 1 号行政楼发现一层厕所异味较重；
8. 4 月 12 日：15 号楼停车场落叶清运不及时；新 3 栋垃圾桶边有生活建筑垃圾；
9. 4 月 16 日：16 号楼东垃圾桶内垃圾多，清运不及时；
10. 4 月 18 日：17 号楼绿地内落叶多；体育馆东路面清扫不及时有生活垃圾；
11. 4 月 19 日：9 号楼东墙有小广告；
12. 4 月 22 日：主停车场北落叶多；3 号楼东路面上有积水没及时清扫；
13. 4 月 23 日：18 号楼停车场内落叶多；主排球场南人行道落叶多，清扫不及时；
14. 4 月 24 日：上午 10 点 50 巡查发现，荆园 5 号楼西楼梯道一至六层楼道窗框灰尘较重、荆园 6 号楼西楼梯道一至二层楼道窗框灰尘较重；
15. 4 月 25 日：配电房修楼顶做防水，建筑垃圾没及时清运还堆放在楼下；幼儿园西墙边有生活垃圾。

### 交通路老校区

1. 4 月 1 日：上午发现 5 号宿舍楼西头有杂物；
2. 4 月 17 日：上午发现 1 号宿舍楼二单元有杂物；
3. 4 月 24 日：6 号宿舍楼二单元有垃圾。

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. 南苑食堂的餐具回收方式不够方便，容易造成餐具堆积；
2. 北苑二楼的菜总是加的特别少；
3. 南苑食堂饭菜窗口品种少，味道一般。
4. 南苑食堂二楼自选窗口的大鸡腿和小鸡腿表皮有许多毛，并且因为鸡腿不够火候或放置时间长冷却后原因皮很难被拽下来；
5. 饭菜品种较少；
6. 南苑食堂二楼烤鸭饭饭量菜量很少，带走的饭菜只能装到盒子的三分之二甚至二分之一深，同学们反应吃不饱；
7. 学校食堂过了饭点之后，供应饭菜的窗口过少，让错过用餐时间的学生不方便吃饭；
8. 夏日即将到来，食堂饭菜的种类过于传统；
9. 南苑食堂有些筷子已经弯曲，不便使用；
10. 最近南苑食堂校园卡经常出现无法刷卡的情况；
11. 南苑食堂一楼的掉渣饼夹的菜很多都是凉的，而且价格不便宜，许多同学不愿购买；
12. 南苑二楼的冒菜口味越来越不稳定，也不如从前了，辣的口味也控制不好；
13. 南苑食堂饭卡自助充值机故障，屏幕不显示任何信息；
14. 食堂早餐种类太少；
15. 食堂拖完地，地面上有水渍，不能及时风干；
16. 食堂提供的一次性汤勺过少，不方便同学使用；
17. 学校一旦到周六周日，米就特别难吃，又硬又软；
18. 北苑三楼没有馒头；
19. 北苑三楼的晚上没有提供饮品（中午还有汤）；
20. 北苑二楼三楼公示栏上面菜很多，但每天提供的菜品却很少；
21. 南苑食堂一楼的酸辣汤口味偏咸；
22. 北苑食堂二楼的自选菜菜品减少，口味变得更咸；
23. 南苑一楼的清真面里面的西红柿鸡蛋面这一学期油很重，早饭不适宜食用；
24. 食堂晚上关门太早；
25. 北苑三楼麻辣香锅价格有点高，虽然荤菜相对便宜，但是素菜却很贵。

#### 龙湖西校区

1. 部分餐具未清洗干净，有食物残留；
2. 二食堂卖多种早饭的窗口对早饭的分类不重视；
3. 二食堂的掉渣饼有点硬；
4. 一食堂清理餐桌的工作人员在正在就餐的同学面前清洗抹布擦桌子，影响同学们的就餐体验；

## 学生监督员信息反馈

### 龙湖西校区

5. 一食堂三叔公面馆的面里青菜很少;
6. 一食堂的牛肉汤量太少了, 吃不饱;
7. 在二食堂后门清理剩菜剩饭时, 汤水洒落一地;
8. 一食堂打菜人员会不小心把汤汁滴在同学们的手上;
9. 食堂卖的玉米不新鲜, 太硬了啃不动;
10. 炒完菜不洗锅直接炒别的菜, 容易串味;
11. 一食堂补办校园卡处实行“捆绑销售”, 使用电子支付必须购买卡套;
12. 食堂炒菜花椒、大蒜放的比较多;
13. 二食堂清真餐厅的汤勺没有清洗干净;
14. 食堂的饭菜缺少粗粮, 总是吃细粮不利于学生的健康;
15. 食堂的饭菜缺少时令蔬菜, 菜式固定不变, 易令人厌倦, 不利于学生营养均衡;
16. 食堂没有水果供应;
17. 二食堂的投诉服务台经常无人值班, 同学们不方便及时投诉;
18. 食堂早饭窗口可以增加辣椒油、咸菜等调味料, 以满足更多人的需求。

### 公寓服务方面:

#### 龙湖东校区

1. 宿舍垃圾清理过后, 旁边地上有残留;
2. 宿舍楼卫生间冲水系统有问题, 卫生清洁间或存在死角;
3. 夏天快到了, 好多宿舍的风扇是坏的;
4. 寝室上下床的楼梯螺丝钉坏了、松了反映到后勤部门进行维修, 得到的反馈是无法修理;
5. 寝室报修时间不及时, 有时要很久;
6. 寝室楼的左右浴室只有冷水, 没有热水;
7. 经常有人在宿舍发传单, 有时直接放在门口;
8. 方便面汤等餐余垃圾直接放入垃圾桶, 不易清理.;
9. 南苑四栋六楼东侧厕所仍然存在漏水的问题;
10. 宿舍楼的热水器经常一起出问题, 影响日常生活。

#### 龙湖西校区

1. 部分同学在走道里大声喧哗, 影响别人休息;
2. 从热水器打出来的水有很重的消毒水味道;
3. 宿舍楼晚上水房的积水严重;
4. 宿舍楼梯道的灯白天还亮着, 浪费电。

### 教学保障服务方面:

#### 龙湖东校区

1. 明德楼靠近 120 的那个厕所里的吊顶, 有些垂下来了, 怕砸到人;
2. 明德楼楼道处的门总是只打开一半, 下课时经常造成拥堵;

甘子人后  
勤子人先

3. 东实验楼上课听不见下课铃声;
4. 明德楼热水器供应热水有时会出问题, 有时打一杯水之后要隔很久才可以打下一杯热水;
5. 明德楼 102 教室后面的部分桌椅有问题;
6. 投影仪, 有点模糊, 导致坐在后面的同学看不到;
7. 学校实验楼部分电脑出现故障, 无法使用;
8. 之前反应的明德楼桌椅损坏问题, 过了很久没有相关部门过来维修;
9. 图书馆只有二楼一个门可以进去, 学生通行有些许不便。

#### 龙湖西校区

1. 通慧楼五楼卫生间欠维护, 影响学生使用;
2. 通慧楼教室有些灯泡老化严重, 忽明忽灭;
3. 在教学楼遗忘的物品容易被清洁阿姨当作废弃物清扫掉;
4. 教室的窗帘时间长了落灰严重;
5. 很多教室没有粉笔, 给老师上课带来不便;
6. 致远楼机房教室的电脑和耳机出故障, 维修不及时;
7. 通慧楼常发生饮水机出水慢现象, 应是水垢未及时清理的原因;
8. 教学楼座椅、门等多处有小广告, 影响校容并存在学生上当受骗的隐患;
9. 致远楼视听说教室的部分耳机是坏的, 没有及时修理;
10. 通慧楼大部分教室的门都关不牢, 容易被风吹得吱呀作响。

### 浴室:

#### 龙湖东校区

1. 南苑澡堂每周五和周日晚上经常没水, 给同学们造成不便.;
2. 南苑澡堂水温不稳定, 有时候温度很高, 有时候温度偏低;
3. 南北苑澡堂洗澡的刷卡器有的跳得过快有的过慢;
4. 南苑澡堂不少储物柜损坏或者长时间没有清理, 比较脏乱;
5. 南苑澡堂有很多水龙头不规范;

#### 龙湖西校区

1. 澡堂关门时间较早, 对于上晚自习的同学来说洗澡时间来不及。

### 超市:

#### 龙湖东校区

1. 超市里的生活用具太少太贵, 比如扫帚。甚至价格都没有标在准确的位置上;;;;;
2. 超市的收银员有时只有一个。
3. 南苑超市的沐浴露种类较少, 可选择性较差;
4. 超市的创可贴只有一种, 并且也不防水;
5. 南苑超市部分商品缺少标签, 给同学们选购造成不便。

#### 龙湖西校区

1. 超市售卖的冰淇淋价格太高;
2. 一超的空间太拥挤;
3. 超市经常有不能刷卡的时间段。

## 学生监督员信息反馈

### 其他方面:

#### 龙湖东校区

1. 学校部分道路的地砖发生塌陷或损坏,下雨时会存有积水引起不便;
2. 学校的垃圾桶总是同一个地方摆放多个,而有的地方却一个也没有;
3. 学校教学楼部分场所晚上没有灯,对同学出行不便;
4. 北苑操场经常有栏杆被损毁;
5. 无论南北苑澡堂洗澡的刷卡器都跳得太快;
6. 靠近南苑食堂的操场没有路灯,不利于同学们的散步锻炼;
7. 校园卡补办样式过于相同,补办之后的同学丢了之后很难找回;
8. 校园白色垃圾数量多,但有同学处理不当;
9. 南门设了一个机动车道和人行道,虽然这样有利于机动车与人分开走,但人行道的放置,会在放学期间出现拥挤现象时,进口与出口也不分;
10. 学校篮球场里的部分篮板,球框有损坏;
11. 南苑下水道盖子一直处于打开状态,阻碍交通又气味难闻;
12. 对于报修座位的处理较慢;
13. 学校篮球场的灯照明不足,而且篮球框经常有损坏;
14. 南苑晒被子的地方有许多被丢弃的被子床单等散落在地上,没有人处理;
15. 南苑宿舍楼下有不少废弃的自行车,有些倒在地上影响校园环境;
16. 明德楼面向图书馆前的马路夜晚没有路灯,不方便同学出行;

#### 龙湖西校区

1. 操场篮球场没有路灯,晚上很黑;
2. 校内安财摄影店收取打印费用不合理;
3. 因场地不够,同学们把被子晾晒在篮球场的围栏上;
4. 校园里的石楠花太难闻,遭到很多同学的反感;
5. 学校排水系统不好,下雨天后路面积水严重;
6. 思源楼到一食堂的路上没有路灯(或许晚上没有开)。

甘子人后  
勤子人先

## 咨询、投诉热线接听及处理情况

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	2019/3/31 14:44	某老师 17355277806	北苑14栋负一层117门锁坏了,门锁不上,请尽快派人解决。	东校维修中心 孟超	马上联系解决	16:06 已修复
2	2019/4/4 09:32	某老师 17355277806	北苑14栋负一层全层停电,什么时候来电。	节能办柳超	换电缆线接头,很快就送电。	09:40 工程结束就送电
3	2019/4/4 21:01	某同学 678975	大四旅游管理专业,实习阶段,带队旅游5点左右出门,学院已开证明,但宿管阿姨说太早,不给开门,说必须宿管中心盖章许可,现放假阶段,请解决!	宿管中心 代成	打电话给宿管阿姨暂时应学生需要开门,节后需要补手续再补。	21:09 回复
4	2019/4/12 15:05	卢老师 13855289361	西校1栋3单元2楼西户,对3月份电费有异议。	东校节能办 马兴	正在抄表,空闲联系当事人。	15:25 未接电话 16:16,请咨询节能办马师傅
5	2019/4/12 15:40	某同学 17856990181	东城南苑2栋608线路断。	东校维修中心 孟超	楼下机房跳闸,马上推上。	16:12 已经恢复供电
6	2019/4/21 10:32	18895694647	门面房断电了,想交电费找谁。	内控部 孙辉	请联系节能办马兴	当即回复
7	2019/4/23	某同学 18895654845	寝室断电,已交电费40元,但宿管阿姨说不是欠费问题。	内控部 孙辉	请宿管阿姨联系片区长,片区长解决不了再联系维修中心解决。	当即回复

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4月29日