



# 后勤服务集团

质量监督简报 第 114 期  
2019 年 5 月



## 专职监督员巡查情况

2019 年 4 月 26 至 5 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. 5 月 6 日：行政楼 1 号楼 1 楼走廊有乱停放电动车现象；
2. 5 月 8 日：行政楼 2 号楼 1 楼洗手间至门处有积水现象；
3. 5 月 10 日：体育馆北走廊卫生无人员清扫；
4. 5 月 13 日：北苑食堂西门外卫生间由于通风效果差气味比较大，建议小便池改为感应式冲水方式，从而减少气味；
5. 5 月 16 日：东校区研究生公寓楼单元门朽坏严重，建议尽快修复确保安全；
6. 5 月 21 日：后勤办公楼男卫生间小便池水龙头漏水，已通知相关部门修复；
7. 5 月 24 日：由于 5 月雨水较少、杨柳絮多、气温高等原因，南北水塘水质变差、有气味；

### 龙湖西校区

1. 5 月 6 日：天气越来越热，各垃圾桶消毒工作要到位了，应派专人定时进行消毒，已便检查；
2. 5 月 7 日：校医院北排球场南围墙边有杂树枝和生活垃圾没及时清除；
3. 5 月 8 日：21 号楼西绿地有杂树枝和生活垃圾清扫不及时；
4. 5 月 9 日：幼儿园西墙边有杂物、1 号车棚东绿地有建筑垃圾；
5. 5 月 10 日：14 号楼北绿化带内有建筑垃圾；
6. 5 月 13 日：14:40 查学宿荆园 4 号楼一至六层楼道地面拖地水迹较明显；
7. 5 月 14 日：16 号楼东垃圾桶不干净、8 号楼南垃圾桶周边有杂物清运不及时；
8. 5 月 15 日：整个球场垃圾桶需要清洗、15 号楼东绿地内有生活杂物清扫不及时；
9. 5 月 16 日：7 号楼北绿地有生活垃圾、8 号楼南绿化带内有杂物；
10. 5 月 17 日：幼儿园西垃圾桶内垃圾多，清运不及时；
11. 5 月 20 日：8 号楼南绿地内杂草落叶多、2 号车棚西垃圾桶清洗不及时；
12. 5 月 21 日：12 号楼西围墙边有生活垃圾、8 号楼南绿地内有生活垃圾；
13. 5 月 22 日：9 号楼南绿地落叶多、主篮球场南人行道上有白色垃圾；
14. 5 月 23 日：4 号楼西绿地内落叶多；
15. 5 月 24 日：16 号楼北绿地内有生活垃圾。

### 交通路老校区

1. 5 月 8 日下午巡查发现 2 号宿舍楼有杂物；
2. 5 月 17 日上午巡查发现 1 号宿舍楼下有杂物；
3. 5 月 20 日下午巡查发现 5 号宿舍楼西面有杂物。

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. 北苑三楼菜品始终不变；
2. 北苑食堂二楼菜的价格偏高，菜加的也很少，尤其是荤菜；
3. 南苑一楼自选菜价格较高；
4. 南苑食堂一楼早晨的豆浆有时加热不够及时，买到的都凉了；
5. 南苑食堂门口的宣传牌一直倒在地上，影响了校园环境；
6. 夜宵食堂开设窗口较少，每次都要排很长的队伍；
7. 食堂高峰期还是太拥挤了；
8. 南苑食堂还没有提供夜宵服务；
9. 烤鸭饭给的菜量又变少了；
10. 北苑一楼套餐饭窗口，米饭和菜的量均比较少，同学反应吃不饱；
11. 食堂提供的筷子部分过弯，不便使用；

#### 龙湖西校区

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. 食堂里的小吃种类太少；
3. 二食堂有些筷子弯曲变形严重，影响使用；
4. 食堂的米饭有铁锈味；
5. 二食堂卖小笼包的窗口没有盛醋的专用碗；
6. 食堂饭菜里还是会吃到虫子，塑料，头发，钢丝球，没有鱼的菜里还有鱼刺；
7. 二食堂二楼卖面和馄饨的窗口排队的方式不太合理，经常有同学记不清自己的号码或者记混；
8. 二食堂卖粥的窗口咸菜只有一种，种类太少；
9. 一食堂未安装吊扇，中午吃饭也不开空调；
10. 二食堂清真餐厅的米饭不好吃。

### 公寓服务方面：

#### 东校区

1. 宿舍楼自习室的门大多设置的不合理，因为本应该合上门的那一扇门被固定着，因此，总是不能关上门，门就会有很大的声音，影响同学们的学习；
2. 两个寝室楼之间有个大厅，靠近大厅楼顶的那几个寝室，感觉有点不太安全，有的人是可以爬上去的，而且阳台的门，可以从窗户开的；
3. 南苑宿舍阳台排水管下雨天会有漏水的情况，而且会有很大噪音；
4. 寝室楼下自习室还是有人以书占座；
5. 寝室楼下洗衣机房的内壁很脏；
6. 仍然有人在宿舍楼内打球；
7. 宿舍自习室夏天蚊虫过多；
8. 南苑一栋 6 楼宿舍门口墙壁瓷砖迟迟未修；
9. 宿舍楼前经常堆放塑料瓶，不仅不利于同学们出行，而且影响美观。

#### 西校区

1. 洗衣机使用过程中缺乏清理，部分洗衣机污垢累积严重；
2. 男生梅园 4 栋有很多宿舍反映电风扇不能使用；
3. 空调耗电量太大导致电费消费大。

## 学生监督员信息反馈

### 教学保障服务方面:

- 东校区**
1. 慎思楼 103 教室后门坏了, 无法正常开关;
  2. 明德楼部分教室的灯光有问题;
  3. 天气炎热, 但明德楼、博雅楼部分教室的空调打不开;
  4. 报修维修效率太慢, 明德楼教室是学生上课的地方, 部分损坏桌椅报修一月无人来维修;
  5. 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, 久久不散, 远远能闻;
  6. 学校提供的爱心雨伞数量较少, 雨天时很多同学借不到伞;
  7. 明德楼教室 211 座椅损坏, 迟迟没有维修;
  8. 批教室速度太慢。

- 西校区**
1. 思源楼座位和倚靠的扶手缝里有很多废纸垃圾;
  2. 通慧楼有些教室的坏桌子就堆在教室后面, 既占空间又显得杂乱;
  3. 还是有很多同学上完课后把垃圾丢在原位;
  4. 通慧楼的教室没有安装风扇, 部分教室的空调都是坏的;
  5. 思源楼教室有些桌椅严重倾斜。

### 浴室:

- 东校区**
1. 南苑澡堂没有公共的吹风机, 洗完澡没有办法及时吹头;
  2. 澡堂很多刷卡的盖子已经脱落;
  3. 虽然有通知, 但是假期期间澡堂停水, 洗浴不便;
  4. 澡堂缺少公共拖鞋, 给一些赶时间或者忘带拖鞋的学生有一定影响;
  5. 夏天澡堂九点关门有点早;
  6. 夏天洗澡人多, 但是南苑澡堂花洒较少;
  7. 南苑男澡堂有部分计费表故障, 存在扣费过快的情况。

- 西校区**
1. 浴室里喷头旁边的架子太小, 放不下篮子;
  2. 浴室有部分喷头损坏, 未及时维修。

### 其他方面:

- 东校区**
1. 学校快递公司(菜鸟驿站)进行广告宣传, 经常使原本狭窄的北苑 10 栋负一楼拥堵, 造成了极大的困扰;
  2. 学校一卡通服务系统不定期出故障;
  3. 春天杨絮较多, 道路清理不及时, 刮风会尘土飞扬让同学感到不适, 可能还会增加流行疾病的发生;
  4. 艺术楼靠近图书馆的小道两旁绿化遭到破坏;
  5. 晚上东操场没有路灯, 给同学们带来不便;
  6. 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;
  7. 在清除杂草时总是在清晨工作, 影响同学休息;
  8. 南苑修路气味过重;
  9. 社团办公室所在的楼厕所打扫频率过低, 卫生有点脏乱。
- 西校区**
1. 报修之后, 维修不及时, 维修质量也不高;
  2. 梅园的宿舍没有阳台, 晾晒衣物困难;
  3. 图书馆空调温度调的太低。

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	2019/4/29 09:38	某老师 13965266597	1、4月水电费有异议 2、东校2栋水压小的问题 还未解决	节能中心 马兴 东校维修中心 孟超		请向相关部门 负责人联系咨 询(已提供联系 方式)
2	2019/4/29 09:48	某同学 18895607426	东校北苑10栋219交了电 费但是始终没到账, 缴费时 间25号晚9点	东校维修中心 吴超凡	25号晚9点没查到 缴费记录	10:25 请带着缴费回 执单到8号宿 舍楼东门维修 中心核查
3	2019/5/2 12:11	某同学 15255832413	东城南苑食堂多刷钱, 请问 怎么办?	内控部		请到北苑食堂 一楼机房找回
4	2019/5/5 08:29	某老师 18895619307	西校教工宿舍楼4栋一单元 302排水有问题	西校维修中心 杜军	马上去看看	已解决
5	2019-5-9 08:31	唐老师 3126951 15212129216	西校通慧楼11楼南卫生间 抽水马桶坏, 因报修遇到问 题, 至今半月有余未得到解 决	西校维修中心 杜军	上午安装路灯没时 间, 下午去	08:40 上午维修中心 安装路灯, 下午 去, 到时联系
6	2019-5-13 09:16	某老师 13855299901	东校图书馆8楼没电	东校维修中心 李荣海	马上派人查看	已解决
7	2019-5-18 13:15	某同学 18795245334	东城南苑二栋608室, 不小 心水倒进了插线板, 短路 了, 宿管阿姨解决不了; 空 调还滴水	东校维修中心 孟超	马上派人查看	空调问题找宿 管阿姨要维保 电话, 自行联系 解决; 电的事下 午维修中心派 人解决; 16:00 已解决
8	2019-5-23 19:28	某同学 679881	东城南苑3栋417, 电费交 了4小时了, 还没来电	东校维修中心 吴超凡	可能系统有故障, 马上查看下	19:33 IC卡服务器重 启后恢复正常 已来电
9	2019-5-24 12:22	某同学 16655220161	东城南苑食堂二楼华姐干 锅煎肉饭工作失误且态度 还不好	餐饮服务中心 张贻慧	下午上班调查	下午 情况属实, 已对 相关工作人员 进行了批评教 育

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5月31日