

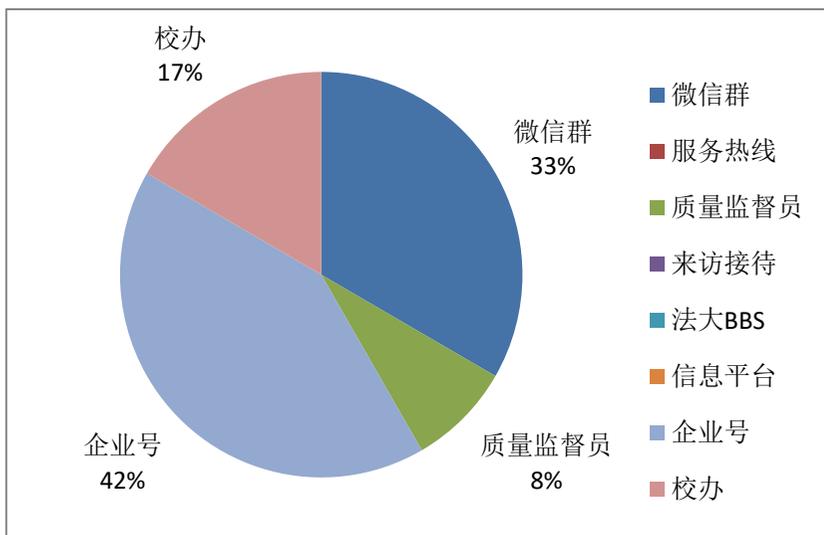
后勤服务一周热点 2019-2020 学年第 16 期

2019 年 12 月 19 日 17:00—2019 年 12 月 26 日 17:00

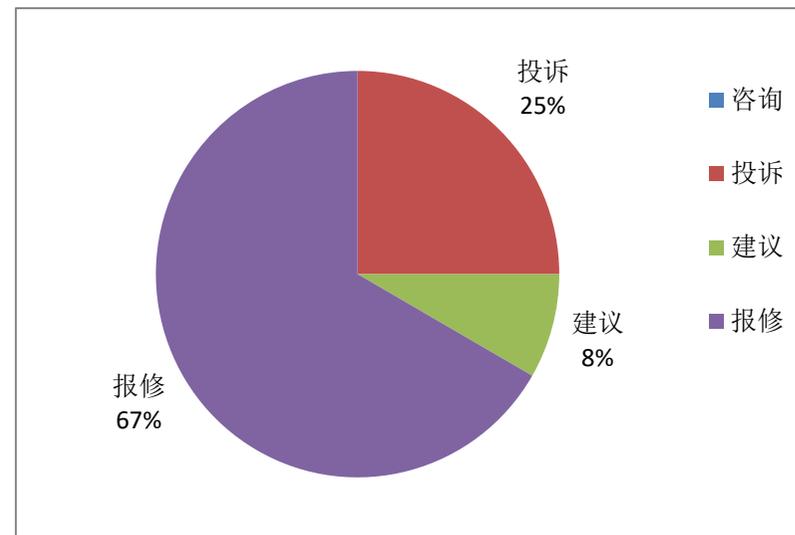
编制单位：后勤保障处

一、师生意见建议数据汇总

信息来源 项目类别	微信群	服务热线	质量监督员	来访接待	法大 BBS	信息平台	企业号	校办	项目类别 总计
咨询	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投诉	0	0	0	0	0	0	3	0	3
建议	0	0	0	0	0	0	0	1	1
报修	4	0	1	0	0	0	2	1	8
信息来源 总计	4	0	1	0	0	0	5	2	12



图一 项目类别占比统计



图二 信息来源占比统计

二、“9114”号码查询业务内容汇总

“9114”号码查询量共计 96 通，主要内容包括：

1. 校外人员寻求法律援助及司法鉴定中心等相关咨询。
2. 校内师生查询维修班组电话号码等。
3. 往届毕业生咨询档案馆学籍档案、学历证明的人员较多。
4. 咨询在职研究生、同等学历相关问题人数较多。
5. 咨询两校区教学楼多媒体值班室电话较多。

三、热点问题处理情况

序号	日期	信息来源	事项	分理部门	反馈时间	处理结果
1	12/22	企业号	投诉学生公寓梅园三号楼1层卫生间异味大	昌平物业	12/23, 15:05	由于梅三公寓临近污水井,且卫生间下水管道为直管,无反水弯,会出现反味的情况,目前物业中心已将该卫生间改造项目列入2020年暑假维修改造计划并跟进;同时已要求该楼层保洁员通过增加保洁频次,延长开窗通风时间等措施减少异味
2	12/22	企业号	报修法渊阁1层B009自习区域灯光较暗	昌平物业	12/23, 16:23	物业中心已派工将该区域灯管更换完毕
3	12/22	校办	2号学生公寓宿舍隔音差,建议进行改造	后勤处	12/23, 10, 53	学生公寓的隔墙全部是轻质隔墙,如进行隔音改造需在隔墙中增加岩棉,同时需要破坏墙面并进行地面恢复等工程,施工期间需保证改造的隔墙两侧房间内无人居住,工期需3个月以上,将影响同学正常住宿,暂无法实现,还望同学们理解
4	12/22	校办	报修2号学生公寓2层浴室浴水忽冷忽热	网信办/ 学院路物业	12/23, 11:05	关于同学反映浴水忽冷忽热的问题,经物业中心维修人员排查管道及热水系统均未发现问题,之后联系网信办工作人员实地查看并解释,浴室刷卡为预扣费系统,刷卡起价1元,1元用完后会关闭热水,需再次刷卡出水,期间喷头所出水为凉水,洗浴系统是水温自行调节,一卡通只控制热水系统,不控制冷水。建议同学们在每次开启后先放几秒钟水,待水温稳定后再进行洗浴
5	12/22	企业号	投诉明法楼12月21、22日1、2层卫生间卫生差	昌平物业	12/23, 15:10	12月21、22日,除明法楼外其他教学楼均被设置为研究生考试考场,导致明法楼自习人数急剧增加,卫生间使用频率较高,存在保洁人员清理不及时的情况,今后如遇此类情况,物业中心将加强巡查,加大保洁力度及清理频次,感谢同学的反馈

6	12/23	企业号	投诉 2 号学生公寓宿舍内进行统一更换灯管施工项目没有提前张贴通知，且施工过程中没有做好室内物品防护及保洁工作	后勤办	12/24, 15:03	对于同学遇到的情况深表歉意。经了解，该项施工是为改善宿舍照明条件，将现有灯管更换为环保节能、亮度更高的 LED 灯，在施工前学生公寓部已将相关通知张贴在公寓橱窗内；关于施工过程中的室内物品防护工作，公寓部已将相关意见转告施工单位，要求后期施工做好室内物品防护及卫生保洁工作，同时公寓保洁人员在施工过程中也会加强监督
7	12/23	企业号	报修科研楼 B 段饮水机接出的水有异味	学院路物业	12/24, 11:59	学校安装的饮水机均为配有初滤功能的电开水器，并定期进行水质检测，师生可放心饮用。根据同学的反映，物业中心针对师生反映区域饮水机临时增加一次水质检测，待收到检测结果将及时进行公示，感谢同学的反馈
8	12/24	微信群	报修科研楼地下一层饮水机接出的水有异味	学院路物业	12/24, 11:59	
9	12/24	微信群	报修 1 号学生公寓 14 层 A 段饮水机接出的水有异味	学院路物业	12/24, 11:59	
10	12/23	微信群	报修 1 号学生公寓 1 层 A 段饮水机故障	学院路物业	12/24, 10:13	物业中心已督促厂家前来维修完毕
11	12/24	微信群	报修逸夫楼 1003 室暖气故障	昌平物业	12/24, 16:46	物业中心已派工维修完毕
12	12/25	质监员	报修昌平校区北区 10 号楼至幼儿园路段个别路灯故障	昌平物业	12/25, 20:30	目前，物业中心正在进行路灯全面排查检修工作，针对故障路灯将及时安排维修，感谢老师的反馈