

后勤服务一周热点

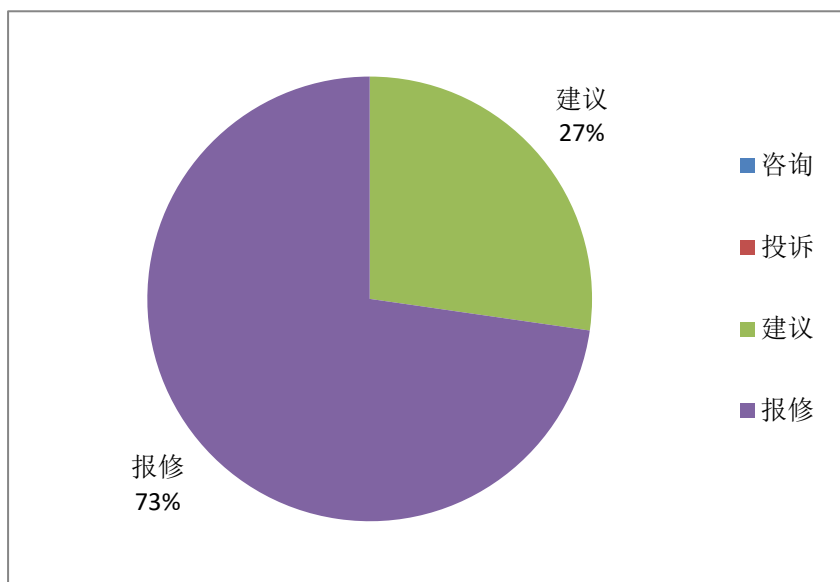
2019-2020 学年第 11 期

2019 年 11 月 14 日 17:00—2019 年 11 月 21 日 17:00

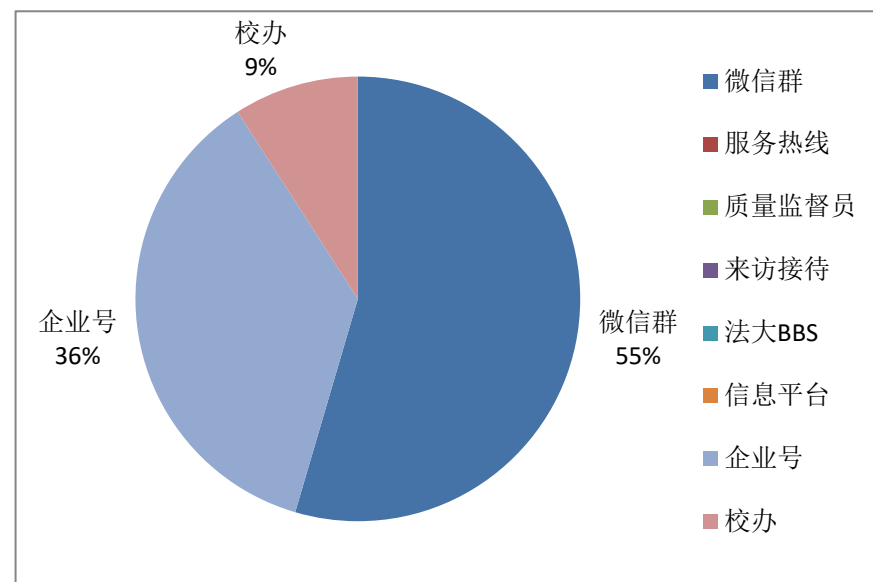
编制单位：后勤保障处

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	0	0	0
建议	0	0	0	0	0	0	3	0	3
报修	6	0	0	0	0	0	1	1	8
信息来源 总计	6	0	0	0	0	0	4	1	11



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 92 通，主要包括：

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. 咨询学校户籍相关电话人数较多。

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	11/15	企业号	建议昌平校区法渊阁一层自习室增设插座	昌平物业	11/18, 9:50	经物业中心维修人员实地查看, 该区域用电负荷已经饱和, 不具备增设条件, 还望同学理解
2	11/17	微信群	报修致公楼 305、308 教室灯光较暗	昌平物业	11/25, 8:00	物业中心将采取在致公楼 305、308 教室分别加装 2-4 组灯管的临时措施以提升教室亮度, 同时将该问题列入 2020 年维修改造计划, 给同学带来的不便还望谅解
3	11/18	校办				
4	11/19	企业号				
5	11/16	微信群	报修昌平校区北区家属楼 1 号楼 2 单元 1-5 层洗手间暖气不热	昌平物业	11/18, 16:23	物业中心已派工维修完毕
6	11/19	企业号	建议昌平校区教学楼安装棉门帘	昌平物业	11/20, 9:10	物业中心已于 11 月 22 日全部安装完毕

7	11/19	企业号	综合科研楼地下一层楼道内有人吸烟，建议加强管理	后勤处	11/20, 15:06	感谢同学的建议，后勤保障处已联系相关院系加大对参加培训、研修及研讨班学员的禁烟宣传力度，同时要求后勤员工发现有人吸烟将予以提示，并尽快在学院路校区合适区域设置室外吸烟区，切实做好控烟工作
8	11/21	微信群	报修1号学生公寓15层卫生间冲水设备故障	学院路 物业	11/21, 8:23	1号学生公寓卫生间冲水采用的是中水系统，该系统一直处于满负荷运转状态，目前后勤工程科正在对该系统进行维修改造，预计2020年1月施工完毕；同时，物业中心已安排工作人员重点监控中水系统的运行情况，确保出现问题及时处理，感谢同学的支持与理解
9	11/21	微信群	报修学生公寓兰三2层洗漱间插座故障	昌平物业	10/21, 14:15	物业中心已派工维修完毕

10	11/21	微信群	报修致公楼 102 室门故障	昌平物业	10/21, 14:15	物业中心已派工维修完毕
11	11/21	微信群	报修逸夫楼 2 层西侧饮水机故障	昌平物业	11/21, 15:40	该台饮水机损坏需换新，现正在办理换新申购程序，已要求物业中心张贴相关提示，预计下周到货安装；期间请大家前往其他区域打取开水，给大家造成的不便还望谅解