

# 后勤服务一周热点

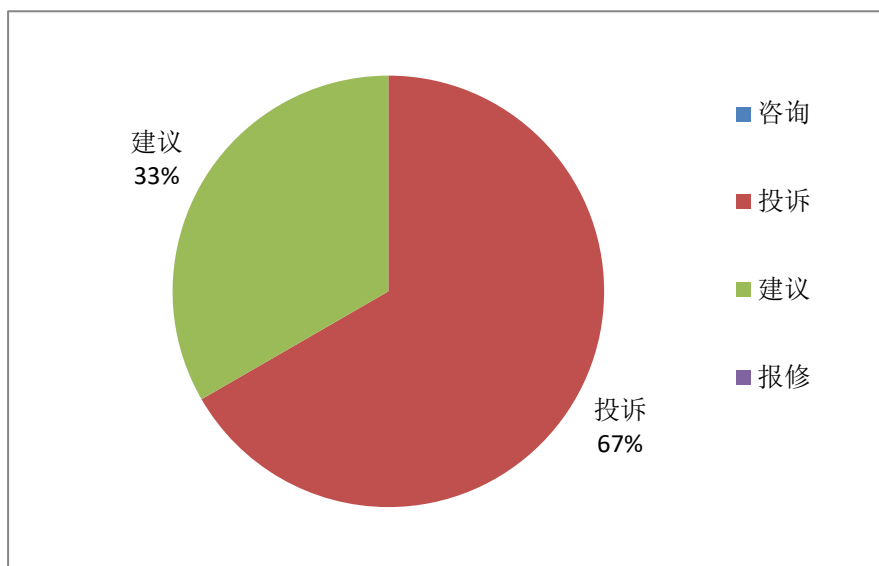
## 2019-2020 学年第 15 期

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

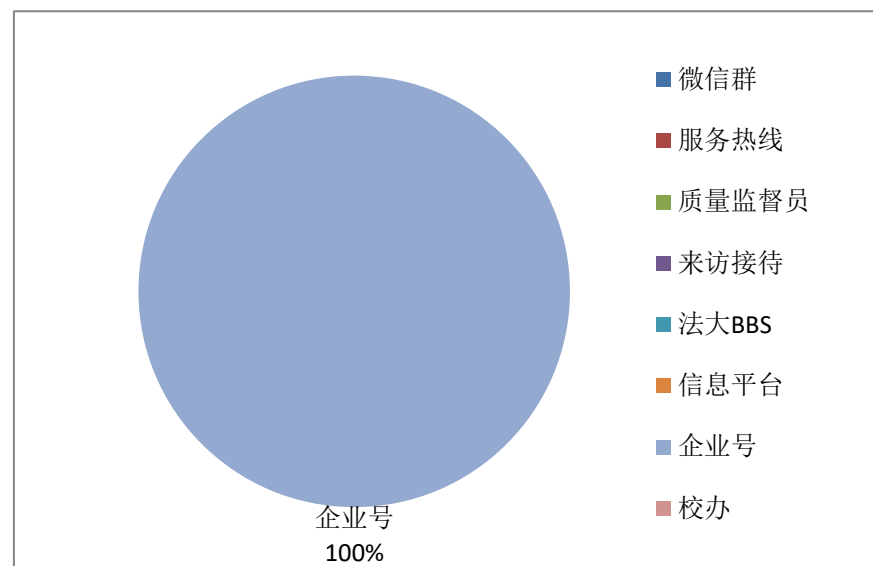
编制单位：后勤保障处

### 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	2	0	2
建议	0	0	0	0	0	0	1	0	1
报修	0	0	0	0	0	0	0	0	0
信息来源 总计	0	0	0	0	0	0	3	0	3



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 74 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	12/14	质监员	昌平校区第四食堂每日菜品重复率高，建议增加菜品种类	饮食	12/16, 12:19	第四食堂每天都是严格按照周菜谱进行饭菜制作，周菜谱中有固定品种，也有每日轮换品种。同时饮食中心也会考虑大家建议，在条件允许的情况下适时推出新品；近期四食堂推出了新品盖饭，欢迎大家前往品尝，感谢同学的建议
2	12/14	企业号	投诉学院路校区政法食堂麻辣烫窗口12月14日晚餐时段制售的麻辣烫菜品不新鲜，致使同学食用后腹泻	饮食	12/16, 17:33	麻辣烫窗口制售品种单一，且都是现场制作，所用原材料都是当天早上送到的新鲜原材料，接到反馈意见后，食堂质检部已经进行现场检查，并未发现问题，饮食中心已将意见反馈至麻辣烫窗口，要求严格查验每日送达菜品原材料，并按照操作流程制作，如同学仍有疑问，可以随时联系值班经理反映
3	12/17	企业号	投诉昌平校区第一食堂基本伙窗口12月17日晚餐时段制售的青菜菜品中有异物	饮食	12/18, 9:46	首先在此向同学表示深深的歉意，饮食中心已要求窗口在加工过程中规范操作程序，把控制作细节，并加强监督管理。如遇类似情况，同学可第一时间联系食堂值班经理或致电饮食办公室：58909239，以便及时处理解决问题