

# 后勤服务一周热点

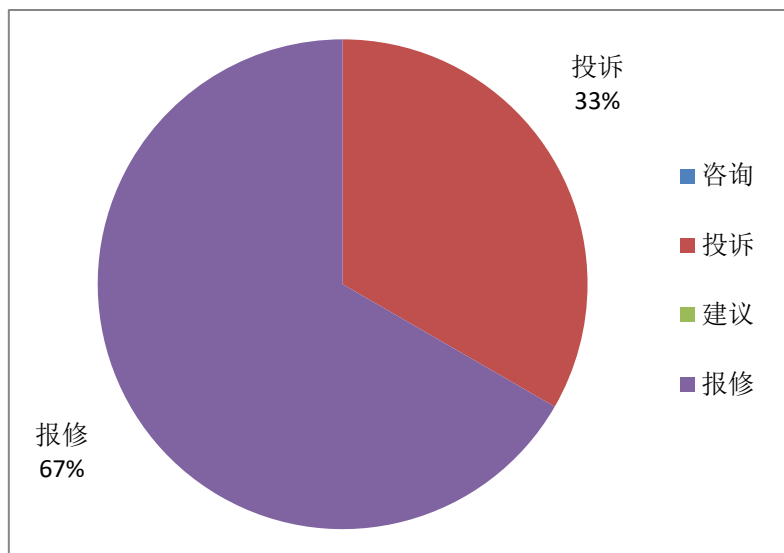
## 2019-2020 学年第 17 期

2019 年 12 月 26 日 17:00—2020 年 1 月 2 日 17:00

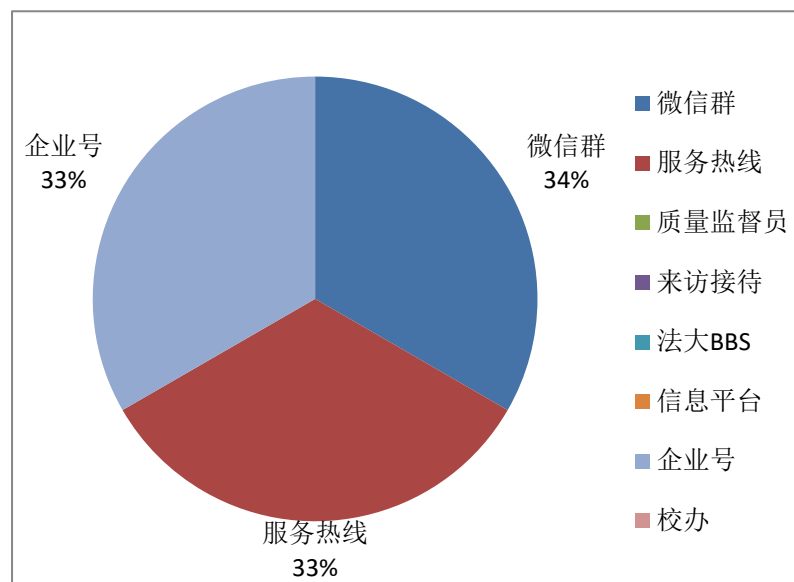
编制单位：后勤保障处

### 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	1	0	1
建议	0	0	0	0	0	0	0	0	0
报修	1	1	0	0	0	0	0	0	2
信息来源 总计	1	1	0	0	0	0	1	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 83 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	12/31	微信群	报修2号学生公寓2A207旁洗漱间灯故障	学院路物业	12/31, 17:05	物业中心已派工维修完毕
2	1/2	企业号	投诉昌平校区第一食堂果味轩窗口售饭人员查询刷卡记录业务不熟练,影响排队师生就餐;且说话声音大,态度较差	饮食	1/3, 16:59	首先向同学表示歉意,饮食中心已将该意见反馈至窗口,要求加强员工刷卡及查询业务相关培训;关于同学提出的服务态度的问题,是由于该窗口空间有限,操作间与售饭处无隔档,操作间排风机运行声音较大,为确保与师生交流畅通,售饭人员需提高音量,还望同学能够理解。如同学在就餐中有任何问题都可第一时间联系食堂值班经理或致电我们,以便及时解决问题,联系电话:58909238 孟老师
3	1/2	服务热线	报修昌平校区家属楼4-5-503室卫生间马桶管道漏水	昌平物业	1/2, 18:02	物业中心已派工维修完毕