

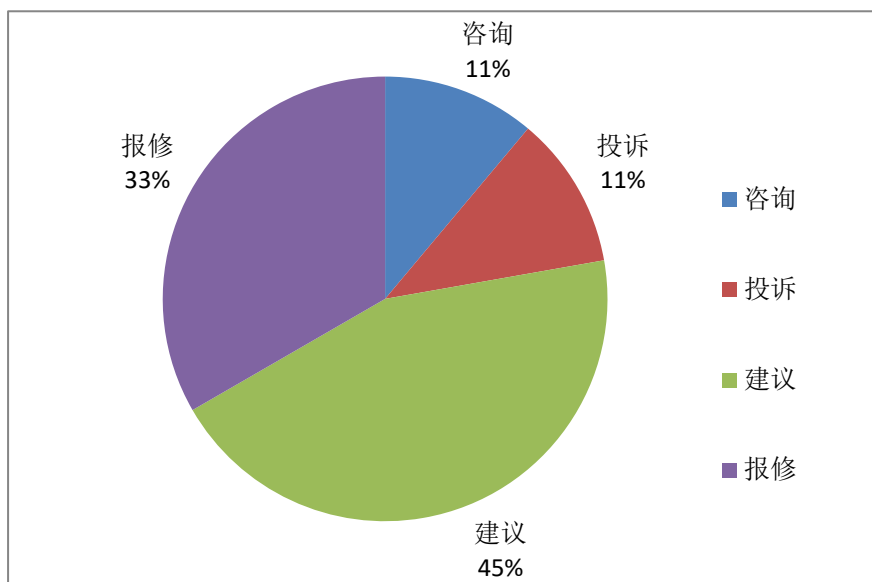
后勤服务一周热点 2019-2020 学年第 10 期

2019 年 11 月 07 日 17:00—2019 年 11 月 14 日 17:00

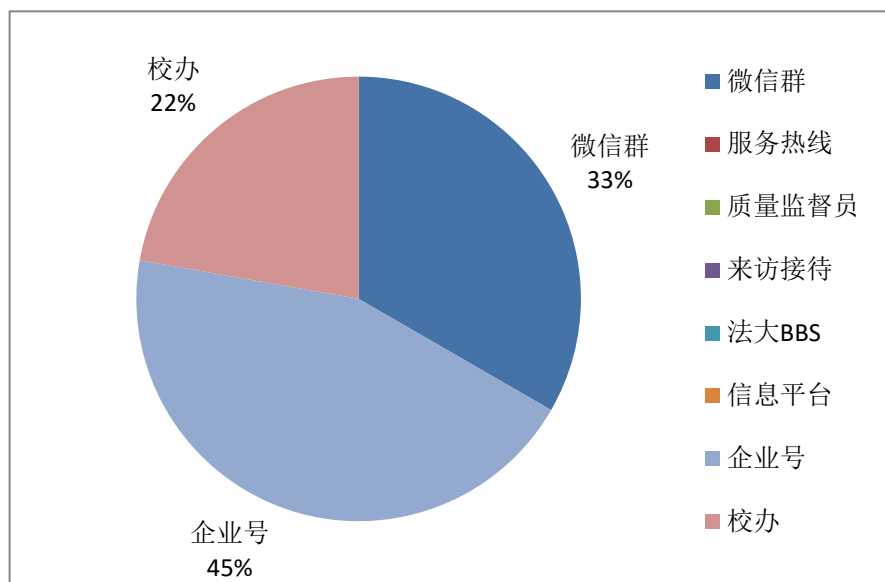
编制单位：后勤保障处

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	1	1
投诉	0	0	0	0	0	0	1	0	1
建议	1	0	0	0	0	0	2	1	4
报修	2	0	0	0	0	0	1	0	3
信息来源 总计	3	0	0	0	0	0	4	2	9



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 121 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	11/10	企业号	1 号学生公寓楼道内有人吸烟，建议加强管理	后勤处	11/11, 10:59	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
2	11/11	企业号	投诉 11 月 11 日同学被困 1 号学生公寓电梯多次按紧急按钮无人处理	学院路物业	11/15, 16:33	关于庄同学反映的“被困电梯五分钟呼救无人应答”问题，学院路校区物业中心非常重视，第一时间对相关情况进行调查了解及处理。1. 关于 1 号学生公寓电梯频发故障的问题：1 号学生公寓电梯于 2009 年投入使用，根据国家《特种设备安全技术规范》要求，电梯维保厂家分别按照半月、季度、半年、年度进行维修保养，并通过特种设备检测中心进行年检，年检结果均为合格。电梯频发故障是由于 1 号学生公寓人流量大，电梯使用率较高，物业中心已要求维保厂家加强巡检频次，以保证电梯故障及时维修并恢复正常运行状态；2. 关于“紧急呼叫”按钮无人回应的问题：

					<p>1 号学生公寓电梯轿厢中设有“紧急呼叫”按钮及“遇紧急情况请拨打 8348/8213”的电梯报修提示标语。“紧急呼叫”按钮连接中控室，当发生人员被困的情况，中控室接到呼叫会第一时间赶到现场并通知电梯维修人员 10 分钟内抵达现场进行抢修；8348/8213 报修电话连接电梯维修人员，维修人员接到报修后会在 15 分钟内抵达现场进行维修。事发时，同学通过“紧急呼叫”按钮进行求助，工作人员没能及时到达现场处理是我们工作没有做到位，在此对同学深表歉意，今后将加强管理工作，避免此类问题再次发生，还望同学谅解；3. 关于 1 号学生公寓值班员服务态度问题：经了解，早上 7:00 保洁员也发现电梯故障，并及时向值班室报修，值班员立即拨打了报修电话 8348，维修人员第一时间到 1 号学生公寓将发生故障的 9 号电梯维修完毕。值班员 8:00 交班时也将此情况进行记录并向接班值班员进行了说明。接班值班员为新入职 1 个月的员工，在中午 12:30 同学向值班员反映该问题时，该名值班员处理方式及服务态度欠妥，中心已对该名值班员进行了严肃</p>
--	--	--	--	--	--

						的批评教育，并扣除当月部分绩效奖金。同时已电话向庄同学表达歉意
3	11/12	企业号	报修学生公寓梅二 220 室玻璃损坏	昌平物业	11/13, 9:56	物业中心已派工查看，同学报修的宿舍玻璃需联系厂家定做，预计 10 天左右到货安装
4	11/13	企业号	建议恢复菊园宿舍风扇电源插座供电	昌平物业	11/14, 9:12	由于宿舍风扇电源 24 小时供电，公寓每日 23:00 统一断电后该电源仍然供电，为杜绝安全隐患，每年入冬后物业中心统一将风扇电源切断，还请同学们理解
5	11/13	微信群	学生公寓兰一楼内发现老鼠，建议统一组织灭鼠工作	昌平物业 饮食	11/15, 8:12	物业中心及饮食服务中心每年均会按季度由专业除害公司进行灭鼠工作，范围覆盖学生公寓公共区域、学生宿舍、食堂公共区域及后厨，且平时均采取放置粘鼠板、鼠夹等措施进行防治；针对同学反映的问题，物业中心及饮食服务中心已要求工作人员加大灭鼠力度，及时更换粘鼠板及鼠夹；如同学发现虫害问题可直接向值班人员反映，工作人员会及时进行处理，感谢同学的建议
6	11/14	校办	建议学生公寓及食堂统一组织灭鼠工作			
7	11/13	微信群	报修致公楼 3 层两台饮水机故障	昌平物业	11/14, 16:53	物业中心已督促厂家前来查看，其中一台已维修完毕；另外一台已申请换新，预计 15 天左右到货安装

8	11/14	微信群	报修 1 号学生公寓 1 号电梯故障	学院路物业	11/12, 12:14	物业中心已派工维修完毕
9	11/14	校办	咨询表厂五斋宿舍热水器安装进展	昌平物业	11/15, 16:05	表厂五斋热水设备已安装完毕，目前正在办理供电申请流程，11 月 18 日可投入使用，给同学造成的不便还望谅解