

# 后勤服务一周热点

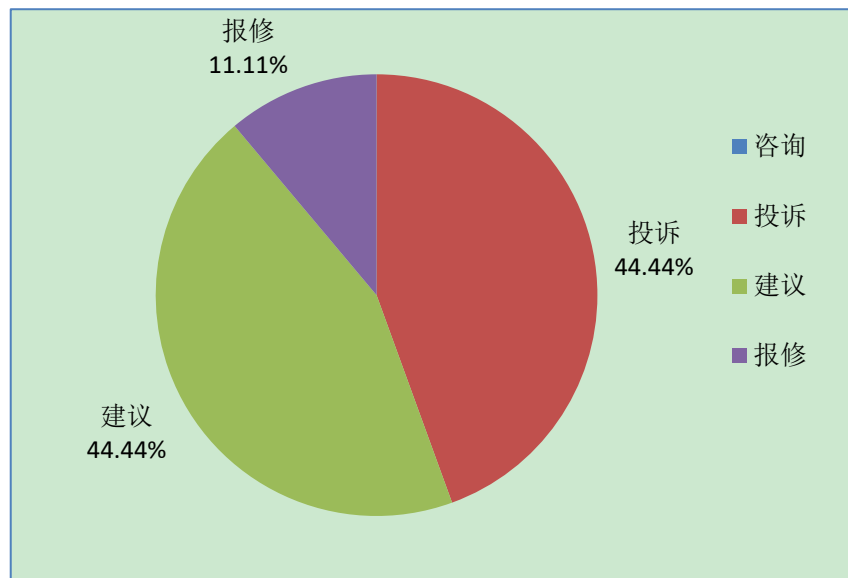
## 2021-2022 学年第 7 期

2021 年 10 月 14 日 17:00—2021 年 10 月 21 日 17:00

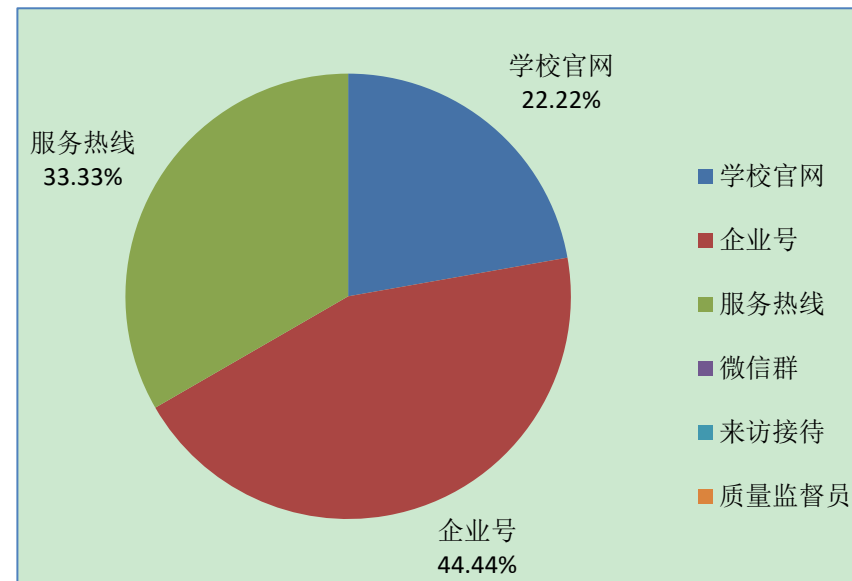
编制单位：后勤保障处

### 一、师生意见建议数据汇总

项目类别 \ 信息来源	学校官网	企业号	服务热线	微信群	来访接待	质量监督员	项目类别总计
咨询	0	0	0	0	0	0	0
投诉	1	3	0	0	0	0	4
建议	1	1	2	0	0	0	4
报修	0	0	1	0	0	0	1
信息来源总计	2	4	3	0	0	0	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 53 通，主要内容包括：

1. 校外人员咨询司法大法庭科学技术研究中心电话；
2. 校内师生查询维修班组、多媒体值班室、卡务部、网络部、人事处、保卫处电话号码等；
3. 校外人员咨询档案馆、在职研究生、继续教育学院电话号码。

### 三、热点问题处理情况

序号	校区	日期	信息来源	事项（咨询/建议/投诉/报修）	分理部门	反馈时间	处理结果
1	昌平	10/15	企业号	投诉昌平校区一食堂一层基本伙窗口制售的白菜丸子汤中有小飞虫	饮食	10/22, 10:24	首先对同学表示歉意。经核实，当天菜品所用的白菜已彻底清洗，但经加热炒制后仍出现了一些小虫，食堂工作人员第一时间发现后赶紧撤回了此菜品，但在撤回之前已售出三份，导致了同学就餐不便。现饮食中心已要求该食堂进一步加强培训，进一步细化菜品加工过程，避免类似情况再次发生，同时也会积极调配相关菜品，保障广大师生用餐安全。建议同学遇类似问题及时联系食堂值班经理或食堂经理，便于第一时间为同学解决问题，也请同学收到回复后联系值班经理或食堂经理，我们将为同学们免费补偿一份等值饭菜，感谢同学对我们服务工作的理解与支持
2	昌平	10/18	服务热线	建议开放昌平校区国际交流中心自助餐厅及第三食堂	饮食	10/20, 11:02	老师您好，根据学校工作安排，国际交流中心暂用于健康监测用，为了保障广大师生的就餐安全，暂不开放第三食堂及教工自助餐厅，后期饮食中心也将会根据实际工作情况适时调整开放，感谢老师对后勤服务工作的理解与关注
3	昌平	10/18	学校官网	投诉昌平校区端升楼值班员未按规定 22:00 提前清场	昌平物业	10/21, 10:16	你好同学！根据《中国政法大学教室使用管理办法》中“每天 6:00—22:30 开放普通多媒体教室，春秋学期 14-18 周教室关闭时间推迟 1 小时”的规定。目前端升楼最早清场时间为 22:30，此件事情当值值班人员确实过早清场，给同学带来的困扰深表抱歉。针对此次事件，昌平校区物业管理服务中心对全体教学楼值班人员再次强调的清场时间的把控，对此次当事值班员进行了批评教育，并扣除其当月绩效工资

4	昌平	10/19	服务热线	昌平校区法渊阁3层自习室室温低，建议及时关闭空调	昌平物业	10/19, 10:39	将了解确认，教学楼及图书馆空调已于9月30日统一关闭；近期气温骤降，提醒大家及时添加衣物
5	昌平	10/19	服务热线	报修昌平校区家属区5-4-501室窗户故障	昌平物业	10/19, 11:08	物业中心已派工维修完毕
6	昌平	10/20	企业号	投诉昌平校区二食堂一层建华园售卖的猪肉玉米、猪肉韭菜饺子肉量偏少	饮食	10/22, 10:24	同学你好，经核实，建华园窗口的饺子是纯手工制作，由于调馅时各面点师傅的手法略有不同，导致饺子馅料肉菜比例不均匀。现中心已要求该窗口须严格按照规定的比例调制馅料，同时进一步加强人员培训，避免类似情况再次发生。在此，非常感谢同学对我们服务工作的理解与支持
7	学院路	10/15	企业号	投诉学院路校区1号学生公寓自助售饭机售卖的烤冷面中有细铁丝	饮食	10/22, 16:20	首先对同学表示歉意。经了解核实，系后厨工作人员在清理电扒炉时，不慎将清洁球丝遗落在电扒炉上导致。现饮食中心已经要求食堂在今后的清洁过程中进一步细化流程，并加强监管，避免类似情况再次发生。同时，中心根据相关管理制度对窗口相关责任人进行了处罚，也请同学在收到回复后联系值班经理（联系电话：18911173645），我们将为同学们免费补偿一份等值饭菜，非常感谢同学对我们服务工作的理解
8	学院路	10/16	企业号	建议及时修剪学院路校区2号学生公寓2B140室周围树枝	学院路物业	10/21, 14:31	物业中心已安排工作人员修剪完毕
9	学院路	10/16	学校官网	建议学院路校区食堂饭菜做好保温措施	饮食	10/20, 15:17	饮食服务中心已要求各食堂少炒、勤炒，尽量保证菜的温度，同时要求各售饭窗口开启电加热，主副食均须做好保温措施，并且食堂一、二层各配有微波炉，同学可随时进行加热。另外，同学在就餐过程中如遇任何问题，建议及时联系食堂值班经理或食堂经理，便于第一时间为同学们解决问题