

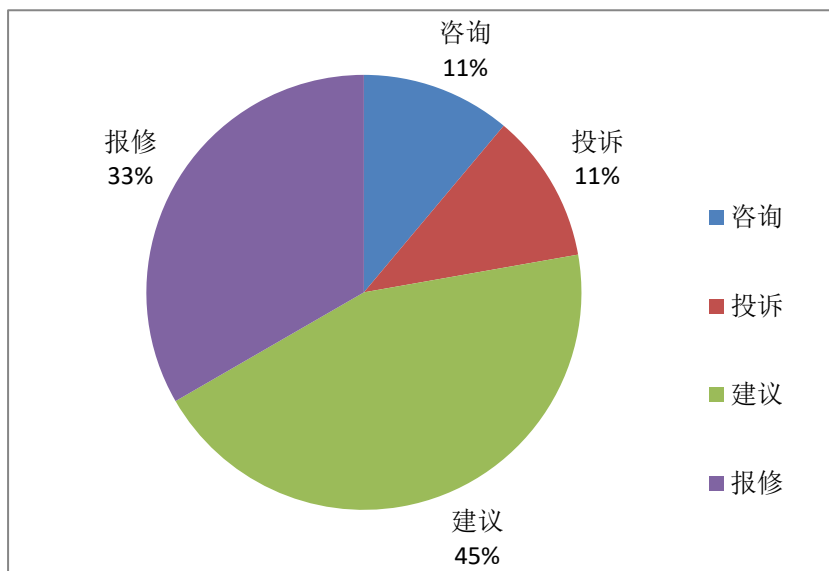
后勤服务一周热点 2019-2020 学年第 14 期

2019 年 12 月 05 日 17:00—2019 年 12 月 12 日 17:00

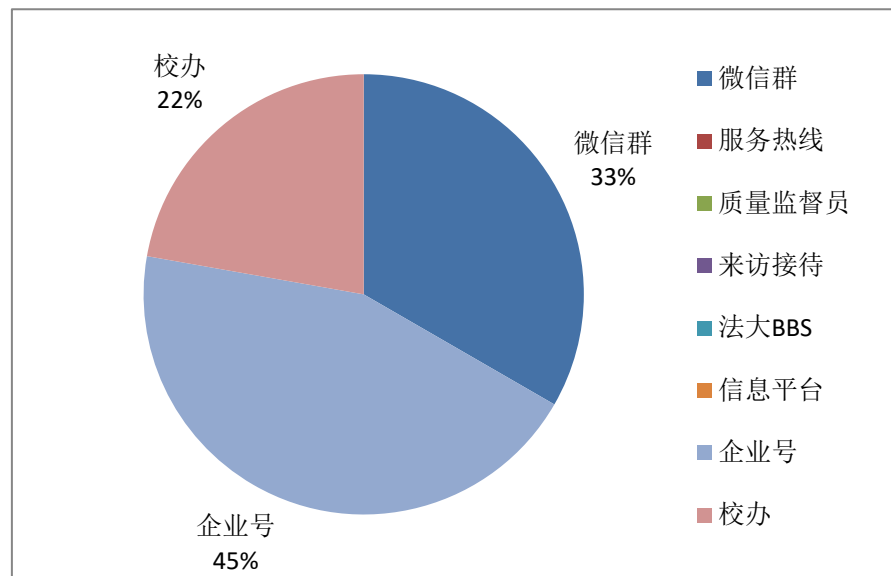
编制单位：后勤保障处

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	1	0	0	0	0	0	1	0	2
投诉	0	0	0	0	0	0	1	0	1
建议	0	0	1	0	0	0	1	2	4
报修	1	0	0	0	0	0	0	0	1
信息来源 总计	2	0	1	0	0	0	3	2	8



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	12/3	校办	建议解决社会人员就餐问题，同时取消主食限购规定	饮食	12/12, 11:05	首先非常感谢同学的建议。目前，我校食堂主要为在校师生员工提供餐饮服务保障，受空间条件限制，为避免社会人员占用师生就餐资源给大家带来不便，确保师生员工享有更为优质的就餐环境和服务，根据多数师生的意见和建议，食堂暂无法面向社会人员开放。同时也呼吁大家尽量不要帮外来人员刷卡，还望同学理解。关于同学提到的限卖问题：学校食堂无购餐限制规定，由于食堂后厨操作空间所限，每日制作量无法无限制增加，有时会出现集中一时段购买量增大，导致短暂供应不上的现象。学生也就此问题向学校进行过投诉，饮食中心立即在窗口张贴了“倡导个人不大量一次性购买主食”的温馨提示，以保障广大师生的用餐需求。同学提到的情况我们会进行详细核实，并加强对售饭人员的监管。有关后勤服务工作的意见或建议也可通过以下方式提出，我们将竭诚为师生提供服务。1. 中国政法大学微信企业号“后勤服务——微服务”版块；2. 拨打 24 小时后勤服务热线 010-58909345
2	12/4	校办	建议在办公楼入口处、电梯和卫生间安装烟感报警器	后勤处	12/12, 11:10	非常感谢老师的建议。由于烟感报警器是通过监测烟雾的浓度来实现火灾防范的报警装置。一般情况下，抽烟的人不多，呼出的烟气浓度不大，达不到火灾报警器触发报警的设定值，烟感器是不会报警的。另外，根据《北京市控制吸烟条例》规定，公共场所、工作场所室内环境等场合禁止吸烟。后勤保障处已分别在两校区室外合适区域设置了吸烟区，在禁烟区域张贴了禁烟标识，并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,同时也要求后勤员工发现有人吸烟也将予以提示,切实做好学校控烟工作。有关后勤服务工作的意见或建议也可通过以下方式提出,我们将竭诚为师生提供服务。1. 中国政法大学微信企业号“后勤服务——微服务”版块; 2. 拨打 24 小时后勤服务热线 010-58909345
3	12/5	企业号	投诉昌平校区二食堂烤冷面及热干面菜品中有异物	饮食	12/6, 16:15	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
4	12/6	质监员	建议昌平校区清真食堂麻辣烫窗口加大汤、菜比例,同时将麻酱添加方式改为就餐人员自行添加	饮食	12/10, 10:12	饮食中心已将同学意见转至清真食堂麻辣烫窗口,要求工作人员适当加大汤、菜比例;同时,自 12 月 16 日起,该窗口麻酱添加方式改为用餐者自行添加,感谢同学的建议
5	12/7	企业号	建议学院路校区清真食堂面条窗口宽、细面条的面卤可以随意搭配	饮食	12/10, 9:12	清真食堂宽面条有大盘鸡面和湖南板面两种,均为地方特色面食,制作工艺有所不同,宽面条是由人工现场拉制,细面条是由压面机器压制而成;由于面条及面卤均按照成本核算定价,不能随意搭配,还望同学理解
6	12/7	企业号	咨询学生公寓宿舍用电可否开通网上缴费功能	后勤处	12/12, 9:46	学校后勤高度重视学生公寓管理服务工作,为了切实提高服务水平,方便同学日常生活所需,目前已推进学生公寓网络电表改造施工试点工作,尽快实现学生宿舍用电网上缴费
7	12/9	微信群	咨询学生公寓竹二 3、5 层卫生间开放时间	后勤处	12/9, 9:53	竹二 3、5 层卫生间已维修完毕,目前正在进行防水检测,预计下周五(12 月 20 日)可以投入使用,给同学们带来不便,还请理解
8	12/12	微信群	报修学生活动中心大厅桌子损坏	昌平物业	12/12, 16:01	物业中心已派工维修完毕