

后勤服务一周热点

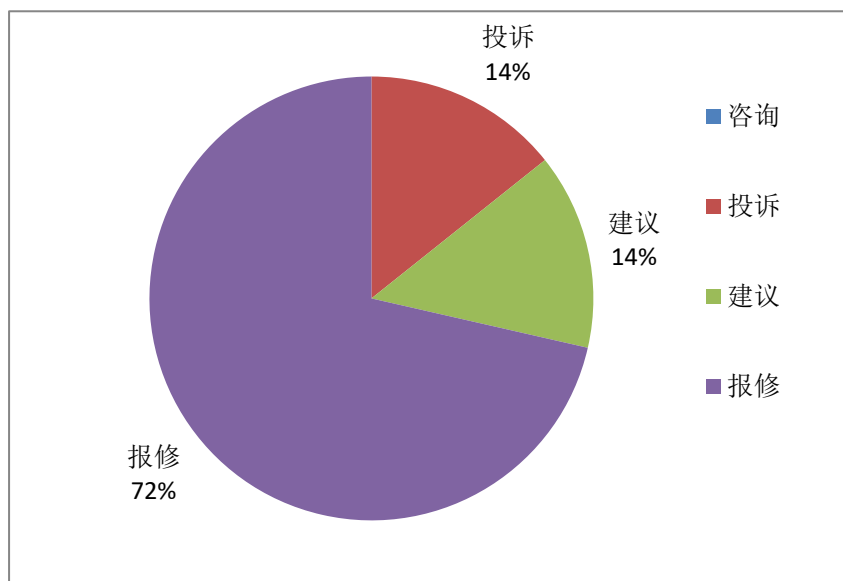
2019-2020 学年第 13 期

2019 年 11 月 28 日 17:00—2019 年 12 月 05 日 17:00

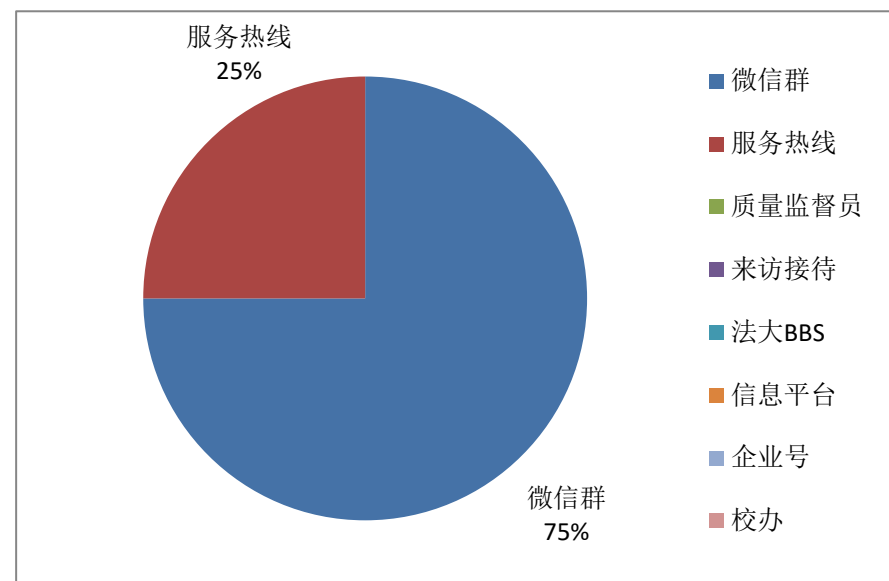
编制单位：后勤保障处

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	01	0	0
建议	2	0	0	0	0	0	0	0	2
报修	1	1	0	0	0	0	0	0	2
信息来源 总计	3	1	0	0	0	0	0	0	4



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 102 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	12/2	微信群	建议及时清理主干道两侧及食堂周边积雪	昌平物业	12/2, 16:29	物业中心已派工清理完毕
2	12/2	微信群	建议及时清理兰四楼下被风吹断的树枝	昌平物业	12/2, 18:50	物业中心已派工清理完毕
3	12/4	服务热线	报修致公楼 102 教室后门损坏	昌平物业	12/4, 9:55	物业中心已派工维修完毕
4	12/5	微信群	报修学生活动中心 307 室灯故障	昌平物业	12/5, 11:25	物业中心已派工维修完毕