

后勤安全生产与服务质量督导报告

(后勤保障部 2021 年 9 月)

2021 年 9 月，全体教工督导员及在校学生督察员对后勤保障部各业务板块安全生产与服务质量进行检查、反馈、复查，重点对开学前准备工作进行检查跟踪，后勤保障部“服务监督”平台持续对广大师生意见建议跟踪回复，具体情况如下。

一、现场督查总体情况

本月，后勤保障部各业务板块经督查与复查主要问题数量分布见图 1。

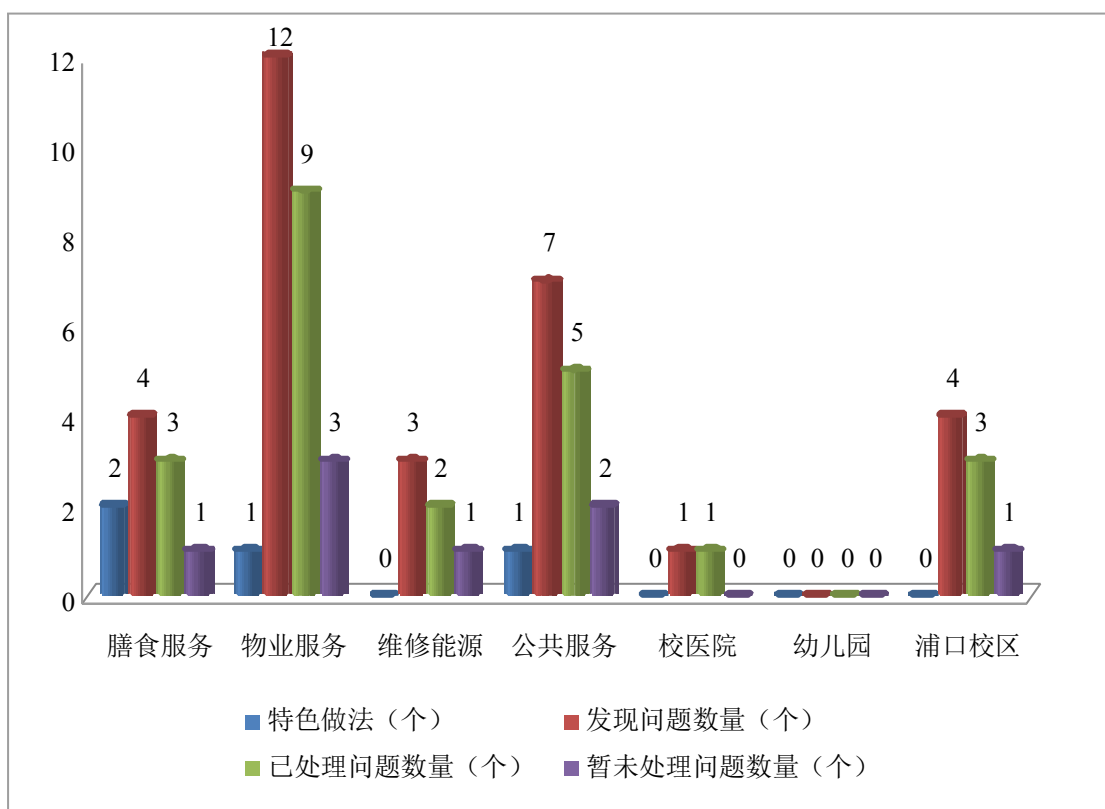


图 1 2021 年 9 月后勤保障部各主要业务板块督查问题分布

二、现场情况及问题处理

1、特色做法

(1) 牌楼食堂前、后场十分干净整洁，特别是不在使用的电器设备均以塑料袋包裹好非常有特色，既有利于保护设备，同时也有利于食品安全。

(2) 北苑六食堂、四食堂经过装修和引进新的社会餐饮企业入驻服务，别具特色。

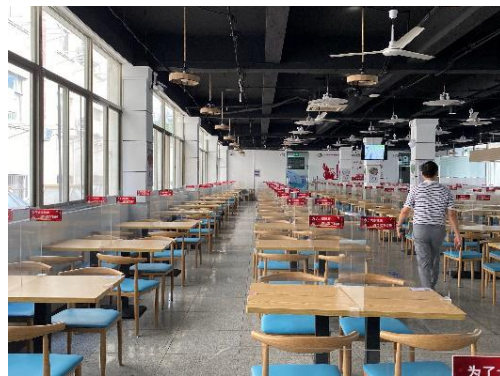
(3) 北苑洗衣房每日打扫干净整洁、环境清新。

(4) 北苑 9 舍走道及公共热水间打扫干净整洁

场所：牌楼食堂



场所：北苑六食堂



场所：北苑四食堂门前	场所：北苑洗衣房
	
场所：北苑 9 舍	
	

2、已整改完成

(1) 膳食服务

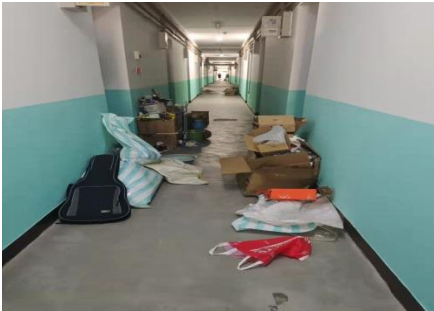
	督查	复查（整改结果）
场所	一食堂	
时间	2021.09.15	2021.09.16

现场	 餐具不净	问题已反馈至一食堂负责人,承诺今后将加强管理,严格落实餐具的清洗消毒。
时间	2021.09.04	2021.09.06
现场	 一食堂蚊蝇众多,就餐体验不佳,食品卫生难保证。	问题得到回复几天之后能明显感到蚊蝇数量减少。
时间	2021.09.28	2021.09.29
现场	 收残处排队人数过多,希望调整收残处位置缓解排队压力。	 已对收残处进行如下调整:将收残车距离加大,并增加两套放置餐具的容器。排队时间明显缩短。

(2) 物业服务

	督查	复查（整改结果）
场所	理学院楼	
时间	2021. 09. 15	2021. 09. 18
现场	 各楼层走廊干净整洁，一二三楼拐角和楼梯口有少量杂物未清理。	已答复会加强公共区域卫生及垃圾清理。并与院系文印室沟通协调门外物品摆放。
场所	南苑 19 舍	
时间	2021. 09. 15	2021. 09. 18
现场	 十九舍一楼吹风机插头松动、插头接触不良、变形。	 已经更换插座，并将加强后期对公共区域插座的检修。
时间	2021. 09. 04	2021. 09. 08

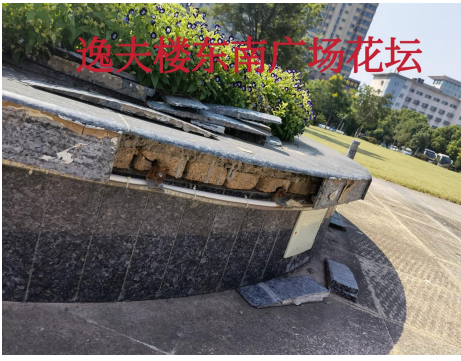
现场	 十九舍部分楼层东西两侧楼梯间存放了个人物品，占用公共区域。	 已经将物品规范摆放并提醒同学不要随意在公共区域摆放个人物品。
场所	北苑 8 舍	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 27
现场	 北苑 8 舍安全员值班室内消防控制室对讲筒有灰尘	 已完成整改
场所	教工集体宿舍（原土管楼）	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 27

现场	 门厅方桌及塑料凳破旧且有灰尘，影响美观与安全	 已完成整改
	 一楼大厅物品摆放杂乱	 已完成整改
场所	南苑2舍	
时间	2021.09.27	2021.09.29
现场	 1楼楼道杂物堵塞	 整改完成
场所	南苑1舍	
时间	2021.09.10	2021.09.28

现场		
	安全磁力门开关无标识	已张贴标识
场所	南苑 9 舍大门外	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 28
现场		
	南苑 9 舍大门外杂草	杂草已清除

(3) 维修能源

	督查	复查（整改结果）
场所	南苑 19 舍	
时间	2021. 09. 08	2021. 09. 30

现场	 726 寝室附近墙体剥落	 已修复
场所	逸夫楼东南广场花坛	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 28
现场	 逸夫楼东南广场瓷砖脱落	 逸夫楼西南花坛已修复 已修复

(4) 公共服务

	督查	复查（整改结果）
场所	校园快递点	
时间	2021. 09. 09	2021. 09. 13

现场	 校外快递点排队人数众多，希望能够早日安排快递服务进校园。	大部分快递均已回到校园
场所	南苑十九舍女浴室	
时间	2021. 09. 08	2021. 09. 09
现场	浴室计费网关经常显示未检测到流量信号，无法正常用水。	已电话联系，浴室企业进行全面检修，问题得到解决。
场所	南苑浴室大门	
时间	2021. 9. 10	2021. 9. 28
现场	 南苑浴室大门口台阶瓷砖	 已修复

	脱落	
场所	南苑浴室外墙	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 28
现场	 南苑浴室外墙增生杂树	 学生浴室外墙杂树已除 杂树已清理
场所	洗衣房外	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 28
现场	 洗衣房外杂树	 洗衣房门外杂树已去除 杂树已清理

(5) 校医院

	督查	复查（整改结果）
场所	校医院一楼走道西侧	
时间	2021. 09. 17	2021. 09. 28

现场	 一楼走道西侧自 8 月 2 日开挖至今未完工，存在安全隐患，并影响病人诊治	 已完工
----	--	---

(6) 浦口校区

	督查	复查（整改结果）
场所	浦口校区校园	
时间	2021. 09. 14	2021. 09. 28
现场	 校园绿化植物修剪、去杂欠细致	已完成整改
场所	浦口校区二楼洗碗池	
时间	2021. 09. 22	2021. 09. 28

现场	 二楼洗碗房一处排水沟破损	已完成整改
场所	浦口校区三楼洗更区	
时间	2021. 09. 26	2021. 09. 28
现场	 三楼洗更区域过道口无隔水防滑垫	已完成整改

3、暂未处理问题

(1) 膳食服务

	督查	复查
场所	一食堂门外	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 28

现场	 一食堂西南保洁工具摆放杂乱、墙面脱落	 复查未整改
场所	一食堂后场	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 28
现场	 一食堂食品加工电器电源插头安全不规范	复查未整改

(2) 物业服务

	督查	复查
场所	教工集体宿舍（原土管楼）	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 27

现场	 2021 年 9 月 10 日、上午 11:30 白班安全员不在岗	 2021 年 9 月 27 日、下午 3:20 敲门白班安全员仍不在岗
场所	北苑 8 舍	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 27
现场	 安全员值班室内强电间线槽盖摆放存在掉落安全隐患	 复查未整改
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 27

现场	 安全员值班室内线槽下方有垂线，且墙面脱皮	 未整改
场所	牌楼基地员工宿舍	
时间	2021. 09. 17	2021. 09. 27
现场	 东南角垃圾、杂物成堆	 复查未整改

(3) 维修能源

	督查	复查
场所	北苑水泵房	
时间	2021. 09. 17	2021. 09. 27

现场		
	值班室屋顶漏雨，尤其日光 灯处天花漏雨，影响安全	复查未整改

(4) 公共服务

	督查	复查
场所	北苑浴室	
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 27
现场	 一些提醒字样脱落，影响提醒和美观	 复查未整改
时间	2021. 09. 10	2021. 09. 27

现场	 灭火器应放置在灭火器箱内，且灭火器箱上无消防责任人、监管责任人标识	 复查未整改
----	--	---

(5) 浦口校区

	督查	复查
场所	一食堂门外	
时间	2021. 09. 17	2021. 09. 28
现场	 育贤楼南面及球场边雨水盖板空隙过大，存在安全隐患	建议维修立项

三、“服务监督”平台问题分析（数据时间段：2021 年 1 月 1 日-2021 年 9 月 30 日）

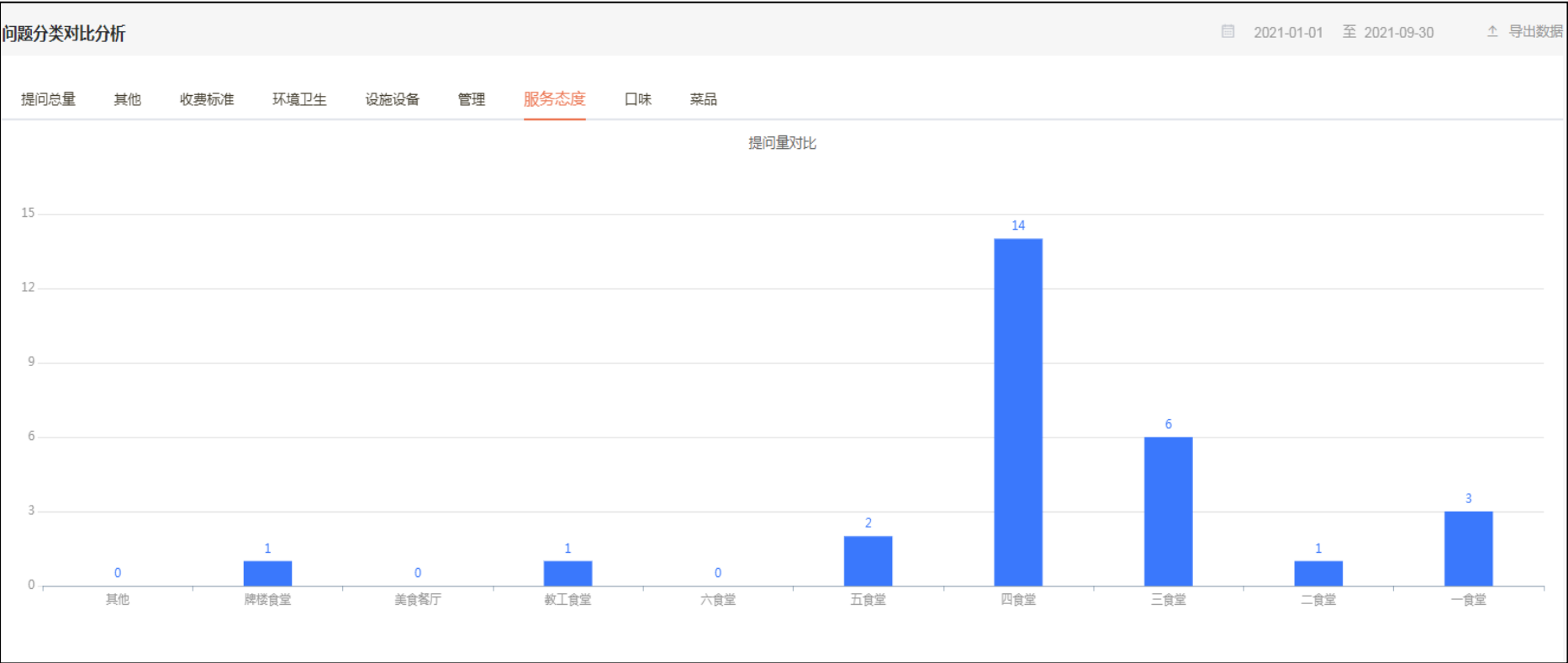
服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。本月将从各业务板块不同区域的服务态度进行精细化分析。从表 1 整体分析数据可以看出，校医院和公共服务中心关于服务态度的问题整体占比较高，应进一步加强员工学习培训，提高员工素质。

表 1 服务监督平台服务态度问题分析

统计种类	膳食服务	物业服务	维修能源	公共服务	幼儿园	校医院	浦口后勤
提问总量	587	235	81	155	4	164	21
“服务态度” 问题类型	28	23	13	62	0	115	1
占比（%）	4.78	9.79	16.05	40	0	70.12	4.76

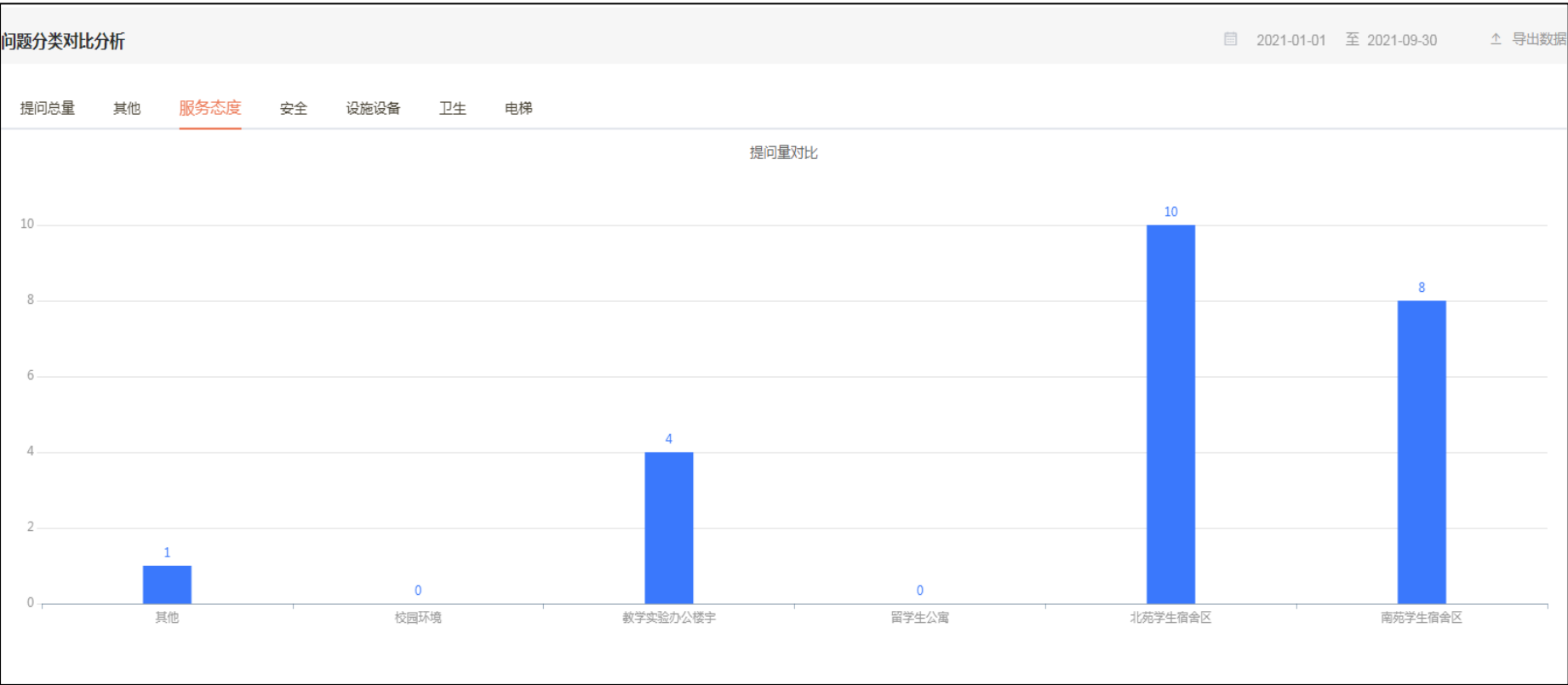
1、膳食服务中心

从膳食服务中心各食堂的服务态度数量看，四食堂服务态度问题明显高于其他食堂。



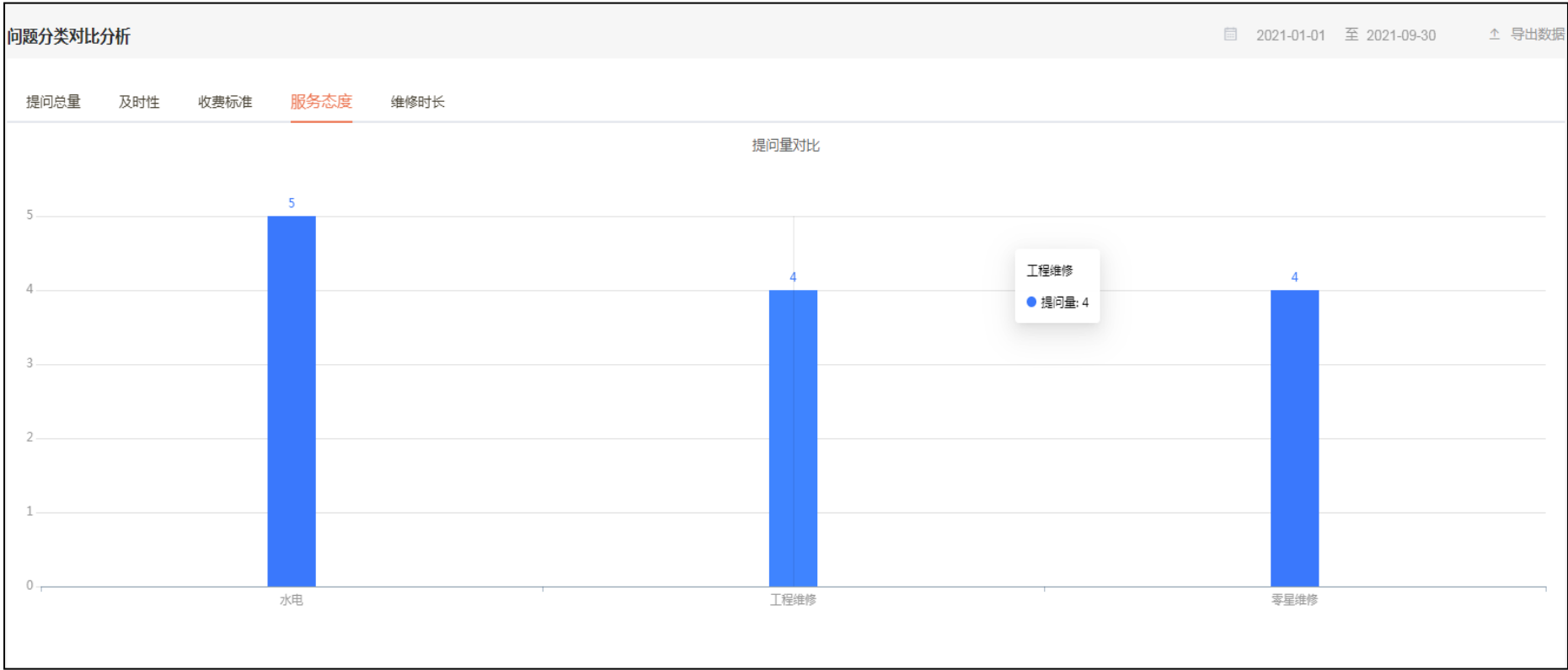
2、物业服务中心

从物业服务中心各区域关于服务态度问题的数量看，南、北苑学生宿舍问题较多。



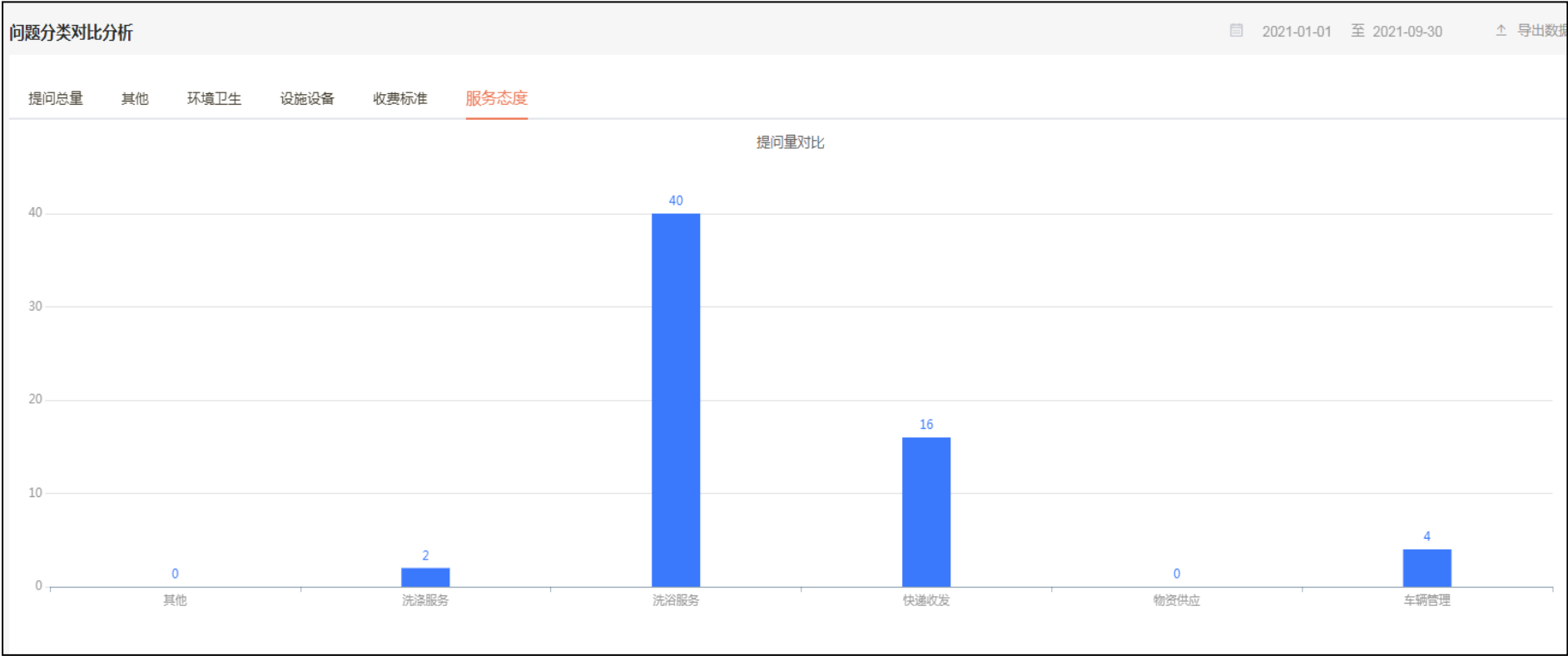
3、维修能源中心

维修能源中心在水电、工程维修、零星维修三方面均存在服务态度问题,建议全面加强员工培训,提高员工整体素质。



4、公共服务中心

公共服务中心的洗浴服务板块，服务态度问题明显高于其他业务板块，建议分析问题缘由、采取具体措施，减少因服务态度带来的学生提问。



5、校医院

从整体数据看，校医院服务态度问题占比最多。建议根据校医院工作特点，重新设置服务监督平台问题分类标准，同时注重提高员工素质。



6、其他

幼儿园和浦口校区关于服务态度问题没有或极少，本月不做分析。

针对现场督导和服务监督平台的各类问题，请各中心（部门）高度重视、举一反三、全面整改，后勤保障部安全生产与服务质量督导组将继续保持跟踪复查和全面检查。

特此报告。

后勤保障部安全生产与服务质量督导组

2021 年 9 月 30 日