

后勤安全生产与服务质量督导报告

(后勤保障部 2021 年 10 月)

2021 年 10 月，全体教工督导员及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全面检查、反馈、复查，重点对员工行为规范、应知应会等进行检查跟踪，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。

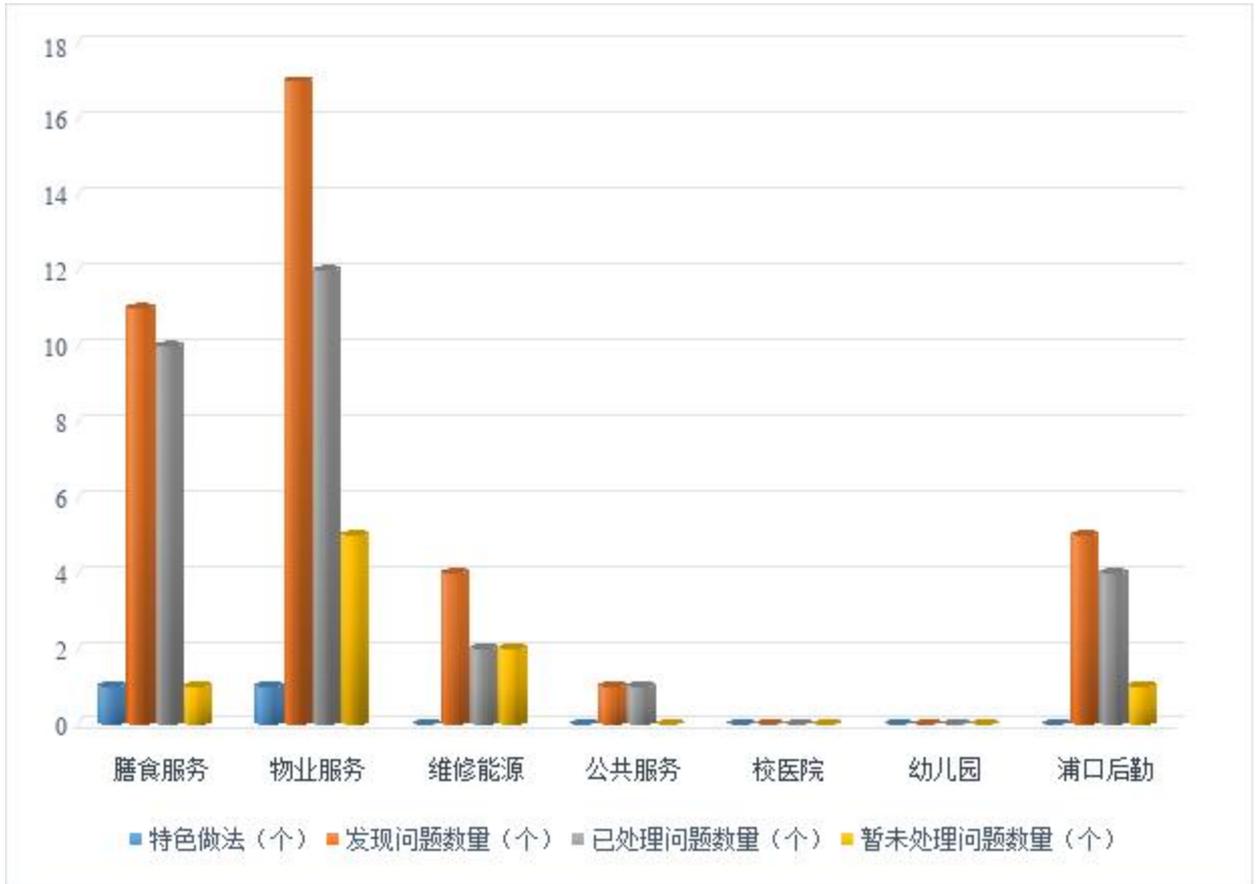


图 1 2021 年 10 月后勤保障部各主要业务板块督查问题分布

二、现场情况及问题处理

1、特色做法

(1) 四食堂、六食堂贯彻“以人为本”理念，布置十分精细，有格调，大厅十分干净明亮、整齐，富有大量文化气息。

(2) 北苑 2 舍、北苑 3 舍、北苑 9 舍、北苑 10 舍、北苑 12 舍、南苑 20 舍保洁员定期开展公共部位卫生“大整治”，使得公共部位卫生状况一直保持良好。

| | |
|---|--|
| 场所：四食堂 | 场所：六食堂 |
|  |  |
| 场所：北苑 2 舍 | 场所：北苑 3 舍 |
|  |  |
| 场所：北苑 9 舍 | 场所：北苑 10 舍 |



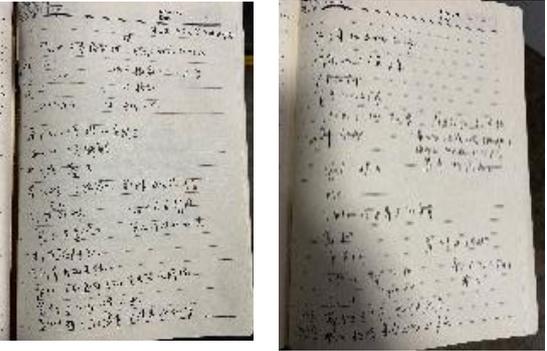
2、已整改完成

(1) 膳食服务

| | 督查 | 复查（整改结果） |
|----|--------------|--------------|
| 场所 | 第六食堂 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 21 |

| | | |
|-----------|--|--|
| <p>现场</p> |  <p>后场切菜台处有较多积水，易滑倒。</p> |  <p>当场整改，且复查已无积水</p> |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 14</p> | <p>2021. 10. 21</p> |
| <p>现场</p> |  <p>发现熟食直接在后场干切后即到前台售卖</p> | <p>无图片</p> <p>当场整改，复查无类似情况</p> |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 14</p> | <p>2021. 10. 21</p> |
| <p>现场</p> | <p>无图片</p> <p>发现 5 人没有健康证就上岗</p> | <p>无图片</p> <p>10 月 21 日下午复查已经持有健康证</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 21 |
| 现场 |  <p>发现不用时的切菜刀未按要求摆放</p> |  <p>复查已经整改到位</p> |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 21 |
| 现场 |  <p>发现蘸料未按规定要求存放，而是放置在后场切菜台上</p> | <p>无图片</p> <p>已经整改到位，已无类似情况</p> |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 21 |

| | | |
|-----------|--|---|
| <p>现场</p> |  <p>电饼铛比较脏且污迹斑斑</p> |  <p>已经整改到位</p> |
| <p>场所</p> | <p>四食堂、六食堂</p> | |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 14</p> | <p>2021. 10. 21</p> |
| <p>现场</p> | <p>无图片</p> <p>对新招员工岗位职责的培训，尤其与食品安全、生产安全等应知应会的知识没有培训到位</p> |  <p>已经作一期培训，建议继续加强员工学习培训</p> |
| <p>场所</p> | <p>一食堂</p> | |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 12</p> | <p>2021.10.13</p> |
| <p>现场</p> |  | |

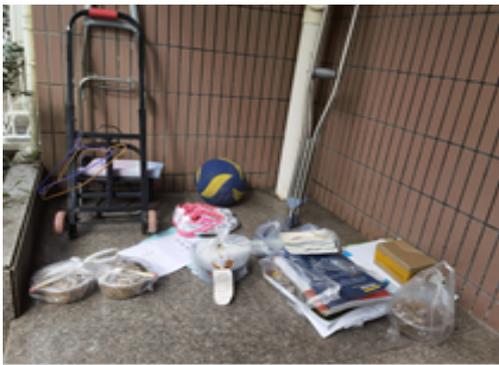
| | | |
|----|---|---|
| | <p>自选窗口处的托盘、勺子不净，纸巾擦过后可以明显看出水油混合，还望做好清洗工作。</p> <p>一食堂重庆小面窗口，菜品中有虫子。</p> | <p>问题已得到反馈，要求一食堂负责人要求其加强食堂内部环境卫生清洁打扫和日常监督检查，并严格执行餐具清洗消毒程序。</p> |
| 场所 | 三食堂 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>发现食品存储存在混放</p> |  <p>已整改</p> |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>三食堂外围杂草落叶未清除</p> |  <p>杂草落叶已清除</p> |

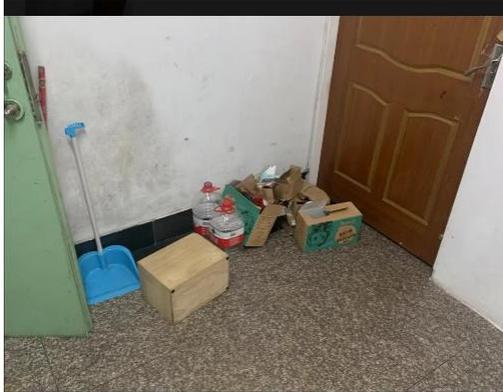
(2) 物业服务

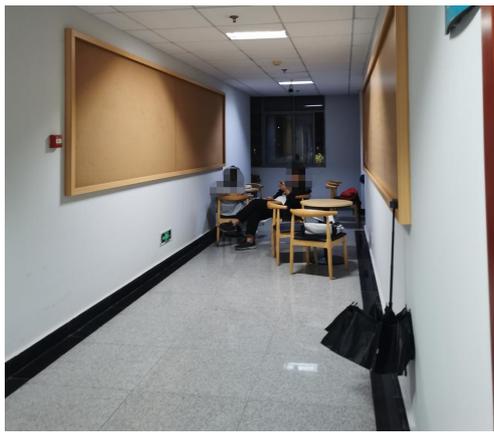
| | 督查 | 复查（整改结果） |
|----|--|---|
| 场所 | 大学生活动中心 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>消防器材被杂物遮挡</p> |  <p>杂物已清除</p> |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>消防箱内有杂物</p> |  <p>杂物已清除</p> |
| 场所 | 北苑5舍 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 | | |

| | | |
|-----------|--|---|
| |  <p>发现文件柜及多余床板放置在一层西侧，影响美观</p> |  <p>复查已经整改到位</p> |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 14</p> | <p>2021. 10. 25</p> |
| <p>现场</p> |  <p>发现高压强电间存放木柜，且存放个人衣物的木柜</p> |  <p>已移走，完成整改</p> |
| <p>场所</p> | <p>北苑2舍</p> | |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 14</p> | <p>2021. 10. 21</p> |
| <p>现场</p> |  <p>两台电开水炉挤占了一层拖把</p> | |

无图片

| | | |
|----|---|---|
| | 池,女生无法洗拖把打扫卫生, 意见大 | 复查了解到已汇报落实 |
| 场所 | 南苑 12 舍 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>门前地面学生外买等</p> |  <p>门前地面学生外买等已没有</p> |
| 场所 | 南苑 4 舍外垃圾点 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>收运垃圾后地面未清理干净</p> |  <p>收运垃圾后地面清理干净</p> |
| 场所 | 南苑 4 舍 | |
| 时间 | 2021. 10. 5 | 2021. 10. 12 |

| | | |
|-----------|---|---|
| <p>现场</p> |  <p>垃圾点杂乱</p> |  <p>已整改完成</p> |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 5</p> | <p>2021. 10. 12</p> |
| <p>现场</p> |  <p>垃圾堆放</p> | <p>无图片</p> <p>已整改完成</p> |
| <p>场所</p> | <p>北苑3舍</p> | |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 14</p> | <p>2021. 10. 25</p> |
| <p>现场</p> |  <p>楼道内雨伞在高空悬挂</p> | <p>无图片</p> <p>复查了解到已汇报落实解决</p> |
| <p>场所</p> | <p>北苑2舍</p> | |

| | | |
|----|---|--|
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>吹风机损坏</p> | <p>无图片</p> <p>复查了解到已汇报落实解决</p> |
| 场所 | 理科楼 | |
| 时间 | 2021. 10. 24 | 2021. 10. 27 |
| 现场 |  <p>理科楼六楼公共自习区灯光较暗，建议维修灯具，达到合适的灯光亮度</p> |  <p>已完成维修更换</p> |

(3) 维修能源

| | | |
|----|--------------|--------------|
| 场所 | 南苑 19 舍 | |
| 时间 | 2021. 10. 11 | 2021. 10. 13 |

| | | |
|---------------------|--|---|
| 现场 |  |  |
| 发现理科楼 B416 养虫室门把手破损 | 已修好 | |
| 场所 | 大学生活动中心 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p data-bbox="347 1305 834 1413">2021 年 10 月 14 日检查, 发现存在严重渗漏</p> |  <p data-bbox="874 1305 1385 1496">(已报学校待定) 2021 年 10 月 14 日复查, 发现存在严重渗漏</p> |

(4) 公共服务

| | 督查 | 复查 (整改结果) |
|----|--------------|--------------|
| 场所 | 南苑洗衣房 | |
| 时间 | 2021. 09. 10 | 2021. 09. 28 |

| | | |
|-----------|--|--------------------------------|
| <p>现场</p> |  <p>洗衣机不干净，滤网未及时清理</p> | <p>无图片</p> <p>洗衣桶卫生问题已及时解决</p> |
|-----------|--|--------------------------------|

(5) 浦口校区

| | 督查 | 复查（整改结果） |
|----|--------------|--------------|
| 场所 | 浦口校区润泽园食堂 | |
| 时间 | 2021. 10. 05 | 2021. 10. 13 |

| | | |
|-----------|--|---|
| <p>现场</p> |  <p>通道盖板破损</p> |  <p>已修复</p> |
| <p>场所</p> | <p>浦口校区运动场通道口</p> | |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 10</p> | <p>2021. 10. 28</p> |
| <p>现场</p> |  <p>通道口盖板缺失</p> |  <p>已修复</p> |
| <p>场所</p> | <p>润泽园二楼配电间</p> | |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 05</p> | <p>2021. 10. 13</p> |

| | | |
|-----------|---|--|
| <p>现场</p> |  <p>润泽园二楼配电间存放无关物品</p> |  <p>已整改</p> |
| <p>场所</p> | <p>浦口校区快递服务</p> | |
| <p>时间</p> | <p>2021. 10. 05</p> | <p>2021. 10. 13</p> |
| <p>现场</p> |  <p>快递点废包装盒每周清理一次，乱堆乱放</p> |  <p>整改后每天清理一次，状态良好</p> |

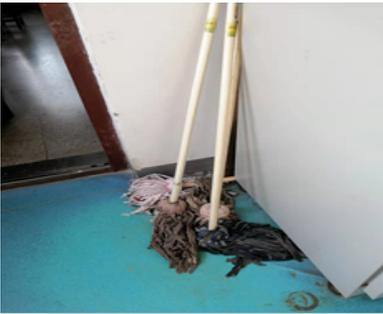
3、暂未处理问题

(1) 膳食服务

| | 督查 | 复查（整改结果） |
|----|---|--|
| 场所 | 三食堂 | |
| 时间 | 2021. 10. 15 | 2021. 10. 30 |
| 现场 |  <p>10.15 下午两点、三食堂桌子未及时擦</p> |  <p>10.30 日下午一点拍，仍然可见多张桌子未打扫</p> |

(2) 物业服务

| | 督查 | 复查 |
|----|---|--|
| 场所 | 主楼 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 21 |
| 现场 |  <p>督查发现保洁记录巡查表，</p> |  <p>复查：“物业巡查”、“监管检查”</p> |

| | | |
|----|---|---|
| | 没有物业巡查和监管记录 | 栏仍无人填写 |
| 场所 | 资环楼 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>保洁员存在保洁用具摆放不规范情况</p> |  <p>保洁员仍存在保洁用具摆放不规范情况</p> |
| 场所 | 行政北楼 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |
| 现场 |  <p>保洁员存在保洁用具摆放不规范情况</p> |  <p>保洁员仍存在保洁用具摆放不规范情况</p> |
| 场所 | 南苑11舍、13舍、19舍、10舍 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 10. 25 |

| | | |
|----|--|--|
| 现场 |  <p>各宿舍吹风机不全现象</p> |  <p>各宿舍依然存在吹风机不全、破损等现象)</p> |
| 场所 | 南苑 10 舍 | |
| 时间 | 2021. 10. 6 | 2021. 10. 30 |
| 现场 |  <p>南苑十舍阳光明媚的白天，多层楼过道灯不关</p> |  <p>每层楼向阳面都有 2 盏左右过道灯开着</p> |

(3) 维修能源

| | | |
|----|--------------|--------------|
| | 督查 | 复查 |
| 场所 | 北苑中心配电房 | |
| 时间 | 2021. 10. 15 | 2021. 10. 22 |

| | | |
|-----------|---|--|
| <p>现场</p> |  <p>督查发现劳动生产用保护用品出现开裂脱胶应及时更新</p> |  <p>复查未更新</p> |
| <p>现场</p> |  <p>督查发现通风散热装置有覆盖塑料膜</p> |  <p>复查未去除</p> |

(4) 浦口校区

| | 督查 | 复查 |
|----|--------------|--------------|
| 场所 | 家属区 | |
| 时间 | 2021. 10. 14 | 2021. 09. 28 |

| | | |
|-----------|---|--------------------------|
| <p>现场</p> |  <p>毁绿种菜</p> | <p>无图片</p> <p>建议整治立项</p> |
|-----------|---|--------------------------|

三、共性问题分析

目前，各业务板块管理制度已基本形成规范，但实际执行工作中存在偏差。原因分析如下：

- 1、管理人员对员工培训、监管不到位
- 2、员工行为规范不到位

四、“服务监督”平台分析（数据时间段：2021年10月1日-2021年10月31日）

本月针对提问类型（咨询、投诉、表扬、反馈、其他）进行整体和各业务板块对比分析。2021年10月，服务监督平台提问量共565条，其中咨询量121条、投诉量239条、表扬量24条、反馈量159条，其他22条。具体分布见表2。

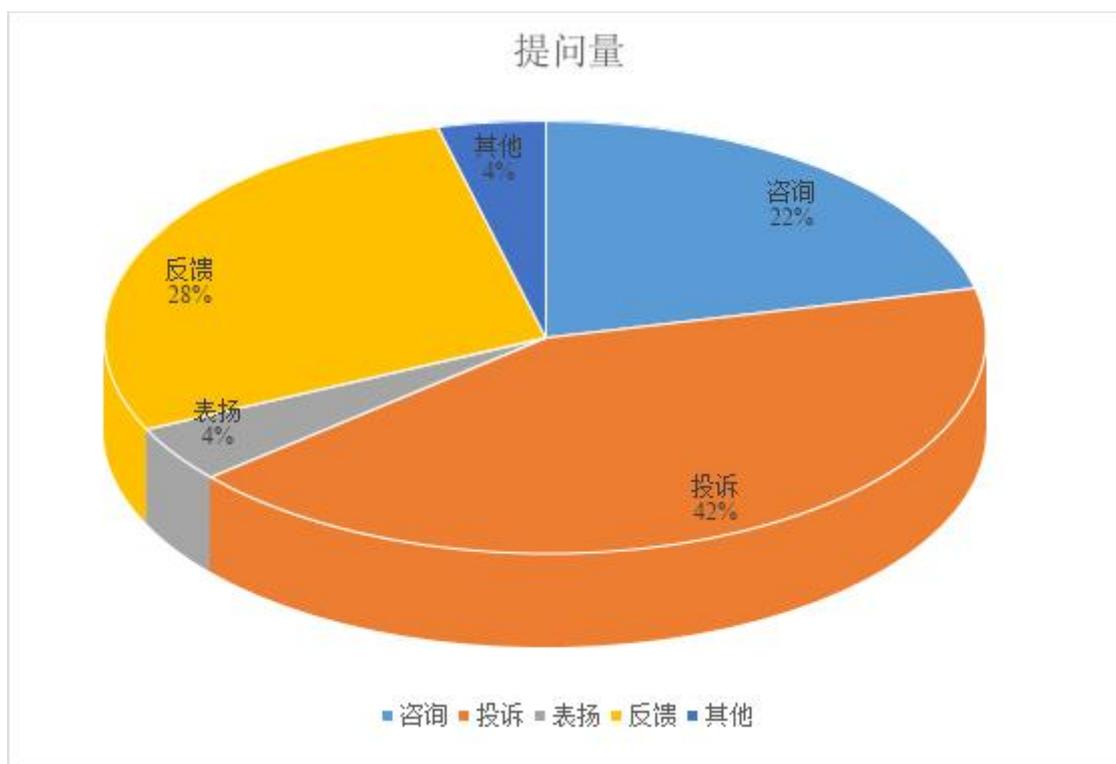


图 2 2021 年 10 月后勤保障部总体提问类型占比

1、各业务板块咨询量分析

从各业务板块处理咨询量来看，处理较多的依次是物业服务中心、校医院、膳食服务中心，其中校医院咨询量占本部门提问量比例最大，建议扩大相关业务宣传，尤其是新增业务或受疫情影响的变更业务。

| 业务领域 | 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 |
|-----------|------|------|------|------|-----|-----|------|
| 咨询量 | 22 | 33 | 3 | 16 | 0 | 29 | 1 |
| 占总咨询量百分比 | 21% | 32% | 3% | 15% | 0% | 28% | 1% |
| 占部门提问量百分比 | 11% | 24% | 14% | 23% | 0% | 64% | 13% |

2、各业务板块投诉量分析

从各物业板块处理投诉量来看，膳食服务中心处理的投诉数量最多，且占比最大，建议进一步进行问题分析。

| 业务领域 | 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 |
|-----------|------|------|------|------|------|-----|------|
| 投诉量 | 125 | 42 | 6 | 25 | 1 | 13 | 7 |
| 占总投诉量百分比 | 57% | 19% | 3% | 11% | 0% | 6% | 3% |
| 占部门提问量百分比 | 60% | 31% | 27% | 36% | 100% | 29% | 88% |

3、各业务板块表扬量分析

从各物业板块表扬量来看，物业服务中心表扬量和占比最高，其中 8 条是学生对物业服务楼宇的卫生状况良好提出表扬，1 条是表扬一线员工拾金不昧的行为。表扬量和占比较高的还有膳食服务中心和公共服务中心。

| 业务领域 | 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 |
|-----------|------|------|------|------|-----|-----|------|
| 表扬量 | 7 | 10 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 |
| 占总表扬量百分比 | 30% | 43% | 0% | 22% | 0% | 4% | 0% |
| 占部门提问量百分比 | 3% | 7% | 0% | 7% | 0% | 2% | 0% |

4、各业务板块反馈量

| 业务领域 | 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 |
|-----------|------|------|------|------|-----|-----|------|
| 反馈量 | 51 | 51 | 11 | 20 | 0 | 1 | 3 |
| 占总反馈量百分比 | 37% | 37% | 8% | 15% | 0% | 1% | 2% |
| 占部门提问量百分比 | 25% | 37% | 50% | 29% | 0% | 2% | 38% |

5、各业务板块其他问题量均没有或极少，本次不做分析。

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监督组将继续保持跟踪复查和全面检查。

冬季即将来临，11月督导组将会针对冬季安全进行全面检查督导，请各部门进一步做好生产安全、用电安全、消防安全及电路排查等工作。

特此报告。

后勤保障部安全生产与服务质量监督组

2021年11月4日