

会议材料	校 长 接 待 日
	2019 年（下）
	湖光校区多功能厅

学校各有关单位（部门）对学生 所提意见和建议的答复

党委办公室 校长办公室
2019 年 11 月

目 录

(合计 69 条)

一、教学教辅问题 (23 条)	1
(一) 教学管理 (16 条)	1
(二) 图书馆服务管理 (7 条)	4
二、学生管理问题 (6 条)	6
三、设备设施问题 (7 条)	7
(一) 教学设备设施 (2 条)	7
(二) 体育设备设施 (5 条)	8
四、后勤保障问题 (22 条)	9
(一) 饭堂服务管理 (8 条)	9
(二) 宿舍服务管理 (11 条)	10
(三) 安全保障问题 (2 条)	12
(四) 运输服务问题 (1 条)	13
五、其他问题 (11 条)	13

学校各有关单位（部门）对学生 所提意见和建议的答复

截止目前，学校通过校园“小天使”、校长信箱和校长接待日等方式收集学生提出的意见、建议共 807 条，督办解决了 805 条。

一、教学教辅问题（23 条）

（一）教学管理（16 条）

1. 学校目前可供学生固定自习和晚修的教室较少，希望能增加自习室。（通信 1182）
（动医 1184）

答复：学校所有教室都是对学生开放的，除上课教室外，同学们都可以去自习和晚修。为了充分利用资源，学校一般不划定固定的自习和晚修教室。（答复单位：教务处）

2. 学校目前的导师制没有发挥出应有的作用，和老师一起沟通、交流的机会太少。
（政治 1182 班）

答复：本科生导师制在运行的过程中确实遇到了一些问题，因种种原因，学校目前的导师制暂停，如有进展会及时通报。同学们可以主动通过邮件、微信、QQ 等方式向任课老师汇报学习心得和遇到的问题，相信老师们也会积极回应的。（答复单位：教务处）

3. 学校部分教材挑选的不好，如《电工电子技术及应用》，整本书错漏比较多（能源 1183）；有些由学校统一购买的教材和任课老师上课使用的教材不一样，希望能够统一标准。（城管 1172）

答复：《电工电子技术及应用》错漏比较多的问题，我们正在责成学院进行核查整改。根据《广东海洋大学教材使用管理办法》，教务处每学期末通过教务处网站发布教材征订工作通知，组织各教学单位按通知要求完成下一学期的教材征订计划。任课老师负责指定教材，并在教材订购系统登记所选教材的详细信息，学校通过教材供应商统一组织订购。学生所购教材和任课老师上课所使用教材不一样的问题，建议咨询开课学院和任课老师。（答复单位：教务处）

4. 学校目前开设的计算机课程较少、希望能够多开设一些有关计算机的课程。（旅管 1184）、（港口 1183）

答复：教务处已将此意见转达至开课学院，学院将根据学生选课需求及现有的教学条件，逐步增加计算机类课程供学生修读。（答复单位：教务处）

5. 希望学校可以给学生创造更多的出外交流、学习机会，比如交换生计划。（工商 1184）

答复：我校与韩国、马来西亚、中国台湾等地的高校有交流合作协议，每学期都派出学生到国（境）外交流、学习。目前已启动 2020 年春季赴韩国、马来西亚、中国台

湾高校交流生选拔工作，总计 80 个名额，暂时只有约 50 人报名，有兴趣的同学可以多关注。（答复单位：教务处）

6. 目前学校考场纪律较为松散，很多监考老师监考不严格，发现的很多作弊行为只是反复的没收作弊资料，并没有实质性的惩罚，没有做到公平公正。（工商 1184）（财管 1167）

答复：学校对监考一直从严要求，并有巡考制度。每学期从第 10 周期末考试开始，直至学期末，每周教务处均安排由教务处、各教学单位人员组成的巡考员，进行至少两天以上的巡考，尤其逢课程考核较多的周三下午，必会安排巡考。巡考员的职责是监督、检查监考人员履行职责情况，及时纠正监考人员的不当行为，同时抽查学生遵守考纪情况，督促监考人员制止和处理学生的各种违规包括作弊行为。

教务处会加大对监考人员的教育宣传工作，加强巡考力度，使监考员认真履行监考职责和最大限度杜绝学生舞弊行为。

欢迎同学们积极反映课程考核中学生或监考人员出现的各种违规行为，但希望所反映的问题能提供更明确的信息，比如具体的考试时间、试室、课程名称等，以便学校核实、处理，给予当事监考员和作弊学生相应的处分，严肃考风考纪，促进良好考风的建立。（答复单位：教务处）

7. 海滨校区公选课太少，无法满足人才培养计划要求，希望能增加公选课。（港口 1183）（航海 1172）

答复：海滨校区现有教室资源比较紧张，有些课开出后选修的同学比较少，无法组班。下一步，教务处拟面向海滨校区的同学集中开设一批公共选修课，同时学校还会继续积极引进智慧树网和超星尔雅的慕课资源，供同学们选修。（答复单位：教务处）

8. 希望学校可以开展一些关于体育类专业资格证书的报考，如：裁判证、深水证、救生员证等，特别是能让非体育类的学生能够报考。（环科 1172）

答复：同学们建议很好，教务处会及时与体育与休闲学院沟通，与湛江市相关职能部门联系，为同学们考证提供可能的指导和服务。（答复单位：教务处）

9. 目前双百班级的书本每学期都得学生去退换，因为双百班学生学的课程内容相比较原班级学生学的要靠前，导致有些课程本学期双百要学，但是学校下学期才发书，如：《数字电路》这本书原班级要到下学期才上，所以学校下学期才发书，但是双百学生这学期就要上这门课了，但是没书，导致学生要向师兄师姐们借书，造成较大的麻烦，希望双百实验班能有自己的教学书籍的订购计划，不用每个学期都去换书。（通信 1182）

答复：双百实验班教材订购与普通班相同，由任课教师在课程开设学期前通过教材订购系统指定，学校统一安排购买。经与电子与信息工程学院沟通，本学期电信实验 1182 班《数字电子技术基础》这门课教师已订教材 67 本，领取 17 本，退回出版社 49 本，若同学们存在没领到教材的情况请及时联系教务处教材服务部。（答复单位：教务

处)

10. 本专业大四才安排实习, 时间较晚, 希望能够提前, 以免影响工作。(政治 1161)

答复: 人才培养方案是经过学院专业建设小组初步拟定、单位教授委员会初步审定、学校职能部门形式审查、校内外专家评审、各单位修改完善、学校教学指导委员会审定后最终形成的, 培养方案的课程体系是经过科学严谨的论证, 是符合教育教学发展规律的, 同学们应按照人才培养方案制定的教学计划安排, 循序渐进的开展学习, 努力掌握专业理论知识, 培养专业实践技能, 为将来服务社会打下良好基础。(答复单位: 教务处)

11. 希望教材发放通知能够及时、到位, 部分课程上了一半时接到通知没有教材。(海化 1182)

答复: 根据《广东海洋大学教材使用管理办法》, 教务处每学期末通过教务处网站发布教材征订工作通知, 组织各教学单位按通知要求完成下一学期的教材征订计划。任课老师负责指定教材, 并在教材订购系统登记所选教材的详细信息, 学校通过教材供应商统一组织订购。每学期末教务处通过网站公布教材发放工作通知, 每学期的教材发放集中在开学前三天。经查实, 海化 1182 班由老师指定的 11 本教材在开学前全部到位, 也已全部发放完毕。同学提到的“部分课程上了一半时接到通知没有教材”的问题, 是《海水分析化学》课程的任课老师并没有在教材订购系统登记教材。经向学院调查核实, 学院及相关教师反馈如下: 1. 该课程内容涵盖化学分析、仪器分析及实验操作, 内容跨度大、复杂、目前无适合且较全面的教材适用。2. 开学第一周已告知学生本课程无适合的教材, 但任课老师提供了多本参考书目及相关的参考资料, 已于第一周全部发给学生。实验课讲义也在实验课前一周发给学生。建议同学们如果需要相关教材, 可以以班级为单位统计好所需教材的数量, 及时到教学主楼教材服务部 102 室补订教材。(答复单位: 教务处)

12. 学校教务系统经常崩溃, 给学生造成了较大的不便, 希望可以改进。(财管 1182)

答复: 任何网络服务平台的设计、使用都是基于常态设计, 同时考虑一定的冗余, 不可能按最大要求来建设, 所以当大量同学选课、评教、老师录入成绩时, 就会产生网络拥塞。这种情况, 就如高考填志愿或查分的第一时间出现的状况类似, 或者说跟“双 11”快递爆仓是一样道理。所以当出现这种情况时还请同学们尽量错开高峰期。教务处为了改善教务系统的用户体验, 也和教育信息中心在反复沟通, 希望争取尽快实现硬件负载, 改善网络环境, 并争取下学期启用新版教务系统。(答复单位: 教务处)

13. 希望现有的考研自习室能够提供长期稳定的放书专用位置。(政治 1161 班)(大气 1172)

答复: 学校在教室资源非常紧张的情况下, 克服重重困难为考研学生提供专用自习室, 学校不鼓励考研自习室的占座行为。(答复单位: 教务处)

14. 目前负责审核申请教室的工作人员下班太早, 经常下午 4 点下班, 导致学生无

法正常申请教室。（能源 1183）

答复：经调查，我中心有个别值班员在中班交接班时有迟到或早退现象，已经对当事人进行批评教育。今后我们一定会加强管理，做好值班工作。（答复单位：后勤集团）

15. 希望每个课室门前贴有课室课表，方便同学们蹭课和使用空课室自习。（水医 1171）

答复：每学期开学第一周，教务处会在官方网站公布全校课程一览表，同学们可以下载，筛选查看每天上课的教室和没课的教室。在教室门前贴课室课表的做法，教务处将进一步研讨。（答复单位：教务处）

16. 目前住在东区的同学要去最远的二教上课，住西区的去主楼上课，给上课带来不便，希望学校合理安排上课教室。（食品 1162）

答复：由于资源紧张，教务处排课时要统筹考虑各种因素，但会尽量考虑学生住宿等问题安排上课时间、地点，以方便老师和学生。在每学期全校排课结束后，会有一周左右的时间进行微调，如对课表有意见可提出，我们尽最大努力满足同学们的要求。（答复单位：教务处）

（二）图书馆服务管理（7 条）

1、目前图书馆座位较少，特别是到了考试周，基本没有位置坐，部分空房间没有开放给学生自习使用，并且霸位问题较为严重，建议定时清理并规划出专门放书的区域。（药分 1163）（行管 1183）（轮机 1172）（国贸 1171）

答复：（1）由于受图书馆空间的限制，图书馆的座位资源数量非常有限，目前只能布放 2800 多个座位。图书馆为了保证座位能够有效利用，阅览区一直都重视对霸位物品的清理，对超过 1 小时有物无人座位进行不定时清理，以保证读者正常使用。

（2）为了满足读者需求，我馆开辟部分研习室，只要读者按规定申请即可使用，但非常可惜，近来很少读者前来预约。

（3）在图书馆空间不足情况下，无法满足专门放书的区域设置，但图书馆考虑读者需求布放了 408 个临时储物箱，供读者使用。为了将有限储物箱利用最大化，规定存放物品不能过夜，除非特殊需要申请者。（答复单位：图书馆）

2. 目前图书馆开馆时间较晚，建议提前到早上 7 点或 7 点 30。（应化 1183）

答复：图书馆馆员都是坐学校最早班车上班，8：00—8：10 是整理书架、打扫各阅览区卫生时间，8：10 才能开放。学校最晚班车（22：30）是图书馆职工下班专用车，在这之前得闭馆乘车。平常周一至周日正常开放，每周开放达 100 小时（节假日例外），开放时间在图书馆行业中排在前列。（答复单位：图书馆）

3. 希望图书馆的工作人员整理书的时候保持安静，尽可能地小声交流，以免打扰到学生自习或阅读。（生物 1172）

答复：由于暑假期间图书馆对馆藏图书进行了大调整，导致书库图书乱架严重，这

学期开学以来，书库工作人员每天都在抓紧顺架，加上近期经常有学院劳动教育的学生过来协助搬书，上架、推书车免不了会有声音，对读者可能有一定影响，对此我们非常抱歉！今后会要求工作人员注意尽量控制声音。（答复单位：图书馆）

4. 部分书目被借走好长时间都未归还，建议图书馆增加图书催还机制。（编辑 1171）

答复：目前我校读者每人可外借中外文图书 20 册，期限为 30 天，读者借阅的图书，如未能在借期内阅完，可续借 1 次，续借期限与原借期限相同，即学生读者的借期可有 60 天，如有超期图书该读者的借书权限将会被暂停，目前我馆正在研究制定加快图书流通的措施，做好过期图书催还工作。（答复单位：图书馆）

5. 图书馆的书目更新较慢，建议及时更新书目，增加一些新的英文类书籍，如四六级教辅资料。（港口 1182）（国贸 1171）

答复：为支持同学们考研，在图书馆主页设有“考研参考”栏目，对研招信息、模拟试题、考研图书、在线课程等作了链接和导航，欢迎同学们访问。

由于经费所限，我馆无法采购所有公开出版的图书，如果读者有需要而馆藏没有的图书，可登录图书馆主页“图书荐购”栏目推荐；另外，图书馆的电子图书要比纸质更为丰富（达 118 万种），有时借不到纸质图书时，建议登录图书馆主页“中文数据库”栏目的“超星中文电子图书”和“读秀知识库”阅读与下载，“读秀知识库”有 300 多万种电子图书可供浏览或通过文献传递获取全文。图书馆电子资源非常丰富，欢迎同学们上网利用！（答复单位：图书馆）

6. 目前图书馆插座较少，并且没有 WiFi，信号较差，不利于学生带电脑学习。（经济 1173）（港口 1172）（旅管 1172）（食品 1162）

答复：（1）读者可以使用图书馆阅览室内的插座进行充电，但充完电一定记得拿下充电器。图书馆还考虑准备在电梯厅安装二组充电桩等设施，供读者使用。

（2）图书馆 WiFi 已于 10 月 24 日开通。开通办法见《关于图书馆 WIFI 开通运行的通知》，通知发布在图书馆主页、微信公众号及广海大图书馆学生咨询 Q 群等平台，也可到直接带一卡通和身份证到主校区图书馆六楼电子阅览室和海滨校区图书馆申请办理。（答复单位：图书馆）

7. 图书馆女洗手间的门有不同程度的损坏，如门锁损坏、门形错位、灯管损坏等，导致门难关或者难开，很多冲水系统也已损坏，希望能够及时维修。（旅管 1181）（工商 1162）

答复：全面更换男女厕所损坏构件，现已进入报价审计阶段，很快会解决所存在的相关问题。局部的损坏，只要读者提出，图书馆都能及时上报相关部门维修。另外，更希望同学们发现问题，及时报告到图书馆综合业务部（2383630）或者二楼大厅的留言墙上，并说出具体情况和位置，以便更好联系相关管理部门解决存在的问题。（答复单位：图书馆）

二、学生管理问题（6条）

1. 目前学校寒暑假留校手续过于复杂，希望简化程序。（政治 1161 班）

答复：学生处会在学期末向学院下发关于寒暑假放假有关工作的通知，通知里均有学生留校方面的内容和要求。出于学生人身、财产安全和校园建设需要，学生处一般不建议学生寒暑假留校。确实有需要留校的同学可向学院递交申请，学院会根据留校学生管理方案进行审批。被批准留校的学生名单由学院送至学生处备案。（答复单位：学生处）

2. 目前很多学生课堂上玩手机、睡觉等现象较为严重，希望学校能够严抓课堂纪律。（港口 1172）

答复：课堂是学生为主体、教师为主导的活动场所，校内确实存在部分上课教师把控不严、学生放任自我的现象。11月是学校学风建设月，教务处、学生处和各学院齐抓共管，共同督促学生上好每一堂课。针对学生迟到、早退，课堂玩手机、睡觉，学生处将不定期开展检查、反馈和公布，推动校风、学风的进一步改善。（答复单位：学生处）

3. 目前贫困生认定工作不够严谨，没有完全按照标准去筛选、认定，有些只是让班干部组成认定小组去评选，老师没有在评选工作初期严格把关，容易导致部分学生的掺假行为，真正需要补助的人拿不到，希望学校能够完善评定制度，提高认定工作的严谨性。（药用 1165）

答复：《广东海洋大学家庭经济困难学生认定与管理办法》其中第十条规定：“认定小组成员中，学生代表人数视年级（专业）、班级人数合理配置，应具有代表性，一般不少于年级（专业）、班级总人数的5%。学生代表产生办法，可通过年级、班级民主选举等方式产生，申请家庭经济困难学生认定的学生应回避，具体由各学院根据自身情况设置。认定小组成立后，其成员名单应在本年级（专业）、班级范围内公示”；第十九条规定：“各学院每学年不定期随机抽选50%以上的家庭经济困难学生进行复查，通过信件、电话、寒暑假家访和查阅有关消费信息等方式进行核实，并上报学生资助管理中心备案。若发现弄虚作假现象，一经核实，取消资助资格，收回资助资金。情节严重的，学校依据有关规定进行严肃处理。”今后学校将加强组织各学院对家庭经济困难学生的复查力度，同时加强对申请家庭经济困难学生的诚信教育，确保申请认定材料的真实性，并请同学们在学院公示期间及时向学校资助管理中心反馈。（答复单位：学生处）

4. 目前海滨校区学生勤工助学岗位较少，希望能够增加勤工助学岗位，缓解贫困生生活压力。（轮机 1181）

答复：今后，学校将加大力度拓展勤工助学岗位，在原有岗位需要的基础上，进一步推动发展型岗位（科研助理）的设立，给家庭经济困难学生提供更多更好的学习和锻炼机会。（答复单位：学生处）

5. 目前奖学金评选大都是以班级为单位评选，希望能按照专业评奖学金，以保证公平。（旅管 1173）

答复：根据《广东海洋大学奖学金评审办法》（校学生〔2019〕24号）要求，优秀学生奖学金以学院为单位评定。学院可在同年级同专业的范围内适当调整各班之间的比例，调整后当学年一、二、三等奖学金的获奖人数比例不超过本学院同年级同专业学生的可评奖相应的人数比例，学校并没有要求按照班级评选。各学院会针对本学院实际制定实施细则，学生处将进一步指导学院完成奖学金评审工作，规范评审流程，严格落实评审公示制度，设立投诉信箱，处理学生评审异议。（答复单位：学生处）

6. 目前学校跳舞团队较多，大都集中在主教学楼和科技楼下锻炼，严重影响学生上课和自修，希望学校加强管理。（应化 1171）

答复：我校社团较多，但室内活动场所严重不足。学校已经开放了学生活动中心、体育馆等室内场所供同学们活动，但仍无法满足同学们的需求，在没课的时间仍会有个别学生组织、班级或社团在主教学楼一楼架空层和科技楼下活动，对楼上自习和上课的同学造成影响。校团委已经明令禁止社团在教学场所开展产生噪音的活动。希望同学们共同监督，一经发现违规的行为，应立即取证，向教室或场所管理人员反应第一时间处理；也可以通过校园小天使向学校反应，并向校团委或保卫处举报，我们将及时处理，与同学们共同营造良好的学习环境。（答复单位：校团委）

三、设备设施问题（7 条）

（一）教学设备设施（2 条）

1. 化环院的实验室设备很多已经老化，随着科研人员的增加，已无法满足正常使用，希望学校可以及时更新和增加实验室设备。（制药 1172）

答复：1、目前化学实验中心用于教学工作仪器设备都在正常使用年限内，已到报废年限或无法使用仪器设备，学院均及时作报废处理，并预先做好新申购计划。2、随着学校在校生数和我院专业学生人数增加，现有仪器设备使用率比以前提高很多，故障频率也比以前大幅提高。遇此情况，有关实验员或教师会及时通过 OA 系统向学校报修，最大程度保障教学科研工作需要。3、实验教学中心近几年均有向学校申请专项经费，根据需要报采购计划，用于更新和补充仪器设备，大力支持教学和科研工作。（答复单位：化学与环境学院）

2. 很多教室设备急需更新，如投影仪、麦克风、桌椅、风扇黑板等出现严重老化，如主楼 401，影响师生正常上课，部分老师说话声音较小，希望给老师配备移动扩音器，方便师生互动交流，并全面检查教室相关设备，及时更换。（动医卓越 1181）（法学 1181 班）（行管 1182）（旅管 1181）（财管 1171）（大气 1172）（经济 1173）（养殖 1182）（工管 1192）

答复：主楼多媒体教室设备大部分是近两年更新的，多媒体教室已经安装了无线扩

音系统，今年计划更新改造钟海楼 39 间多媒体设备。另外主楼 401 投影机已更换。（答复单位：教育信息中心）

（二）体育设备设施（5 条）

1. 目前游泳池开放时间较短，希望能够延长使用时间；游泳池走廊处应放置挂钟，以便学生掌握时间，游泳池更衣间很多柜子已损坏，不方便放置个人物品，部分区域的地砖已损坏，容易割伤学生，希望能够维修。（动科卓越 1181）

答复：游泳场是学校水上课、课外训练和课外活动的主要活动场所，水上课程主要安排在周一至周五每天的 1、2、3、4、5、6、7、8 节，从早上的 8:10 开始到下午 6:00，课外训练一般安排在下周的 4:30-6:00，课外活动每天有 2 场分别是 16:30-18:30 和 19:00-21:00，除了这些时间游泳池还需要保养（吸尘、放药、和水处理等）都是在非使用时间进行的，所以我校游泳池的使用率很高的，很难再延长使用时间；游泳池走廊不设挂钟原因：游泳场是体育锻炼的场所，水上课、课外训练和课外活动都是分时间段进行的每一段都有严格时间控制，都定时有铃声（广播、人叫）习惯就知道大概时间了，同时走廊是半开放场所挂闹钟常受雨水、台风干扰，而且在游泳场收费处已设有挂钟；游泳场经过 20 年的使用，很多地方需要改善如很多柜子已损坏、地砖已损坏、水龙头多处已坏、部分循环机已坏等等都在有计划处理中，谢谢关注！（答复单位：体育与休闲学院）

2. 目前羽毛球场开放时间较短，并且收费，希望可以延长开放时间，供学生免费试用。（植保 1172）（秘书 1181）

答复：羽毛球场除了开放还有教学和训练用途，教学是周一至周五 1、2、3、4、5、6、7、8 节，训练一般在 16:30-18:00，开放时间：周一至周五 18:00-21:00、周六日（节假日）8:30 至 21:00，其它时间还需要清洁，所以羽毛球馆已经是最大利用了，很难再延长开放时间；学生也有免费使用时间如校队、专项队，羽毛球协会在周三和周六中午也可免费打球，建议同学加入羽毛球协会就会有更多免费打球时间。（答复单位：体育与休闲学院）

3. 学校运动场设施较少，希望能够增加双杠设施。（海技 1171）（航海 1181）（食安 1153）

答复：学校运动场设施较少，场馆不够完善，这是我校现在存在的主要问题，我学院将努力争取改变这情况，增加运动场地和设施；同时我院也计划增加双杠设施，谢谢关注！（答复单位：体育与休闲学院）

4. 目前海滨校区还没有游泳池，不利于航海专业的实习和锻炼，希望能早日建设游泳池。（航海 1184）

答复：海滨校区现有的校园规划没有游泳池，需要进行局部调整并报市规划部门审批通过后，学校才能立项建设。目前，学校正在筹划海滨校区的局部调规工作，规划获批后将马上立项建设，争取早日建成投入使用，努力创造良好的教学、实习和生活环境。

(答复单位: 后勤基建处)

5. 西区运动场的杂草较多, 平时缺乏管理, 使用率不高, 希望能够尽快维修, 给学生提供更多的锻炼场所。(旅管 1172) (动医 1183)

答复: 西区运动场学校已立项改造为塑胶跑道。目前已完成施工招标工作, 计划于 11 月中上旬开工建设, 预计 2020 年 3 月底竣工交付使用。(答复单位: 后勤基建处)

四、后勤保障问题 (22 条)

(一) 饭堂服务管理 (8 条)

1. 目前学校各饭堂饭菜口味单一、大部分较为清淡, 特色窗口较少, 无法满足师生的多样化需求, 希望饭堂能够多开几个特色窗口(如川湘窗口、馒头包子窗口等)。

(大气 1172) (经济 1173) (养殖 1183) (秘书 1181) (食安 1173) (经济 1183) (能源 1172)

答复: 东区第二食堂已开设有特色窗口, 中区原教工餐厅特色窗口即将营业。为满足西区学生的就餐需求, 饮食服务中心拟在第四食堂一楼开设特色窗口, 报学校审批后改造营业。(答复单位: 后勤集团)

2. 本学期以来, 饭堂价格呈上升趋势, 如一饭堂, 希望物价保持稳定。(航海 1183) (动医卓越 1181、园艺卓越 1161、农学 1171) (国贸 1182) (生物 1172) (交通 1172) (环科 1172) (食品 1164) (生物 1182)

答复: 受全国性非洲猪瘟疫情的影响, 食材原料大幅度提价。如猪肉与去年同比涨幅 100%以上, 其他肉类同比涨幅 50%以上。食堂供餐价格除整件售卖品种(如鸡蛋、鸡腿、鸭腿)略升外, 绝大部份菜品维持原价稳定供应。(答复单位: 后勤集团)

3. 饭堂座位较少、霸占座位人数太多, 如教工饭堂, 希望学校能够加强管理。(陆上 1172) (国贸 1171)

答复: 食堂餐位不足, 部分同学不自觉占位。饮食服务中心已在餐厅张贴提示, 同时, 学生会监管部学生干部通过“文明岗”活动引导同学不占餐位。请同学们互相监督, 文明就餐。(答复单位: 后勤集团)

4. 饭堂餐具使用时间过长, 很多较为陈旧, 有些餐具清洗不干净, 经常残留饭菜渣子, 存在一定的卫生安全隐患, 如一饭堂、三饭堂, 希望学校能加强食堂卫生管理、定期更换餐具。(大气 1172) (经济 1183) (经济 1174) (海化 1182) (工管 1162) (动医 1192) (机制 1181)

答复: 饮食服务中心加强卫生管理, 及时更换餐具。同时, 逐步在各食堂使用自动洗碗机, 取代部分勤工助学同学洗碗的方式清洗餐具。(答复单位: 后勤集团)

5. 目前大部分饭堂就餐时间较短, 且时间较为集中, 希望就餐时间延长, 也可缓

解座位不够现象，如午饭可以是 11 点至 1 点，晚饭可以是 5 点至 7 点。（法学 1181 班）

答复：已布置各食堂落实同学们的意见，晚上第一食堂和第三食堂开设夜宵，保证同学们的用餐需要。（答复单位：后勤集团）

6. 希望饭堂饭菜做好保温，以供不同时间段的就餐。（海气 1163）（大气 1172）

答复：已检修各食堂的保温设备及布置相关工作，以确保饭热菜香。（答复单位：后勤集团）

7. 各饭堂的饭卡充值系统经常无法使用，如三饭，希望能够及时维修。（环科 1181）

答复：饭卡充值系统残旧，饮食服务中心发现故障即报一卡通中心维护。按学校规划，在本学期末会实现饭卡充值系统的更新换代工作。（答复单位：后勤集团）

8. 饭堂空调、风扇效果不佳，希望能够提前开放空调。（环科 1181）

答复：已安排维修维护食堂空调、风扇，已安排各食堂提前开放空调。（答复单位：后勤集团）

（二）宿舍服务管理（11 条）

1、现在宿舍电费缴纳方式依然为指定地点的现场缴纳，并且收费人员经常提前下班，希望学校加强对工作人员的管理，并能够尽快实现网上缴费，并可适时查询余额。（财管 1172）（经济 1173）（计科 1182）（食品 1174）（食品 1156）（水医 1181）（会计 1163）（财管 1167）

答复：我校学生公寓控电系统是跟随学生公寓的建设同步投入使用的，十多年来学校已建成了十四期学生公寓，也导致在这期间配套的控电系统分成了三家不同的供应商，系统年代也比较久远，改造难度较大，学校正在推进控电系统改造升级联网工作，届时将会实现网上查询余额、网上缴费、欠费提醒等功能。在此之前，为了方便同学生活，学生公寓服务中心与校学生会生活部合作，暂时每两周公布一次宿舍用电量和剩余电量，供同学们参考，可登录公寓中心网站或校学生会微信公众号查询。如需查询实时用电量和电量余额，请到各学生公寓电费充值点咨询收费员。充值点上班时间为每周一~周六：上午 8:10~13:00(11:30~12:00 为工作人员午餐时间)，下午 14:15~16:40。请同学们监督，如果工作时间收费员不在岗且没有放置提示牌，请向公寓服务中心陈老师投诉，电话 2383211。（答复单位：后勤集团）

2、目前宿舍已安装空调，但宿舍风扇后勤说不给维修了，希望能够及时维修宿舍风扇。（公管 1172）（旅管 1172）（制药 1173、制药 1183、应化 1183）（制药 1173）

答复:根据广东省高等院校学生公寓管理规定和2019年第11次校长办公会议纪要,决定安装空调的宿舍不再配备电风扇。因此,对损坏无法维修的电风扇将直接拆除,不再安装新风扇。请同学们理解,谢谢!(答复单位:后勤集团)

3、宿舍大院垃圾堆积时间过长,异味较重,希望学校能够做到及时清理。(经济1173)(行管1183)

答复:学生公寓生活垃圾每天上午和下午各一次清理,由保洁员收集打包,交垃圾中转服务商清运至学校垃圾中转站,垃圾在公寓大院内堆放时间不会超过1天,如有个别大院没有及时清运,请同学们及时向楼长反映。(答复单位:后勤集团)

4、宿管阿姨早晨打扫卫生的时间较早,并且经常大声喧哗、高空抛物和洒水,影响学生正常休息和人身安全,希望学校能够加强管理(防雷1181)(大气1183)

答复:公寓保洁员每天早上8点上班开始打扫公寓公共部位的清洁卫生,属于正常工作时间段。保洁员工作规程要求不得大声喧哗、高空抛物和用水管冲洗楼面地板,同学们如发现有保洁员违反以上规定的,可记录姓名、时间和地点向楼长投诉(公寓大院门口的监督岗上有名字和相片)。(答复单位:后勤集团)

5、目前宿舍损坏物品的维修周期较长,学生的报修很长时间都无人过来维修,希望学校能够提高效率,及时维修。(养殖1183)(水医1181)(海宁A114)(轮机1181)(农资1162)(应化1183)(文学1194)

答复:学生公寓维修自2018年启用微信报修平台以来,维修效率已大幅提高。除了天花板漏水、地下排污管堵塞及个别项目需要临时购买材料、零件等需要多等待一段时间外,其它均可以及时维修。所有的报修都可以网上查询,如果有未及时维修的请提供报修单号给后勤集团服务大厅,我们会对维修人员进行处理。(答复单位:后勤集团)

6、天气逐渐转凉,希望宿舍热水中午也能够及时供应。(药用1165)

答复:学生公寓中央热水由广州名能节能科技有限公司独立运营,热水供应时间是:早上7点至9点,中午12点至14点,下午16点至24点。如热水供应不及时请向该公司杨工15382658947或塔内生活APP反映。(答复单位:后勤集团)

7、建议各宿舍大院一楼空出一间宿舍,方便出行不便或残疾的学生入住。(会计1172)

答复:学生公寓已在一楼预留给出行不便或残疾的学生居住的房间,但不是每个大院都有预留,如果同学们一旦需要,请及时告知,我们一定会及时安排。(答复单位:后勤集团)

8、宿舍附近蚊虫较多,特别是一楼,希望学校能够定期开展蚊虫治理,并在宿舍

大院一楼加装纱窗。（会计 1183）（大气 1183）（大气 1181）（海气 1163）

答复：后勤集团校园环境中心会在校园内定期喷洒杀虫药，如短期内有大量蚊虫滋生，请同学们向楼长报告进行应急灭虫处理。平时也请同学们保持寝室和公寓公共部位的环境卫生。由于集体宿舍人流量大，加装纱窗对防止蚊虫效果不大，且工程量大，我们将此问题尽快论证解决。（答复单位：后勤集团）

9、希望在宿舍每楼层安装监控设备，更好的保障学生人身和财产安全。（政治 1182班）（旅管 1171）（食品 1174）（经济 1173）

答复：学校保卫处已经升级了全校安保监控系统，每个公寓大院都安装有监控摄像头和紧急报警求助按钮，学生公寓服务中心也在公寓大门处安装有云智能手机监控摄像头。有部分大院已在楼道和一层安装了监控，每层楼是否都安装监控设备的问题，一是需要投入大量经费，二是以前有同学反映会侵犯学生隐私。请同学们平时提高防盗警惕性，妥善保管贵重财物，离开寝室立即锁门，钥匙随身携带不要随手放置在窗台等处。（答复单位：后勤集团）

10、目前学校各个地方经常会有毒蛇出没，希望学校能够加强治理。（植保 1181）

回复：目前即将进入冬季，蛇为了冬眠会大量外出觅食，学校地处郊区，在所难免，后勤集团校园环境中心已经施撒硫磺，请同学们一旦在宿舍周边发现蛇立即向公寓中心报告派人捕捉。（答复单位：后勤集团）

11、目前宿舍大院电动车、充电桩太多，特别是在下雨天，安全隐患较大，希望学校加强管理，逐渐限制或取消电动车。（城管 1172）

答复：学生公寓大院内的电动自行车充电桩为临时措施，学校正在推进电动车禁入公寓大院工作，计划在公寓外引入社会资源建电动车公共充电站，此项目正在论证工作中。（答复单位：后勤集团）

（三）安全保障问题（2条）

1. 目前学校电动车过多，超速、超载、不戴头盔、逆行、乱停乱放等现象十分严重，食堂门口（如二饭门口）、宿舍楼梯口安全通道经常被电动车堵死，存在较大安全隐患，希望学校加强管理，规范电动车行驶、停放问题，对校内无证、报废、不合格电动车进行及时处理。（自动 1163）（法学 1181班）

答复：本学期以来，保卫处联合交警部门多次开展校园电动自行车专项整治行动，并取得成效；针对食堂门口（如二饭门口）交通堵塞情况，保卫处已安排工作人员在就餐（堵塞）时间段进行交通管制；学校有关部门早已对校内电动车的管理作了规定，请参照学校文件《关于在湖光校区开展电动车整治工作的通知》校保卫〔2017〕8号、《关于加强校内电动自行车管理的通知》校保卫〔2019〕16号。（答复单位：保卫处）

2. 校医院和海沁附近经常出现很多流浪狗，给学生安全造成一定影响，希望学校加强管理。（房管 1172）

答复：经查实，是农学院林果基地的工作人员所饲养，我处已告知基地工作人员要对其所饲养的狗只进行圈养或拴养，绝不能让狗只跑出林果基地区域。（答复单位：保卫处）

（四）运输服务问题（1条）

1. 目前环校车车辆和路线较少，司机开车技术参差不齐，服务态度较差，车速较快，随意鸣笛现象严重，有些时候必须等坐满人才开，等待时间较长，希望学校增加车辆、路线，完善环校车站点设置，如在西一门增加环校车站点，并加强对司机的管理。（动医卓越 1181）（政治 1182 班）（政治 1181 班）（会计 1172）（港口 1172）（海化 1182）（大气 1172）（经济 1174）（信管 1171）（经济 1173）

答复：作为环校车监管部门之一，资产经营有限公司首先感谢同学们对环校车服务质量的监督，共同建设“满意海大”。针对反映的问题，公司收到消息后立即介入调查，并进行动态督查监管。

9月23日上午，公司领导约谈环校车经营方经理，要求：1. 安全第一，全程限速限超；2. 按路线行驶，按正常候客的时间准点发车；3. 培训环校车驾驶员及服务人员，使用文明用语和形象，注意服务态度，提升服务质量。

9月26日下午，公司领导约谈环校车经营方投资人，要求督促环校车经理落实23日谈话的三点具体要求。环校车经营方投资人表态欢迎校方监督，发现整改不到位的情况请立即通知。

10月17日上午，公司领导电话通知环校车经理，提出两点要求：1. 整顿第四饭堂旁的环校车司机休息点，保证整洁卫生；2. 立即召开会议，要求全体司机着装整齐，使用文明用语对话师生，确保环校车整洁；不准穿拖鞋，不准驾车打电话，不准超速。（答复单位：资产经营公司）

五、其他问题（11条）

1. 目前学生领取快递多从西一门出入，机动车辆较多，安全隐患较大，希望学校能够将更多快递网点引进学校，或开通西二门。（国贸 1162）（动科卓越 1181）（动医 1184）（动医卓越 1181）（林学 1171）（园艺卓越 1161）（植保 1171）（农学 1171）（生技 1162）（生技 1171）（房管 1172）（旅管 1181）（工商 1183）（文学 1176）（秘书 1181）（编辑 1171）（动医 1184）

答复：在学校领导的关心和支持下，资产经营公司与校外快递服务商进行多次磋商，要求其以学生生命安全为念，主动接受整合，主动进驻校园快递服务站，为师生提供安全便捷的快递服务。目前，主流快递服务商基本都进入了校园快递服务站。东区服务站：顺丰、邮政；西区服务站：天天、百世、圆通、苏宁、唯品会、京东、韵达、天猫、申通。（答复单位：资产经营有限公司、保卫处）

2. 目前学校规定“外来车辆夜晚不准进入校园”，但很多学生在夜晚回校，行李

较多，一个人拿回宿舍距离太远，走夜路也不安全，希望学校在学生出示有效证件后，准予通行。（旅管 1172）

答复：“外来车辆夜晚不准进入校园”之规定是为了保障学生在校园内的人身和财产安全而制定的，但对随带行李较多的、身体不舒服的同学，我们也会灵活处理并准予通行。（答复单位：保卫处）

3. 保卫处办理车牌过程中存在权钱交易现象，希望学校加强管理。（电子 1162 班）

答复：经调查了解，不存在权钱交易现象。保卫处办理车牌过程分验车、办证两个步骤，在规定时间、规定地点公开接受学生办理，今年按学校文件只是对符合“新国标”的车辆发放通行证，办理时间是 9 月 1 日至 9 月 30 日，地点在行政楼一楼治安科办公室。（答复单位：保卫处）

4. 目前普通话考试的报名交费方式还需要现场交现金，十分不便，希望可以在网上报名、打印准考证等，可参考计算机二级的报名方式。（旅管 1171）

答复：测试站收费是受财务处委托，应由财务处提供账号，比如支付宝账户、微信账户等。测试站也就此事问过财务处，财务处答复说学校正在申办这些账号，目前还不可用。所以在没有选择的情况下，测试站只能暂时采取现金方式收费。同学的问题提得很好，这是同学关心的，也是测试站关心的，测试站正在考虑申请安装智能收费系统，届时还希望学校财务处等相关职能部门予以支持配合，尽早解决收费问题，以最大限度地方便学生，方便工作。（答复单位：文学与新闻传播学院）

5. 学校进行大范围的施工修建，导致校园内地面坑坑洼洼的地方较多，多处缺少瓦，如海念出门左拐的大路面下沉厉害，下雨天积水很多，希望学校能够实时检查学校破损路面及时补修。（动医 1184）

答复：同学指出的海念出门左拐大路面下沉问题，我处已派工程技术人员到现场勘察，将尽快提出处理意见进行修复。另外，为美化校园环境，学校计划分期改造湖光校区校道，目前内环校道“白改黑”改造工程已完成施工招标，已开工建设，计划于 2 月底完工，施工期间将会给同学们的活和学习带来影响，请同学们谅解。学校的校园很大，单靠学校职能部门的检查很难及时发现问题，因此，请同学们发现问题后及时向学校反馈。谢谢！（答复单位：后勤基建处）

6. 希望完善饭卡挂失系统，避免出现挂失饭卡后仍继续被刷现象。（旅管 1172）

答复：关于学生卡挂失后还可以继续在某一些机器上面继续刷卡消费的情况说明：学生在一卡通自助设备上面进行卡挂失操作，系统收到了挂失指令，会往现场终端发送卡挂失黑名单，禁止卡消费。现场终端接收卡挂失黑名单的前提条件是必须联机在线，如果机器为脱机状态，那么就接收不到黑名单的指令，终端还停留在最后一次联机的黑名单状态，还误认这张卡为正常卡，允许消费，所以就会产生卡挂失后还可以在部分设备（脱机设备）上面消费的情况。

校园卡挂失流程如下：

方法一：圈钱机挂失。

在任意一台圈钱机点击“校园卡服务”选项进入界面，点击“自助挂失”选项进入界面，输入学号+消费密码，点击“确认”，即可挂失校园卡。

方法二：移动客户端挂失。

进入手机微信公众号“完美校园”界面，点击“校园卡”选项，点击“更多”进入界面，选择“卡挂失”选项，输入“密码”，点击“提交”，即可挂失校园卡。

可能出现的问题如下：

(1) 移动客户端挂失失败，提示修改原始密码。

解决方法：修改原始密码后，即可用新密码自助挂失。

(2) 忘记密码导致无法挂失。

解决方法：携带身份证到商业中心校园卡管理部在柜台进行校园卡挂失。

(3) 消费终端记录未及时上传：学生在一卡通自助设备上面进行卡挂失操作，系统收到了挂失指令，会往现场终端发送卡挂失黑名单，禁止卡消费。现场终端接收卡挂失黑名单的前提条件是必须联机在线，如果机器为脱机状态，那么就接收不到黑名单的指令，终端还停留在最后一次联机的黑名单状态，还误认这张卡为正常卡，允许消费，所以就会产生卡挂失后还可以在部分设备（脱机设备）上面消费。

解决方法：可随时查询“完美校园”公众号里“交易明细”，或携带校园卡和个人有效证件（身份证+学生证）到商业中心校园卡管理部在柜台进行登记，由后台技术人员核查记录，5-7个工作日内提供完整答复。

(4) 因网络故障导致挂失、充值失败等问题。

解决方法：可留意相关公告信息，或致电校园卡管理部 2396048 进行查询。

(5) 因系统升级造成的个别操作失败问题。

解决方法：携带个人有效证件（身份证+学生证）到商业中心校园卡管理部在柜台进行登记，由后台技术人员核查记录，5-7个工作日内提供完整答复。（答复单位：教育信息中心）

7 目前校园一卡通无法在超市使用、环校车上使用，也无法使用热水，希望学校能够完善，实现一卡通全校通用。

答复：目前校园一卡通系统正在升级改造，并向超市收款系统使用、环校车收费系统和宿舍的热水收费系统等提供对接文件，方便其它厂家的收费系统对接学校校园卡管理体系，实现一卡通全校通用。（答复单位：教育信息中心）

8. 目前学校规定完善 11:30 断网，但目前并没有严格实施，导致宿舍同学无节制的打游戏，影响他人休息和本人学下，希望学校真正落实断网制度。（能源 1172）

答复：关于断网时段事宜，中国电信配合学生公寓管理的要求，严格按学校规定的宿舍区断网时间执行断网。目前海滨校区和湖光校区部分研究生、本科生同住的宿舍由于系统区域划分的原因，暂无法在指定时间段断网，针对这个情况，中国电信将于近期

调整区域部署，可实现全部学生宿舍在规定的时段断网。（答复单位：教育信息中心）

9. 目前校园网扣费不合理，且规定一个账号只能一台设备连接使用，不使用网络时依旧扣费直至显示欠费，希望学校完善。（药用 1166）

答复：根据《中华人民共和国网络安全法》第二十四条内容“网络运营者为用户办理网络接入、域名注册服务，办理固定电话、移动电话等入网手续，或者为用户提供信息发布、即时通讯等服务，在与用户签订协议或者确认提供服务时，应当要求用户提供真实身份信息。用户不提供真实身份信息的，网络运营者不得为其提供相关服务”。海大校园网推行一人一号多终端模式是执行国家关于网络安全规定的举措，不仅有利于预防、遏制和打击利用通信网络进行各类违法犯罪活动，其最终目的是为了保障广大用户，尤其是在校学生的合法权益和个人隐私不受侵害。

电信宽带收费每月1号当晚定额收费，如下月不使用，请提前月底致电10000号报停。如下个月启用，交当月的单月费用即可。（答复单位：教育信息中心）

10. 海滨校区的网络不好，给学生网上学习以及网上选课带来许多不便，希望学校加以解决。（航海 1183）

答复：海滨校区校园网络在暑假期间，由中国电信配合学校的教学调整进行了整个校园网的线路重整和优化，如局部宿舍网络出现问题，请拨打报障电话18933797899，专人上门维护。另外，某些同学电脑感染病毒，特别是病毒的攻击，会导致整个宿舍楼层网络拥塞，导致掉线，如果出现这类情况，也会对网络的顺畅造成影响。希望同学们能定期对自己的电脑进行查杀病毒，共同营造一个绿色干净的网络环境。（答复单位：教育信息中心）

11. 目前校医医疗设施设备比较落后，医生医疗水平较低，态度较为恶劣，医保报销流程复杂，希望学校加强管理。（经济 1174）

答复：校医院医疗设备更新缓慢，确实比较陈旧，更重要的是缺少专业人员，这些都需要不断投入，我们会向学校申请，加大投入，改善设备条件；校医院人员医疗技术水平不高是事实，确实没办法和社会医院比较，只能与高校医疗机构比较。而且影响医疗水平的因素很多，我们会加大学习考核力度，采取多种办法提高业务水平；为师生服务是我们的中心工作，任何时候都不容许出现服务态度问题，希望同学们在遇到此类问题时及时提出，以便调查处理，我们绝不姑息。校医院投诉电话2383200（院办），2383818（院长），2383731（书记）；医保报销流程在校医院只涉及核算和院长签字，都是学校规定的，必须执行。（答复单位：校医院）