

ÖSSZEFOGLALÓ JEGYZŐKÖNYV

Készült a 2014. január 17-én, a DE Kossuth Lajos III. Kollégium könyvtárában megtartott kooperációs értekezletről.

Jelen vannak:

Beke Ferenc ügyvivő-szakértő, a DE GF Műszaki-fejlesztési Igazgatóság részéről,
Krizsán Tibor üzemeltetési és kollégiumi igazgató, HUNÉP KLK HOTEL Zrt. részéről,
Czére Miklós Front Office Manager, a HUNÉP KLK HOTEL Zrt. részéről,
Jeremiás Lajosné gondnokságvezető, a HUNÉP KLK HOTEL Zrt. részéről.
dr. Kádasi Tibor kollégiumigazgató, a DE Kollégiumi Igazgatóság részéről,
Papp Gyuláné igazgatóhelyettes a DRHE részéről,
Zákány Ferenc gondnok, a DE Kollégiumi Igazgatóság részéről,
Hegedűs Imre kollégiumi tanár, a DE Kollégiumi Igazgatóság részéről.

Napirendi pontok:

1. A 2013. novemberi elégedettségmérés által felvetett problémák megvitatása
2. Egyebek

1. A 2013. novemberi hallgatói elégedettségmérés során felvetett problémák megvitatása

I. Takarítás

| felvetés/javaslat | válasz/megállapodás |
|--|--|
| Konyhatakarítás a reggeli „csúcsban” | A kollégium (DE Kollégiumi Igazgatóság) és az üzemeltető (HUNÉP KLK Hotel Zrt.) képviselői két éve megállapodtak abban, hogy a konyhákat csak reggel 8 óra után kezdik takarítani, 9.30-tól 10 óráig szünetet tartanak, és 10 óra után folytatják csak a munkát – így a reggel órára siető hallgatók zavartalanul használhatják a konyhákat. A felek szerint ez a gyakorlat bevált, és a takarítószemélyzetnek ezt a jövőben is következetesen érvényesíteni kell, mindhárom kollégiumi épületben. |
| Miért nem takarítják hétfőn a konyhákat? | Az üzemeltető megerősítette, hogy hétfőn a vendégszobákat takarító személyzet, a délelőtti órákban, elvégzi a konyhák takarítását is. A déli étkezésre minden konyha takarítva van. |

| | |
|--|---|
| <p>Egyes takarítónők WC-kefével „tisztítják” a toalették ülőkéit és a mosdókagylókat</p> | <p>Az üzemeltető ugyan nem tud ilyen konkrét eset(ek)ről, de nyomatékosan felhívja a takarítószemélyzet figyelmét az ilyen gyakorlat feltétlen elkerülésére.</p> |
| <p>Gyakran megjelennek a hangyák a III-as kollégiumban</p> | <p>A fáraóhangyák teljes kiirtása a III-as épületben szinte lehetetlen. Az elmúlt években több, egész épületre kiterjedő, erős vegyszeres irtás történt, sajnos egyik sem eredményezett tökéletes mentességet. A gyors csapdás vagy vegyszeres helyi irtás azonban tartós eredményt hozhat. Kérünk minden hallgatót, hogy azonnal jelezze a recepciókon, ha hangyát fedez fel a szobájában! A recepciókon hangyacsapda is átvehető.</p> <p>Hangya ellen azonban a legjobb védelem a tisztaság – az élelmiszermaradék, morzsa összegyűjtése, eltávolítása!!!</p> |
| <p>Reggel kevés az idő az orvosi rendelők megfelelő takarítására, a takarítónő nem tud időben végezni munkájával</p> | <p>Dr. Lengyel Emőke doktornő kéri az üzemeltető HUNÉP KLK Hotel Zrt. gondnokságát, hogy egyeztessenek a reggeli takarítás időpontjáról, ütemezéséről. Az üzemeltető felveszi a kapcsolatot a doktornővel.</p> |

II. Hibaelhárítás

| felvetés/javaslat | válasz/megállapodás |
|---|--|
| <p>Rossz, gyenge teljesítményű, régi hűtők a III-as kollégium lakóegységeiben</p> | <p>A kollégium vezetősége kéri, hogy a hűtők cseréje során a III-as kollégium régi, több mint 20 éves hűtőgépei kerüljenek először cseréire. Az üzemeltető a kéréssel egyetért, egyúttal felhívja a hallgatók figyelmét a hűtők időszakos leengedésére – a gyenge hűtést, a gyakori meghibásodást többnyire a leolvasztás elmulasztása miatt lefagyott, vastagon eljegesedett mélyhűtők okozzák.</p> |
| <p>Egyeztetés a hibajavítás időpontjáról</p> | <p>Ha a hallgató a recepción lévő hibafüzetben azt az opciót választja, hogy a lakószobai hibajavítást csak jelenlétében lehet elvégezni, az üzemeltető gondnokságán (tel.: 72691, 72692) időpont-egyeztetést kell kezdeményeznie, különben a hibajavítást nem tudják majd elvégezni.</p> |

| | |
|--|---|
| Égőcsere a saját használatú lakószobai lámpákban | Az üzemeltető HUNÉP KLK Hotel Zrt. – teljes körű balesetvédelmi felelőssége miatt – nem lát lehetőséget recepción elhelyezett égők hallgatói átvételére és cseréjére, ezt is a hibaelhárító szakszemélyzetnek kell végeznie. (De, konzultál ez ügyben a balesetvédelmi szakembereivel.) |
|--|---|

III. Ágyneműcsere

| felvetés/javaslat | válasz/megállapodás |
|--|--|
| A felhúzott ágynemű-huzatok nem megfelelő minősége | Az elégedettségmérés időpontját követően szolgáltatóváltás történt az üzemeltető alvállalkozói körében. Már a mosást végző cég figyelme is fel lett hívva arra, hogy a sérült ágyneműhuzatokat különítsék el, és rakják selejtbe. A szobaasszonyok pedig legyenek figyelmesebbek az ágyneműcsere alkalmával: foltos, lyukas lepedőt, huzatot ne húzzanak fel. A hallgató is jelezheti, ha foltot vagy szakadást észlel a frissen húzott ágyneműn, amit kérésre a recepciókon vagy a gondnokságon ingyen, azonnal kicserélnék!!! |
| Az ágyneműcsere időpontja | Az ágyneműcsere időpontja előre ismert, azt igyekeznek is a szobaasszonyok betartani. Az üzemeltető egyúttal kéri a hallgatókat, hogy a meghirdetett időpontokban engedjék be a szobaasszonyokat a lakószobájukba, ne zárkózzanak be, és ha egy mód van rá, pakoljanak le az ágyukról, mert áthúzás után az eredeti állapot visszaállítása (pakolása) – különösen, ha sok dolgot hagytak az ágyon – időrabló, körülményes dolog. |

IV. Recepció és biztonsági szolgáltatások

| felvetés/javaslat | válasz/megállapodás |
|--|--|
| A megjegyzés rovatban nevesített recepcióssal és biztonsági őrrrel az üzemeltetőnek beszélnie kell | A kollégium vezetésének kérését az üzemeltető elfogadja, felhívja a nevezett munkavállalók figyelmét a precíz munkavégzésre, a türelmes, udvarias és kulturált kommunikációra. |

| | |
|---|---|
| <p>Recepciók, biztonsági őrök szolgálatkész magatartása</p> | <p>A kollégium vezetése kéri annak tudatosítását, hogy a recepciók, biztonsági őrök szolgálatát végeznek, nem pedig szívességet tesznek a hallgatóknak vagy a kollégiumi vendégeknek. Ezt a szolgálati mentalitást várja el minden recepcióstól, biztonsági őről hivatali munkaidőben, és azon túl is. (Az unaloműző filmeket, számítógépes játékokat azonnal meg kell szakítani, ha a portákon kérés hangzik el, vagy feladat adódik!)</p> <p>Az üzemeltető az elvárással egyetért, és azt közvetíti az érintetteknek.</p> |
| <p>Panaszok érkeztek a Kollégiumi Kávéház hangosságára</p> | <p>A kollégium vezetése kéri az üzemeltetőt, hogy jelezze a bérlőjének, hogy ő felelős a kávéházban italozó vendégek kulturált magatartásának betartatásáért és azért, hogy a zeneszolgáltatás ne zavarja a kollégiumban élőket, dolgozókat. Elvárjuk az ittas, hangoskodó vendégek lecsendesítését, különösen hivatali időben (16 óráig) és a késő esti órákban (10 óra után).</p> <p>Az üzemeltető az elvárással egyetért, és felhívja a bérlőjét az elvárt viselkedési normák betartására.</p> |

V. Mosás

| felvetés/javaslat | válasz/megállapodás |
|--|--|
| <p>Kevés a mosógép és az ingyenes mosási lehetőség</p> | <p>Több mosógép beállítására az üzemeltető nem lát lehetőséget, a 4 nagyteljesítményű gép a megfelelő mosási kapacitást biztosítja.</p> <p>Kb. átlag havi 1000 mosást teljesítenek a gépek, az esetleges torlódást a mosások jobb ütemezésével lehet elkerülni. Az üzemeltető ezzel kapcsolatos tanácsai:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a tapasztalatok szerint a hétfői nap rendszerint kihasználatlan, élni kellene a lehetőséggel; - éljenek az időpontfoglalás lehetőségével: kérjenek előjegyzést a recepción a mosni kívánó hallgatók. <p>A kollégiumi vezetés kérésére az üzemeltető ígéretet tett arra, megvizsgálja annak a lehetőségét, hogy megnövelje a havi ingyenes mosások számát. (Jelenleg havi 2 ingyenes mosásra van lehetőség.)</p> |

VI. Konyha

| felvetés/javaslat | válasz/megállapodás |
|--|--|
| Legyen minden mikrohullámú sütő működőképes | Az üzemeltető a jövőben fokozottan fog figyelni arra, hogy minden kihelyezett mikrosütő folyamatosan üzemképes állapotban legyen. |
| A konyhai kisgépek, meghibásodott eszközök, javítása, pótlása, szennyezettsége | A konyhai vízforralók, szendvicssütők, kenyérpirítók nem tartoznak a kollégiumi alapszolgáltatások körébe, azok kihelyezése az üzemeltető „bonus” szolgáltatása. A rendeltetésszerű használatból fakadó meghibásodások javítását az üzemeltető vállalja, és biztosítja minden félévben a tönkrement eszközök cseréjét. Ennél többet azonban, csak akkor vállal, ha a gyakoribb cserét a kártérítési alapot kezelő hallgatói önkormányzat kéri, illetve annak költségeit megtéríti. Drágább, jobb minőségű háztartási eszközök beállítását az üzemeltető azért nem támogatja, mert figyelmesebb, kíméletesebb használatukra – az eddigi tapasztalatok alapján – nem lát esélyt. A konyhai eszközök takarítása a használó hallgatók kötelessége. |
| Tepsik, rácsok pótlása a tűzhelyekhez | Az ellopott, szennyezett kidobott tepsik pótlását az üzemeltető nem tudja megoldani – saját sütőedényt kell a hallgatóknak beszerezni –, a tűzhelyrácsok beszerzése és pótlása azonban nemrég megtörtént. |

VII. Közüzemi szolgáltatások

| felvetés/javaslat | válasz/megállapodás |
|-------------------|--|
| Gyenge a fűtés | Az üzemeltető szerint az elvégzett idei többszöri szűrőpróbaszerű mérések egyike sem igazolja a nem megfelelő fűtésszolgáltatásról szóló állításokat, a 21°C-os norma minden szobában biztosított volt. Ahol nem ezt tapasztalják, ott egyedi meghibásodásról van szó, amit a portai hibanaplókban azonnal jelezni kell. |

| | |
|---|--|
| Gyenge felsőbb emeleti víznyomás | Az üzemeltető hatáskörén kívül eső probléma. A városi vízszolgáltatás gyenge nyomású vízbetáplálásának következménye (az Egyetem téri campus problémája). |
| Melegvíz-problémák az elmúlt félévben | Az átmeneti, időszakos, helyi melegvíz-szolgáltatási szüneteket egy hőcserélő meghibásodása és szükséges cseréje okozta. A csere novemberben megtörtént, a szolgáltatás folyamatossága helyreállt. |
| Hibás nyílászárók a III-as kollégiumban | A több mint 20 éves nyílászárók vetemedése, meghibásodása könnyen előfordulhat. Az üzemeltető kéri, hogy az érintett szobalakók mielőbb jelezzék, ha ilyet tapasztalnak, és megpróbálnak átmeneti megoldásokkal enyhíteni a szigetelési problémákon. |

Debrecen, 2014. január 28.

dr. Kádasi Tibor
jegyzőkönyvvezető

A jegyzőkönyv tartalmával egyetértünk:

Beke Ferenc

Krizsán Tibor