



廣州南方學院

NANFANG COLLEGE · GUANGZHOU

后勤服务手册（学生版）



目录

第一章 交通服务	1
一、学校班车服务	1
二、校园巴服务	1
三、市际包车	2
第二章 餐饮服务	3
一、食堂经营	3
二、外卖配送	3
三、桶装水配送	4
第三章 住宿服务	5
一、用水管理	5
二、用电管理	5
第四章 快递服务	8
一、物流中心简介	8
二、营业时间	8
三、服务监督电话	8
第五章 商业服务	9
一、校园商业简介	9
二、服务监督电话	9
第六章 学生户籍管理	10
一、户籍迁入	10
二、户籍迁出	10

第七章 校园安保服务	12
一、报警电话	12
第八章 维修服务	13
一、紧急维修	13
二、常规维修	13
第九章 医疗服务	14
一、开诊时间	14
二、就诊与结算	14
三、医保报销	14
第十章 流程操作指南	16
附件 1. 校园地图	16
附件 2. 后勤部门联系方式	17
附件 3. 线上购票、乘车、退票操作指南	18
附件 4. 校园外卖订餐操作指南	21
附件 5. 校园舍购线上订水操作指南	23
附件 6. 宿舍用电查询、充值操作指南	24
附件 7. 报修业务操作指南	25

第一章 交通服务

一、学校班车服务

(一) 运营服务

1. 学校往返花城汇负一层停车场(地铁大剧院站 A 出口) 班车单程票价 22 元, 途中经停点和具体运行时刻表以支付宝购票系统为准。

2. 学校往返从化市区班车单程票价 5 元, 途中经停点和具体运行时刻表以支付宝购票系统为准。

3. 学校假期前后往返广州南站班车具体运行时刻表以支付宝购票系统为准。

4. 购票乘车流程详细操作请参照《线上购票、乘车、退票操作指南》(附件 3)。

5. 班车将按规定时间准点发车, 如因故无法乘坐需退票, 在班车发车前 24 小时退票无需手续费, 发车前 2-24 小时退票需收取 10% 手续费, 发车前 2 小时内需收取 20% 手续费, 班车发车后则不能退票。

(二) 服务监督电话

1. 班车承运公司: 13326431479; 13902327696。

2. 后勤集团校园保障服务中心: 13794335908。

二、校园巴服务

1. 校园巴运营时间为: 08:00-20:00, 可招手上车或电

话约车，约车电话：13527758146/668146（短号）。

2. 运营路线为北门牌坊往返学校校区内部环绕，票价为2元/人/次（不提供票据）。

三、市际包车

节假日前后可通过“如约从化”微信公众号购票乘车，实际发车时间，由承运单位视售票情况而定。

第二章 餐饮服务

一、食堂经营

(一) 食堂简介

学校现有 3 栋膳食楼，共 5 个餐饮单位经营（均是广州市卫生局食品安全“A 级食堂”）。

食堂名称	位置	营业时间	服务监督、订餐电话
西区食堂	西区 一、二、三层	早餐 06:35-09:45 午餐 10:30-13:00 晚餐 16:30-19:00 宵夜 19:00-22:00	13609056495
第三食堂	东区一层	07:00-22:30	13147074678
第四食堂	东区二层	07:00-22:30	14796006468
第五食堂	中区一层	早餐 07:00-10:00 午餐 10:30-13:00 晚餐 16:30-19:00 宵夜 19:00-22:30	17388801018
第六食堂	中区二、三层	07:00-22:30	15011806378

(二) 服务监督电话

总务处食堂监督管理岗：020-61787361。

二、外卖配送

(一) 舍购、饿了么外卖平台

1. 接单、客服上班时间：周一至周日 10:00-22:30，节假日以通知为准。

2. 骑手配送时间：10:30-22:30。

3. 超时赔付时间：12:00-14:00；17:00-19:00。

4. 订餐操作请参照《校园外卖订餐操作指南》(附件4)。

(二) 服务监督电话

1. 平台客服电话: 16675821305, 负责人: 15521502023。

2. 后勤集团饮食与商业服务中心: 020-61787379。

三、桶装水配送

(一) 订水服务流程

1. 线上订水流程操作请参照《校园舍购线上订水操作指南》(附件5)。

2. 服务时间: 周一至周日: 08:30-18:30, 节假日以通知为准, 服务时间之外下单的将在第二天再行配送。

3. 水桶归属水站所有资产, 请在订水时将订水数量的空桶现场退还宿舍一楼水桶存放处。

(二) 服务监督电话

1. 水站监督服务电话: 13926185900/655900 (短号)。

2. 后勤集团校园保障服务中心: 020-61787666。

第三章 住宿服务

学校现有学生宿舍 38 栋，分别在东区和西区，大致可分为有天井、无天井两种楼型。入学时可根据自身需求在“广州南方学院迎新系统”中自选宿舍。入住、换宿、退宿流程统一通过一站式服务平台办理，具体以相关流程要求为准。

后勤集团负责学生宿舍水电管理、热水卡遗失补办以及假期留校住宿事宜。

一、用水管理

1. 物业服务中心工作人员会在学生入住及退宿时抄读水表，校园服务中心录入、核实缴纳水费数据。

2. 物业服务中心在各栋宿舍楼公示水费缴交数据，如有疑问可至校园服务中心复核；如无异议的，以宿舍为单位到校园服务中心缴交宿舍水费。

二、用电管理

学校学生宿舍采用智能电控系统，按“先购电后用电”的方式管理用电，电量耗尽将会自动断电，请及时充值。

1. 购电请关注“广州南方学院财务处”微信公众号充值并可查询宿舍剩余电量，详细操作请参照《宿舍用电查询、充值操作指南》（附件 6）。

2. 微信充值时间：01:00-23:30，电费充值后电量将在 10 分钟内下发；未在规定时间内充值的电费，将在第二天充

值时间自动到账。

3. 如充值的电费长时间未到账，可致电校园服务中心（020-61787234）或关注“广州南方学院后勤集团”微信公众号报修处理，受此影响，电量下发将会延后；

4. 智能电控系统对学生宿舍内用电情况进行监测，若使用单个设备功率超过800W的电器，将触发断电保护。请按照《学生手册》及相关规定用电。

5. 如后续供电局调整我校居民用电单价，上述单价将对应修改，不另行通知。

三、热水卡遗失补办

1. 热水卡办理请到热水管理中心（综合楼架空层一站式网络服务中心背面）门口的自助发卡机自助办理。办理后，请在“塔内生活”小程序中自行完成绑定热水卡操作。

2. 热水卡遗失补办在“塔内生活”小程序中自行完成挂失操作后，再请重新办理一张热水卡。办理后，请在“塔内生活”小程序中自行完成绑定热水卡操作。重新绑定后，账户余额会叠加，如余额过多，可申请退款。

3. 热水卡充值、退款可在“塔内生活”小程序自行完成，充值后，请前往自助发卡机前自助完成领款操作。

4. 温馨提示

（1）热水供应时间为：06:30-08:30；11:30-13:30；17:00-24:00；

(2) 使用热水卡过程中，如遇到问题请打开“塔内生活”小程序进行报修；

(3) 热水卡属学校资产请妥善保管，退宿时需将热水卡一并退回，若退宿时遗失热水卡，需按补卡工本费 10 元/张赔偿。

第四章 快递服务

一、物流中心简介

物流中心位于综合楼一层架空层，目前已对中国邮政、京东、顺丰、中通、圆通、申通、百世、韵达、极兔、优速、天猫、德邦等进入学校的快递进行全面整合，实现代寄代收业务。

二、营业时间

周一至周日：09:00-19:30，节假日以通知为准。

三、服务监督电话

1. 物流中心客服电话：13288824396。
2. 后勤集团饮食与商业服务中心：020-61787379。

第五章 商业服务

一、校园商业简介

学校现有商铺分布在西区商业街、中区食堂、东区食堂和南区商业中心，服务业态及营业时间详见下表：

序号	商铺	位置	营业时间
1	肯德基	西区食堂	07:00-23:00
2	蛋糕店	西区商业街	06:30-24:00
3	水果店		09:00-22:30
4	饮品店		11:00-22:00
5	7-11 便利店		06:30-24:00
6	烦恼丝理发店		09:00-22:00
7	大明眼镜店		09:40-22:30
8	快修店		09:00-21:50
9	文印店		10:00-21:30
10	东区一楼超市		东区食堂
11	东区二楼超市	08:00-23:00	
12	茗语轩	10:30-22:30	
13	蓝美点	中区食堂	09:30-22:30
14	熟打柠檬茶		07:00-22:00
15	莱得快		09:00-23:30
16	商业中心	南区（湖东）	周日-周四：07:00-23:00 周五-周六：07:00-23:50
17	金康药店	南区（湖西）	周一-周五：09:30-22:30 周六-周天：10:00-22:30

二、服务监督电话

总务处商业监督管理岗电话：020-61787246。

第六章 学生户籍管理

根据《广州市政策性入户管理办法》，当年录取新生可在录取当年迁入学校集体户，报到后可凭录取通知书由保卫处统一办理。也可到保卫处领取《广东省普通高等教育招生计划书的通知》自行前往温泉镇派出所办理。

一、户籍迁入

（一）办理时间

周一至周五：08:30-12:00；14:30-17:30。

（二）办理流程

1. 入户新生按生源地准备好相关材料，填写《入户申请表》（所在院系学工办领取），交所在院系学工办汇总。
2. 各院系学工办汇总后提交保卫处办理户口迁入事宜。
3. 集体户户口卡统一保管于学校保卫处。若有需要可到保卫处申请借用。

（三）所需材料

个人小一寸证件照一张（背面写上姓名及学号）、身份证原件、录取通知书原件、复印件；广东省内生源另需提供家庭户口本原件、复印件（A4纸复印，户主页在上，个人页在下）；广东省外生源另需提供户口迁移证原件。

二、户籍迁出

凡已迁入学校集体户的毕业生，毕业时均须办理户口迁

移手续。迁移可随毕业手续集中办理，也可备齐料自行前往温泉派出所办理。

（一）办理时间

周一至周五：08:30-12:00；14:30-17:30。

（二）办理流程

1. 迁移至广东省内的，请自行到迁入地派出所或公安机关办理户口迁入手续。

2. 迁移至广东省外生源地（原籍）的，提供个人户口卡（原件及复印件）、身份证原件、毕业证（原件及复印件）、报到证（电子版打印），其中学生户口卡在保卫处领取。

3. 迁移至广东省外其他地区（非生源地）的，提供个人户口卡（原件及复印件）、身份证原件、毕业证（原件及复印件）、报到证（电子版打印）、就业协议书（原件及复印件）、学校证明原件，其中学生户口卡和学校证明在保卫处领取。

（三）注意事项

1. 需学校集中办理的请于规定时间内将资料备齐交至学校保卫处，离校前到保卫处领取《户口迁移证》。

2. 升学的毕业生户口须迁往被录取高校，出国留学的毕业生户口须迁回生源地。

3. 暂未就业且就业方案设置为“暂不派遣”的毕业生，由招生与就业办公室统一提供暂不派遣名单，户口可在保留学校最长两年时间。

第七章 校园安保服务

一、报警电话

1. 保卫处值班报警电话：13924076110/6110（短号）。
2. 校园报警电话：020-87838256（温泉派出所）。

第八章 维修服务

一、紧急维修

如遇以下 4 类情况，可直接拨打报修电话进行人工登记派单，维修单位在 30 分钟内响应紧急处理。

1. 电路故障，有触电隐患的。
2. 路面坍塌有安全隐患的。
3. 玻璃破裂容易对人造成伤害的。
4. 下水道堵塞或反涌的。

报修电话：校园服务中心：020-61787234（08:00-12:00、14:30-17:30、18:00-20:00）；

物业服务中心：13802401106/6106（短号）（20:00-次日 8:00）。

二、常规维修

常规维修通过后勤集团公众号报修平台报修，详细操作请参照《报修业务操作指南》（附件 7），原则上在 24 小时内响应维修处理。一般情况下，普通小型维修原则上 4 小时内响应并维修完毕，如遇难度较大或需多人配合的维修，需现场判断后确定维修时间。

服务监督电话：后勤集团维修服务中心：020-61787245。

第九章 医疗服务

学校医务室位于音乐楼的东北边，现有医务人员 9 人，其中医师 5 人，护士 4 人。提供的服务主要有：初级医疗、急救和转诊、学校传染病的防控、学生医保报销。

一、开诊时间

（一）门诊时间

周一至周日：08:00-13:00；14:30-21:00。

（二）急诊时间

周一至周日：24 小时，急诊电话：020-61787800。

二、就诊与结算

就诊时需带上《广州南方学院学生医疗证》，参保学生在医务室就诊只需个人支付药品和治疗费 10%（挂号费除外）。

三、医保报销

（一）门诊报销

如果病情需要转诊到广州市医保定点医院就诊或节假日在国内（港澳台除外）医保定点的医院就诊可携带正规发票、药品清单、病历和银行卡复印件回学校医务室办理报销（限报医保类药品费的 50%）。

报销时间：周一至周五：08:30-11:00；14:30-17:00。

（二）住院报销

1. 因病在广州市住院，办理入院时必须出示医保卡和身份证，出院时医保直接结算，不需回学校报销。

2. 因病要在广州市外医保定点医院住院，住院前必需要网上备案，可直接异地住院结账。备案网址：

<https://www.nfu.edu.cn/zjnf/ylfw/cf633042996c4a3d9c09836265cdbb13.htm>

第十章 流程操作指南

附件 1. 校园地图



附件 2. 后勤部门联系方式

负责单位	负责内容	负责人/地点	联系方式
校园服务中心	热水卡办理 水电费结算 紧急维修 家具、家电维修	A2-101	6178-7234
康景物业	卫生清洁 五金维修 楼宇管理	车站二楼	五金维修 6178-7234 其他服务 6178-7892
物业中心	家具家电维修投诉	A2-103 马老师	6178-7159
保障中心	热水系统 桶装水配送投诉	A2-103 柳老师	6178-7666
	电梯维修	A2-103 胡老师	6178-7456
	校车投诉	A2-103 苏老师	6178-7666
维修中心	漏水、掉墙皮、建筑结构	A2-111 薛老师	6178-7245
饮食中心	舍购	A2-105 黄老师	6178-7379
总务处	食堂	A2-106 伍老师	6178-7361
	商铺	A2-106 宋老师	6178-7713
	监督	A2-106 徐老师	6178-7101
总务处值班电话			17876099661

附件 3. 线上购票、乘车、退票操作指南

乘坐学校往返班车，需用支付宝购买车票，具体操作如下：

（一）授权领取广州南方学院学生卡

1. 扫描二维码。
2. 点击确认授权。
3. 领取“学生卡”。



4. 填写核对个人信息后点击“确认领取”。

（二）线上购票操作流程

1. 点击支付宝首页“卡包”。

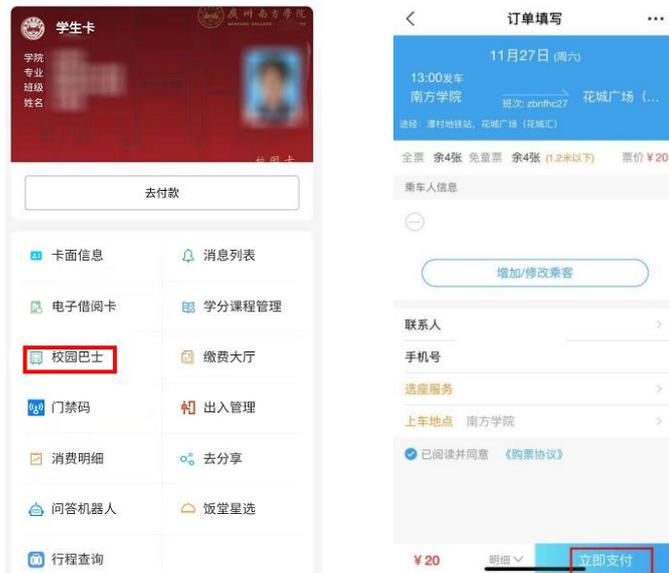


2. 点击“学生卡”。

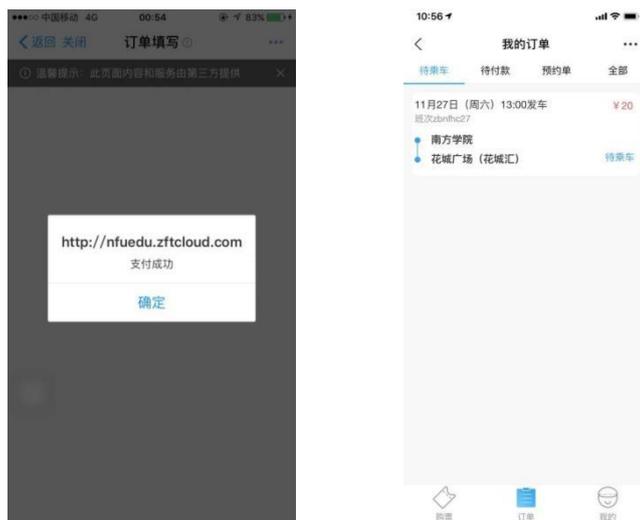
3. 点击“校园巴士”。

4. 选择出发地、目的地、日期点击“查询”，然后选择出行班次。

5. 点击“增加/修改乘客”，并勾选“购票协议”，点击“立即支付”。

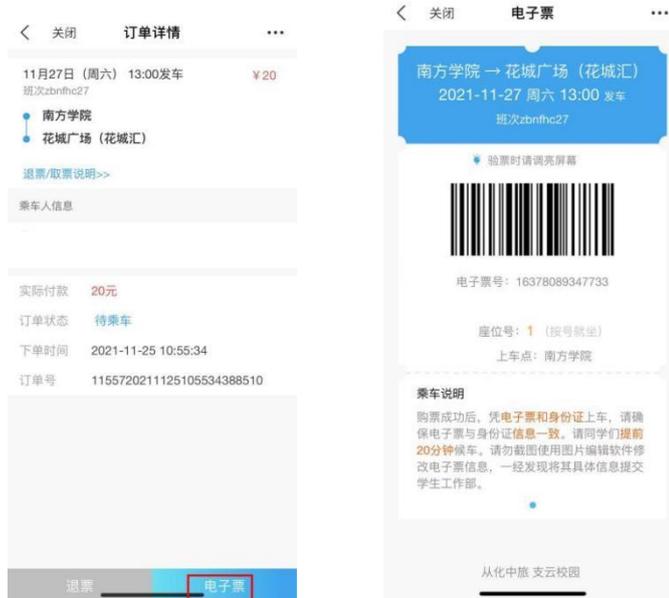


6. 支付票款，购票成功，即可在订单中查到相关信息。



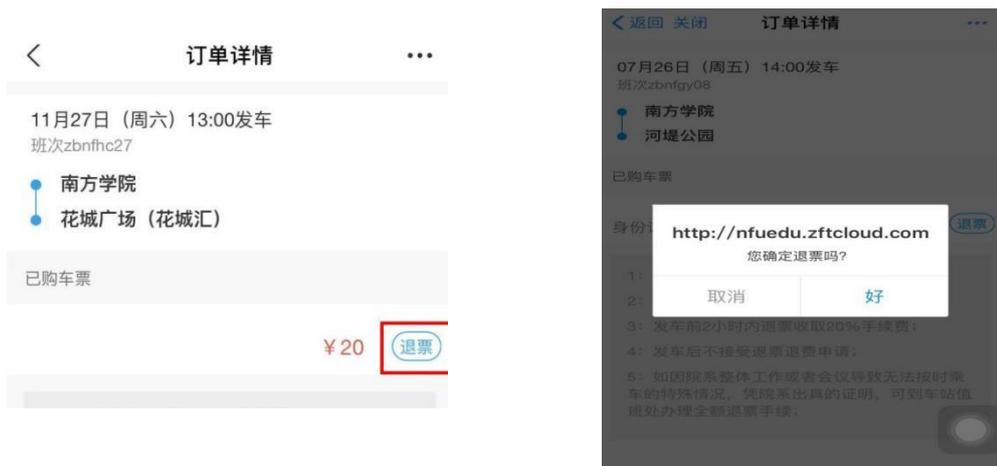
（三）现场乘车操作流程

1. 进入“我的订单”。
2. 点击“电子票”。
3. 乘车前，出示电子票条形码，方便驾驶员检票。



（四）线上退票操作流程

1. 进入订单，点击“退票”。
2. 进入“订单详情”，再点击“退票”。



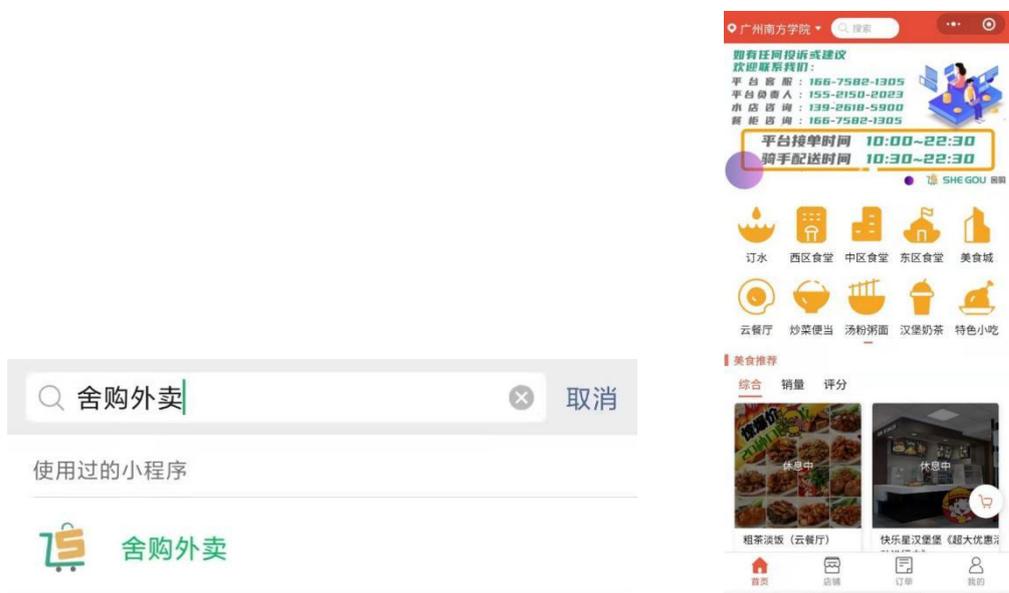
3. 确定退票。
4. 退款成功，已退回支付宝账号。

附件 4. 校园外卖订餐操作指南

一、舍购外卖订餐

为进一步满足学校师生的订餐需求，学校引进舍购外卖网上订餐平台，业务主要有各类餐饮配送、桶装水下单等。具体操作如下：

1. 打开微信，搜索小程序“舍购外卖”，进入校园舍购外卖小程序。



2. 点击“首页”，进入外卖订购页面，可根据需求选择好商品的种类、规格和数量。商家接受订单后，在规定时间内将商品交至配送员。配送员在规定时间内送达，用户本人接收。

二、饿了么外卖订餐

为进一步满足学校师生的订餐需求，学校引进饿了么外

卖网上订餐平台，业务主要有各类餐饮配送。具体操作如下：

1. 打开“饿了么”APP,或打开微信，搜索小程序“饿了么外卖”，或进入饿了么外卖小程序。



2. 点击“首页”，进入外卖订购页面，可根据需求选择好商品的种类、规格和数量。商家接受订单后，在规定时间内将商品交至配送员。配送员在规定时间内送达，用户本人接收。

附件 5. 校园舍购线上订水操作指南

为进一步满足学校师生的订餐需求，学校引进舍购网上订餐平台，业务主要有各类餐饮配送、桶装水订购等，具体操作如下：

1. 打开微信，搜索小程序“舍购外卖”，进入校园舍购外卖小程序。

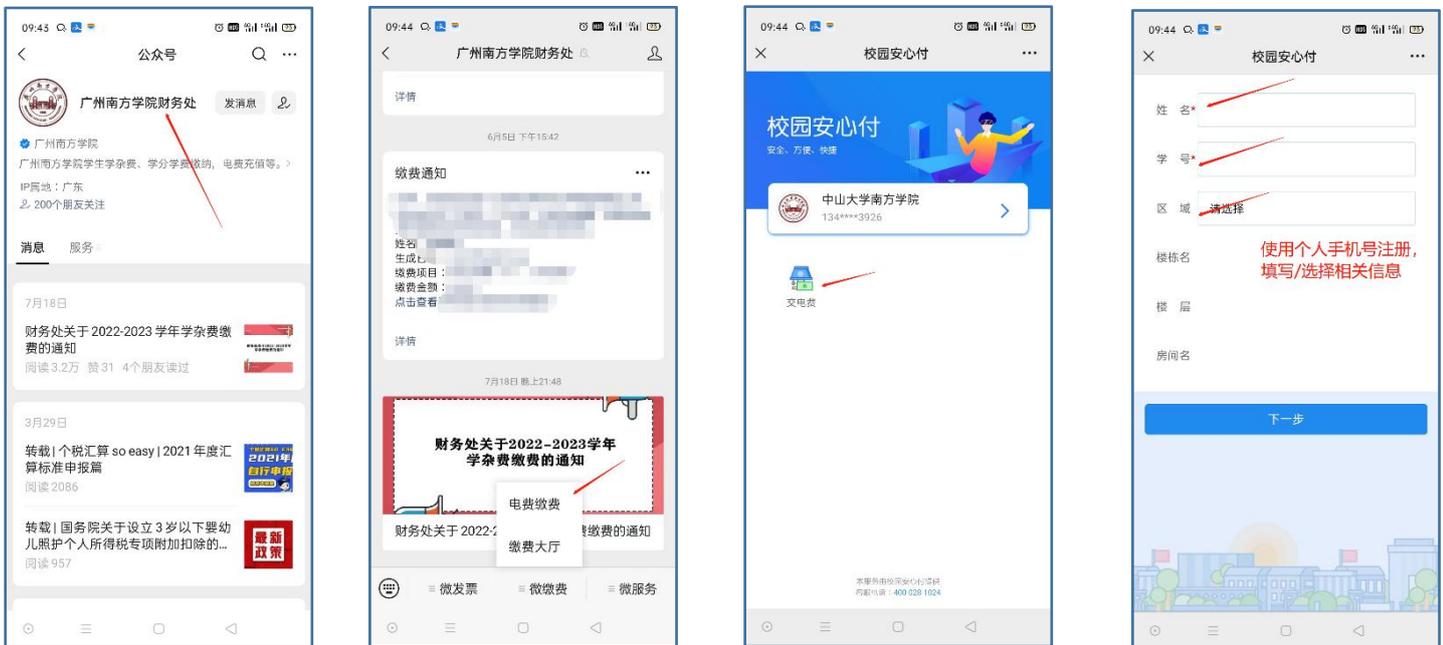
2. 在首页页面栏目中点击“订水”，根据自己的实际情况在里面六个区域选择自己的具体位置。



3. 进入订购页，根据需求选择好商品的种类、规格和数量。“结算”提交订单，并填写详细的地址和联系方式，商家接受订单后，在规定时间内将商品交至水厂专职配送员。配送员在规定时间内送达，用户本人接收。

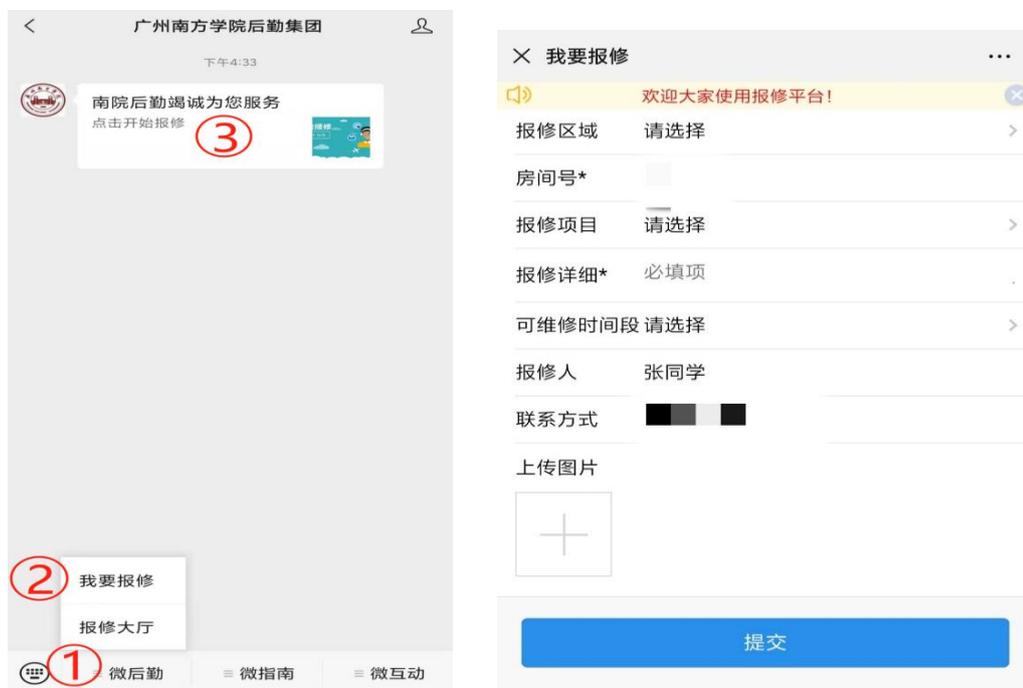
附件 6. 宿舍用电查询、充值操作指南

宿舍用电查询/充值流程：微信关注公众号“广州南方学院财务处”，在公众号点击“微缴费”→选择“电费缴费”进入校园安心付页面→使用本人手机号注册；登录安心付→选择“交电费”→输入相对应的姓名、学号、楼栋号以及房间号→查询剩余电量，或输入充值金额，微信缴费充值电量（电量一般会在 10 分钟内下发）。流程图片演示：



附件 7. 报修业务操作指南

1. 常规维修微信搜索并关注“广州南方学院后勤集团”微信公众号（微信号：gznfxyhqjt）。



2. 进入公众号，点击左下方“微后勤”——“我要报修”。

3. 打开“南院后勤竭诚为您服务”网址，按提示填写报修信息并提交。

4. 平台按维修类型流转报修单至派单员审核，派单员将工单派至指定维修工，维修工上门进行维修，维修完毕后报修人对维修情况进行评价。