



郑州航空工业管理学院
Zhengzhou University of Aeronautics

后勤服务指南

(学生版)

郑州航院后勤管理处编制
2025年6月

郑州航院后勤管理处（后勤服务中心），主要承担学校教学、科研和师生员工工作、学习、生活的后勤保障、医疗体检工作与学校大型活动医护保障、环境条件改善与维修改造、物资提供以及学前教育等方面的管理和服务工作，具体负责校内餐饮经营和食品卫生安全、水电暖保障、日常维修维护、住宅区和学生生活区的物业管理、校园环境规划及绿化、通信网络管理、文字印刷、报刊邮件收发等服务和经营，以及其他全校性后勤服务工作。秉承“服务育人、管理育人、环境育人”的工作理念，用心用情为全校师生提供优质的后勤服务。

表 1 后勤管理处通讯录

序号	科室名称	联系方式	办公地点
1	党政办公室	0371-61912806	后勤楼303室
2	项目管理科	0371-61912878	后勤楼305室
3	校园管理科	0371-61912860	后勤楼203、205室
4	质量监督科	0371-61913110	后勤楼“110”综合服务中心
5	工程修缮科	/	南大门往西200米路南
6	校医院	0371-61912732	南大门往西200米
7	动力保障部	0371-61912850	南大门往西200米路南
8	饮食服务部	0371-61912811	东苑餐厅四楼
9	教室服务部	0371-61910068	01教学楼B座二楼东侧办公室
10	宿舍服务部	0371-61912820	后勤楼201、202室
11	房产管理科	0371-61912876	后勤楼206、207室
12	公寓住宅服务部	0371-61916001	东校区专家公寓物业一楼102号
13	信息服务部	0371-61912877	后勤楼208室
14	大学路校区管理科	0371-61912280	大学路校区西门2楼
15	附属小学	/	大学路校区A楼
16	幼儿园	0371-61912288	航海路校区家属区幼儿园

表 2 各外包业务服务电话

序号	外包业务	联系人/联系方式	办公地点
1	宿舍空调	李松鹏15538326015	空调服务中心（南门西侧300米）
2	直饮水	王思雨13015535127	后勤楼“110”综合服务中心
3	洗浴	马浚冯19137143153	南大门往西200米路南动力保障部
4	吹风机	马浚冯19137143153	后勤楼“110”综合服务中心
5	洗衣机	朱龙义13838556922	后勤楼“110”综合服务中心
6	智能门锁	王 闯15516920410	后勤楼一楼联通营业厅
7	充电桩	朱风光13937173137	/
8	宿舍物业	于伟伟15838208944	后勤楼“110”综合服务中心
9	教室物业	陈志远15071178665	01教学楼B座二楼东侧办公室
10	校园物业	宁浩鹏13783693450	07教学楼C座104
11	东苑餐厅一层	陈德亮18703824036	/
12	东苑餐厅二层	付少杰15225165568	/
13	东苑餐厅三层	冉超帅15544193339	/
14	西苑餐厅一层	张 林18639868365	/
15	西苑餐厅二层	刘 续15538222857	/
16	西苑餐厅三层	马 荣14737136789	/
17	民族餐厅	胡云峰15837189544	/
18	教工餐厅	罗 娜18790305952	/

表 3 监督及投诉电话

序号	外包业务	联系方式	办公地点
1	后勤服务监督电话	0371-61913110	后勤楼“110”综合服务中心
2	维修、报修电话	0371-61911999	学校南门往西200米路南
3	餐饮监督及投诉电话	0371-61912811	东苑餐厅四楼

目录

Part1 教学区介绍	5
一、教学区介绍	5
（一）建筑分布与功能	5
二、教学区物业服务	6
（一）物业公司	6
（二）服务内容	6
三、直饮机分布及开放时间	6
（一）直饮机分布	6
（二）直饮水开放时间	6
（三）计费方式	6
（四）水质检测	7
（五）报修方式	7
（六）服务监督电话	7
（七）办公地点及时间	7
四、紧急情况应对	7
（一）电梯	7
（二）空调（地源热泵）	7
Part2 宿舍服务	8
一、学生宿舍服务介绍	8
二、宿舍洗衣机使用指南	10
（一）位置	10
（二）使用方式	11
（三）收费标准	11
（四）洗衣机使用常见问题	11
（五）报修方式	11
（六）办公时间及地点	11
（七）服务监督电话	12
三、宿舍吹风机使用指南	12
（一）位置	12

(二) 使用方式	12
(三) 收费标准	12
(四) 吹风机使用常见问题	12
(五) 报修方式	12
(六) 办公时间及地点	13
(七) 服务监督电话	13
四、宿舍空调使用指南	13
(一) 租赁收费标准	13
(二) 空调购电流程	14
(三) 毕业生空调退费业务流程	14
(四) 空调使用常见问题	14
(五) 报修方式	14
(六) 办公时间及地点	14
(七) 服务监督电话	14
五、宿舍智能门锁使用指南	15
(一) 智能门锁使用常见问题	15
(二) 报修方式	15
(三) 办公时间及地点	15
(四) 服务监督电话	15
六、直饮机分布及开放时间	16
(一) 直饮机分布	16
(二) 直饮机开放时间	16
(三) 计费方式	16
(四) 报修方式	16
(五) 服务监督电话	16
(六) 办公时间及地点	17
七、学生宿舍调换服务流程	17
Part3 动力保障服务	18
一、动力保障服务介绍	18
二、学生宿舍洗浴水供应	19

(一) 供水时间	19
(二) 收费标准	19
(三) 宿舍洗浴常见问题	19
(四) 报修方式	19
(五) 注意事项	19
三、学生宿舍用电供应	20
(一) 供电时间	20
(二) 宿舍用电常见问题	20
(三) 报修方式	20
(四) 学生宿舍违禁电器规范	20
四、学生宿舍暖气供应	21
(一) 供暖时间	21
(二) 供暖范围	21
(三) 温度要求	21
(四) 报修维修	21
(五) 注意事项	21
五、电动车、电动汽车充电桩服务	21
(一) 服务方式	21
(二) 计价标准	21
(三) 报修方式	21
(四) 安全充电注意事项	22
六、开水供应	22
Part4 饮食服务	23
一、饮食服务部介绍	23
二、各餐厅营业时间	23
三、各餐厅负责人联系方式	23
四、各餐厅主营美食一览	24
五、餐厅意见建议反映方式	25
(一) 就餐意见、建议反映方式	25
(二) 就餐发现异物解决办法	25

Part5 校园环境	27
一、龙子湖校区校园环境介绍	27
二、校园景观打卡点	27
（一）冯如广场	27
（二）“航威威”主题雕塑广场	28
（三）沁湖	28
（四）亲水平台	29
三、校园风光	29
Part6 医疗服务	32
一、校医院介绍	32
二、校医院服务指南	32
（一）办公时间	32
（二）服务对象	32
（三）科室设置	33
（四）服务内容	33
（五）医疗资源	33
三、医保政策解读	33
（一）政策解读	33
（二）校医院关于校外医保定点医院门诊发票报销流程	33
Part7 其他	35
一、收发室介绍	35
二、收发室服务指南	35
（一）信件与报刊收发	35
（二）文件流转协助	35
（三）工作时间	35
（四）温馨提示	35

Part1 教学区介绍

一、教学区介绍

(一) 建筑分布与功能

郑州航空工业管理学院龙子湖校区，教学楼与实验楼布局错落有致。01、03、05、07等多栋教学楼承载主要教学任务，楼内教室数量充裕且布局合理，可满足不同规模课程的教学需求。实验楼方面02、06、08、09实验楼内部配备各类专业实验室，有力支撑学生实践能力培养与学术研究推进。

教室服务部办公电话：0371-61910068；0371-61910060

办公地点：01教学楼B座二楼东侧办公室



1. 开放时间

教学楼及实验楼开放时间为06:00-22:30，为师生提供充足的教学与学习时间。

二、教学区物业服务

（一）物业公司

龙子湖校区教学区由中建七局城市运营管理有限公司负责物业服务。

1. 人员安排

值班员：身着橙色马甲/白衬衣，分布于教学楼、实验楼各楼值班室，师生若有问题可前往值班室咨询。

保洁员：身着蓝色马甲，负责各楼层卫生清洁工作。

（二）服务内容

1. 卫生保洁服务内容

每日定时清扫公共区域（走廊、楼梯、卫生间）；定期消毒高频接触区域（门把手、楼梯护栏、电梯按钮等）；垃圾分类清运。

2. 设施设备报修

报修范围：照明故障、水管漏水、门窗损坏、桌椅维修等；

报修方式：可直接至值班室登记或拨打报修电话：0371-61911999。

3. 其他服务

失物招领（联系各楼宇值班员）。

三、直饮机分布及开放时间

（一）直饮机分布

龙子湖校区教学区（含图书馆）：共有290台直饮水设备。各教学楼A、B、C座每层安装2至6台，02、06实验楼部分楼层也有配备，满足师生课间及实验教学期间的饮水需求。学校将依据师生需求持续扩大覆盖范围，优化校园饮水设施布局。

（二）直饮水开放时间

教学楼：07：00-22：00

图书馆：06：00-22：30

宿舍楼：06：00-01：30（次日）

（三）计费方式

收费标准：热水0.36元/升，直饮水0.24元/升

（四）水质检测

日常检测：教室服务部联合质量监督科及直饮水公司人员，每周对教学楼、宿舍楼、图书馆等楼宇随机检测，做好设备日常保养与维修记录，确保设备运行与水质安全。

检测频次：平均每两月通过第三方水质检测公司检测一次，每年不少于6次。

检测流程：邀请第三方水质检测公司，根据学生反馈或随机抽取楼宇现场取样，检测报告在我校后勤管理处官网第一时间公示，保障结果透明公开。

（五）报修方式

直饮水设备故障可拨打直饮水报修电话：13015535127，维修人员将及时响应维修。

（六）服务监督电话

师生若遇复杂问题或对处理结果不满意，可向后勤管理处质量监督科反映。

联系人：李老师

联系电话：0371-61913110

（七）办公地点及时间

办公地点：后勤楼一楼“110”综合服务中心直饮水窗口；

办公时间：周一至周五09：00-12：00；14：30-17：00；

师生可在此期间咨询、办理直饮水相关业务。

四、紧急情况应对

（一）电梯

若乘坐电梯时遇到紧急情况，请拨打电梯轿厢内紧急电话，或按照电梯轿厢内张贴的《电梯安全注意事项》指示操作。

（二）空调（地源热泵）

在图书馆学习如温度不适，可拨打电话15290863070进行反馈。

Part2 宿舍服务

一、学生宿舍服务介绍

龙子湖校区现有学生公寓楼组12组，楼栋27栋，每天6：00开门，23：00关门，周五、周六、节日推迟30分钟关门。现行供电时间为：6：00-23：00，周五、周六顺延30分钟；节日全天供电。宿舍楼区域为学生主要提供以下业务服务：洗衣机、吹风机、空调、直饮水、淋浴水、学生调换宿舍等。

宿舍服务部办公电话：0371-61912820；0371-61912821

办公地点：后勤楼201、202室

学生宿舍住宿相关管理规定

①住宿规定

1. 学校为在籍全日制学生提供经济适用的学生公寓，要求学生在校内住宿。
2. 学生入住，须持相关手续到宿舍服务部登记，办理入住手续。
3. 寒暑假原则上不安排学生住宿，如有特殊情况者，需办理相关手续。
4. 校外住宿的规定和程序。如在学校住宿确有困难或有特殊情况需校外住宿的学生，须出具有关证明，个人写出书面申请，填写《郑州航院学生校外住宿审批表》，学生家长（监护人）应提供身份证复印件两份（一份附于书面承诺上，另一份粘贴在《郑州航院学生校外住宿审批表》上）和联系方式，由所在院（系、部）党总支签署意见，经学生宿舍管理委员会集体研究批准后，在规定时间内统一办理校外住宿手续。

延长学制学生申请校外住宿的，于当年延长学制名单确认后，及时向所在院（系、部）申请，以院（系、部）为单位统一报于学生宿舍管理委员会，学生宿舍管理委员会于当年毕业生离校前集中研究审批延长学制学生的外宿申请，超出规定期限外，不予办理。

每次申请校外住宿期限最长为一年。除特殊情况外，学生宿舍管理委员会每年10月集中研究审批。学生在校外住宿发生的相关问题，责任自负。

5. 学生公寓每天6：00开门，23：00关门，周五、周六、节日推迟30分钟关门。

6. 新生住宿安排结束后30天内，根据住宿实际情况，可进行个别宿舍调整，其他时间一般不作调整。

7. 对转专业学生，在条件允许的情况下，学生提出书面申请，经学生所在系（部）和宿舍服务部同意后，办理住宿调整，同时按退宿管理规定进行公物验收并变更住宿档案；休学的学生复学后，原则上随相应年级专业安排住宿。

8. 学生、管理人员等不能私自调整住宿。

9. 休学和毕业学生或其他原因无学籍学生应退宿。学生退宿时，由宿舍服务部会同学生所在院（系、部）及有关部门，对退宿房间进行验收，出现公物损坏的，按公物管理规定处理。

10. 退宿房间验收后，办理退宿手续。

②住宿纪律

学生公寓是学生生活学习的公共场所，住宿学生应主动配合公寓管理工作，共同维护公寓的良好秩序，同时应遵守以下纪律：

1. 自觉遵守作息制度，按时就寝、起床；上课时间不在宿舍睡觉。
2. 男女生不互串宿舍；不私自留宿非本寝室人员。
3. 保持公寓安静，不大声喧哗、高声播放音响、拍球、踢球。
4. 不制作传播淫秽物品；不在公寓内打麻将、赌博或为赌博提供场所；不进行各种迷信活动。
5. 不在宿舍内私拉乱扯电源线、电话线、网线、电视信号线等。
6. 不存放、使用违规电器（违规电器包括电炉、微波炉、电磁炉、热得快、电饭锅、电热杯、电吹风、洗衣机等）和燃炉具（燃炉具包括煤油炉、酒精炉、燃气炉、燃煤炉等）；不在宿舍生火和点蜡烛。
7. 不在墙壁、家具上乱写乱画乱刻乱贴，不用脚踢门、往墙上蹬脚印。
8. 不把饭菜、酒精类饮品带进公寓区；不在宿舍内吸烟；不在公寓内乱扔果皮纸屑、随地吐痰；不在宿舍喂养宠物；不向窗外和楼道扔杂物、泼水。
9. 不在公寓内从事推销、贩卖等经商活动；未经许可不在公寓内张贴、散发宣传品和广告。
10. 不存放、携带易燃、易爆、剧毒品和管制刀具。
11. 自行车应停放在指定地点。

对违反上述纪律者，情况较轻的，给予通报批评；情节严重者，按学校有关规定给予处分。

③内务规定

学生应养成良好的内务卫生习惯，按照以下要求整理宿舍内务：

1. 地面、窗台、桌面无杂物，门窗、墙壁、天花板无灰尘、无蜘蛛网、无脚印、无污迹。
 2. 被子、枕头摆放整齐统一，鞋整齐摆放在床铺下面；书籍摆放整齐；暖瓶、香皂盒、漱口杯、毛巾等放置在适当位置。
 3. 暂不使用的物品应整齐放置在柜子内，不乱扔、乱放衣物。
 4. 每周排定宿舍值日表，每天设专人值日，负责室内卫生清扫和保洁工作。
- 宿舍服务部配合学校有关部门实施学生宿舍日常内务检查。

④公物管理

1. 学生入住时，要与公寓管理员当面点清宿舍内所有公有财产，签定《学生宿舍公有财产使用管理责任书》。
2. 入住学生丢失公物或因使用管理不善造成公物损坏的，要照价赔偿或自付修理费、材料费；故意损坏的，按有关规定处理。
3. 属于自然损坏的家具等室内设施，应及时报告宿舍服务部进行维修。未经公寓管理员同意，不得擅自搬动、调换公寓里的家具等设备或拆作他用。

⑤钥匙管理

学生公寓值班室配备工作钥匙，以备必须检查或应急等非常情况下使用，该钥匙与相应房间对应，由公寓管理员专门负责集中管理。使用工作钥匙须遵守以下规定：

1. 除正常检查外，使用工作钥匙开启学生宿舍房间门须有两人以上在场；使用挂锁的宿舍在开门后应及时把开启的锁挂在门后的拉手上，并将锁扣住。
2. 工作钥匙一般不予借用，因特殊情况，学生借用工作钥匙须办理借用手续。办理借用手续时，须持本人或同学（担保人）的学生证或其他有效证件，进行登记、抵押证件，本人签字。
3. 学生应随身携带自己的钥匙，并妥为保管，不得随意外借、乱放。严禁私自撬门，学生的钥匙丢失后应及时报知公寓管理员，该房间要更换锁具。对钥匙丢失造成的后果，由丢失者承担责任。

二、宿舍洗衣机使用指南

（一）位置



每栋宿舍楼均设有洗衣房，各楼层分布有两台洗衣机。

（二）使用方式

①打开微信扫描机器右上方二维码，关注“智慧校联”公众号，下载APP，或直接微信搜索“智慧校联”小程序，进入后点击洗衣机图标，选择“郑州航空工业管理学院”。

②选择洗衣机服务，查看洗衣机状态，对应洗衣机扫码使用。

③选择模式并支付订单，支付后立即开启。

（三）收费标准

单脱水0.01元/次、标准洗3元/次、加强洗4元/次。

（四）洗衣机使用常见问题

常见问题 1：若洗衣机出现 E2，是什么意思？

原因：洗衣机门锁未关好，重新关好门，再次点击运行，若仍出现，请联系维修。

常见问题 2：若洗衣机出现 E4，是什么意思？

原因：请检查是否打开水龙头，水压过低或停水，点击运行后仍显示，请联系维修。

常见问题 3：若洗衣机出现 E1，是什么意思？

原因：排水故障，衣服内杂物未取出，堵塞排水口，请联系维修。

（五）报修方式

联系人：朱龙义

联系电话：13838556922

（六）办公时间及地点

办公地点：后勤楼一楼“110”综合服务中心洗衣机窗口；

办公时间：周一至周五：09：00-12：00；14：30-17：00；

师生可在此期间咨询洗衣机相关业务。

（七）服务监督电话

师生若遇复杂问题或对处理结果不满意，可向后勤管理处质量监督科反映。

联系人：李老师

联系电话：0371-61913110

三、宿舍吹风机使用指南

（一）位置



1-9号宿舍楼吹风机位于浴室内，10-27号宿舍楼吹风机在每层楼的楼梯口。

（二）使用方式

1-9号宿舍楼吹风机位于浴室内，刷一卡通使用。

10-27号宿舍楼吹风机在每层的楼梯口，通过手机扫码使用。

（三）收费标准

0.2元/分钟

（四）吹风机使用常见问题

常见问题 1：一卡通可以正常洗浴，但不能使用吹风机，是什么原因？

原因：需持一卡通，到食堂消费机上刷卡停留5秒钟同步即可。

常见问题 2：如手机扫码后，不能联网使用吹风机，是什么原因？

原因：手机需要关机重启，打开微信包括隐藏的所有定位，打开蓝牙连接可正常使用。

（五）报修方式

联系人：马浚冯

维修电话：19137143153

（六）办公时间及地点

办公时间：周一至周五09：00-12：00；14：30-17：00；

办公地点：后勤楼一楼“110”综合服务中心。

（七）服务监督电话

师生若遇复杂问题或对处理结果不满意，可向后勤管理处质量监督科反映。

联系人：李老师

联系电话：0371-61913110

四、宿舍空调使用指南

各学生宿舍楼目前均已安装空调机，供学生租赁后使用（电费自理）。租赁公司提供的空调需要及时维护和保养，空调租赁费用的缴纳是为了保证服务质量，以确保设备正常运行和稳定性。收取空调费用也是调控能源消耗，激发学生节约能源的意识。

（一）租赁收费标准

空调租赁费用为：410元/年/台，押金：600元/台（押金毕业时退还）。学生的应缴总租赁费用均在租赁空调时一次性缴清。不足一学年按一学年计算。遥控器若有遗失，按照60元/个进行赔偿。

收费明细如下：

学制	宿舍规格	空调租赁费 (元/人)	空调押金 (元/人)	合计 (元/人)
新生 4年	四人间	410	150（毕业退还）	560(含押金)
	六人间	273.5	100（毕业退还）	373.5(含押金)
新生 3年	四人间	307.5	150（毕业退还）	457.5(含押金)
	六人间	205	100（毕业退还）	305(含押金)
新生 2年	四人间	205	150（毕业退还）	355(含押金)
	六人间	136.67	100（毕业退还）	236.67(含押金)

备注：四人间未住满的需按实际入住人数均摊四人费用；

六人间未住满的需按实际入住人数均摊六人费用。

（二）空调购电流程

关注微信公众号“郑航财务处”进行缴纳，点击学生缴费，账号为学号，密码为身份证后六位（原始密码），登录后点击生活缴费—电费充值，选择对应的房间进行空调电费缴纳。

特别提醒：电费充值请充“空调用电”，勿充“照明用电”。

（三）毕业生空调退费业务流程

根据毕业生名单，在指定退费地点，毕业生需要交回遥控器，线下登记支付宝账号，登记后如若无其他异常问题会在15个工作日退费到账，未退费到账或有其他问题可以随时联系客服电话：15538326015（校园宿舍空调联系电话）；4008286680（全国客服电话）。

（四）空调使用常见问题

常见问题 1：若空调出现 ELOC 显示，是什么意思？

原因：缺氟漏氟，请联系维修。

常见问题 2：若空调有异味，应该如何解决？

解决方式：过滤网已定期清洗，变频空调的制冷模式下，遥控设定温度太高时，外机开始停止工作，尤其是空调刚打开前几分钟，空调室内机处于自然风状态，会有一些酸臭味，可将遥控器温度设置在 18 度左右，风速调整至最大，门和窗全部打开通风 0.5-1 小时，直到味道散去，空调自身产生的冷凝水会带着管路表面的杂质经排水管流出去。然后关闭门窗，将空调温度调到适宜温度。

温馨提示：平时回到宿舍要多注意通风、宿舍保持干净卫生整洁。

（五）报修方式

联系人：李松鹏

联系电话：15538326015；400-828-6680

（六）办公时间及地点

办公时间：周一至周六：8：00-12：00；13：30-17：30

办公地点：学生公寓6号楼南侧小院空调服务中心（南门西侧300米）

（七）服务监督电话

师生若遇复杂问题或对处理结果不满意，可向后勤管理处质量监督科反映。

联系人：李老师

联系电话：0371-61913110

五、宿舍智能门锁使用指南

学生宿舍楼实行封闭管理，每日早6：00开门，23：00关门，周五、周六、节日推迟30分钟关门。（寒暑假根据实际情况另行安排）。

学校全面实施公寓人脸识别系统，二级学院、辅导员、研究生处及学生处有权限进行门禁查询，了解学生出入公寓楼情况。

目前2023级、2024级学生房间已安装智能门锁，剩余房间逐步分批更换。

（一）智能门锁使用常见问题

常见问题 1：如何补办宿舍门卡？

回答：工作时间，学生可到后勤楼一楼联通营业厅补办。

常见问题 2：门卡故障，若刷卡时出现“滴滴”报警声，应如何处置？

回答：2023级学生门禁卡失效，可到联通营业厅由工作人员重新授权。
2024级的门锁不能用，可到联通营业厅填写报修表，填写完成之后会有工作人员联系。

常见问题 3：门锁没电了怎么办？

回答：2023级门锁没电，门外锁下面有充电口，可以自行充电；门内侧端，电池盖向上推，也可进行充电。（建议用内侧端充电）2024级门锁没电，可到联通营业厅填写报修表，会有工作人员上门维修。

常见问题 4：手机开锁失效怎么办？

回答：打开手机NFC，支付方式改为SIM卡支付后，即可使用。

常见问题 5：手机如何绑定宿舍门禁？

回答：确认是否为联通校园卡，如果是，可到联通营业厅进行绑定。若非联通校园卡，则无法绑定门禁开门。

（二）报修方式

联系人：王闯

联系电话：15516920410

（三）办公时间及地点

办公时间：周一至周五，10：00-21：00

办公地点：后勤楼一楼联通营业厅

（四）服务监督电话

师生若遇复杂问题或对处理结果不满意，可向后勤管理处质量监督科反映。

联系人：李老师

联系电话：0371-61913110

六、直饮机分布及开放时间

（一）直饮机分布

龙子湖校区宿舍区：每栋宿舍楼每层安装5台直饮水设备，共计767台，方便学生在宿舍楼内便捷获取直饮水。



直饮机为白色管线机，安装在宿舍楼、教学楼、走廊墙壁上。直饮水每学期定期进行水质检测，检测结果可在郑州航院后勤管理处网站查看。

（二）直饮机开放时间

早上6:00开始供水，晚上1:30（次日）停止供水。

（三）计费方式

使用支付宝扫码取水即可。

冷水价格：0.24元/升；热水价格：0.36元/升

（四）报修方式

每台机器上均有24小时报修电话：13253607969

（五）服务监督电话

师生若遇复杂问题或对处理结果不满意，可向后勤管理处质量监督科反映。

联系人：李老师

联系电话：0371-61913110

（六）办公时间及地点

负责人：王思雨

办公时间：工作日9：00-11：00；14：30-17：00

办公地点：后勤楼一楼“110”综合服务中心

七、学生宿舍调换服务流程

有调整宿舍需求的学生，在条件允许的情况下，学生提出书面申请，先由学院审核，经后勤管理处宿舍服务部批准之后，办理住宿调整，同时按退宿管理规定进行公物验收并变更住宿档案；休学的学生复学后，原则上随相应年级专业安排住宿。

学生住宿调整应在本年级、本学院范围内调整，不得跨年级、跨学院调整。未正常办理调整手续的，必须按照宿舍管理部门分配的宿舍进行住宿，不得私自调整。房间空闲床位为公共使用资源，不得私自占用，房间学生应配合调整。

Part3 动力保障服务

一、动力保障服务介绍

动力保障部位于龙子湖校区南大门往西200米路南。主要负责校区内的水电暖运行保障和各类维修工作。

动力保障部办公电话：0371-61912850

办公地点：龙子湖校区南大门往西200米路南



具体业务如下：

- （一）主要负责龙子湖校区的供电保障服务与管理工作。
- （二）主要负责龙子湖校区、航海路校区和大学路校区冬季热力交换站供暖、换热、循环等设备的运行与维护。
- （三）主要负责龙子湖校区内各宿舍楼、教学楼、实验楼、图书馆、办公楼、体育馆等区域的各类家具、门窗、窗帘轨道、锁具等（除水、电、暖外的五金类）报修及维修工作。
- （四）主要负责龙子湖校区的宿舍楼、教学楼、实验楼、图书馆、办公楼、体育馆等区域内的日常水电暖报修及维修工作。
- （五）负责龙子湖校区学生洗浴和洗漱用水外包公司（浙江正蓝节能科技股份有限公司）的管理。
- （六）负责龙子湖校区内的部分电动车、电动汽车充电桩外包公司（河南赛恩斯仪器设备有限公司）的管理。

二、学生宿舍洗浴水供应

（一）供水时间

冷水供水：全天24小时自来水免费使用；

热水供应：生活用热水需刷卡（校园一卡通）取热水，按流量计费。供应时段如下：

早时段：06：00-08：00

中时段：11：30-13：30

晚时段：16：00-23：30

注：寒暑假期间根据学校安排进行供水。

（二）收费标准

生活热水按流量方式计费，每升0.05分，刷卡（校园一卡通）取热水。

（三）宿舍洗浴常见问题

1. 正常联机设备：联网灯闪烁，屏幕轮播显示的是当前时间以及设备地址编号；插卡后，水控显示 chc--c 联网验证，设备在线，水控显示online后，显示一卡通账户余额，出水扣费。若卡内无费用，则显示账户金额为0；

2. 脱机设备：联网灯不闪烁；插卡后，水控显示chc--c联网验证后，水控显示offline；若水控未插卡，显示 SPAREr 字样，说明该台设备扩展参数未下发，需要进行程序升级下发参数。

3. 当遇见淋浴头不出水情况：可先检查一卡通内是否留有余额，如余额不足请及时充值。如余额充足，可更换淋浴设备检查。如遇设备问题，可拨打淋浴报修电话，提供学生公寓楼号、楼层、淋浴编号等关键信息，方便师傅及时准确维修。

（四）报修方式

联系人：马浚冯

联系电话：19137143153

（五）注意事项

宿舍楼内通常配备直饮水机（需刷卡付费），建议饮用开水或过滤水，避免直接饮用自来水。对于公共区域用水，如洗漱间、卫生间、淋浴间（部分宿舍）为公共设施，需保持清洁，禁止倾倒杂物堵塞下水道。禁止私自改装，不得拆卸、改装宿舍内供水管道或热水设备。

禁止占用资源，如用桶长时间占用水龙头或热水机。违规后果：破坏供水设施可能需赔偿，并视情节给予纪律处分。学校提倡节约用水，避免长时间开启水龙头或浪费饮用水。如因医疗等特殊情况需24小时热水，可向学院或后勤部门申请协调。

三、学生宿舍用电供应

（一）供电时间

现行供电时间为：6：00-23：00，周五、周六顺延30分钟；节日全天供电。

（二）宿舍用电常见问题

常见问题：若发现宿舍内插座、照明跳闸断电（除抢修、维修等情况外）后，应如何做？

回答：应到所在楼宇的值班室向值班人员报修，或拨打24小时报修电话：0371-61911999。

（三）报修方式

如遇宿舍内家具、门窗、窗帘轨道、锁具和水电暖损坏的情况，应到所在楼宇的值班室向值班人员报修，或拨打24小时报修电话：0371-61911999。

（四）学生宿舍违禁电器规范

按照《普通高等学校学生管理规定》、《郑州航空工业管理学生违纪处分规定（修订）》等相关规定，在宿舍内使用违规电器（电热水壶、电热锅、电吹风、卷发棒等），私自改变室内电压电路等违规用电者，视情节给予警告以上处分，对于拒不承认者，视情节给予宿舍全体成员相应处分；在宿舍内造成火险者，给予记过以上处分；造成火灾事故的，给予开除学籍处分，对学校及他人造成损失的，需赔偿学校及他人全部损失，依法应当追究法律责任的，移交司法机关处理。

如有特殊情况（如医疗设备用电），可向学院申请专项用电许可。对于违禁使用的电器一经发现将进行没收处理，并按照《郑州航空工业管理学生违纪处分规定（修订）》严肃处理。

温馨提示：请到正规商店购买电源插座、台灯等，请认准安全标示（3C认证）、出厂证明和检验合格证。

四、学生宿舍暖气供应

（一）供暖时间

郑州市集中供暖时间为每年的11月15日至次年3月15日（具体日期可能因天气或政策调整）。每年市政热力公司会根据气温变化统一安排延长供暖。龙子湖校区根据学校寒假安排实行供暖。

（二）供暖范围

龙子湖校区：1-27号学生公寓、01、02、03、05、07教学楼、南行政楼、青年教师公寓等区域为供暖范围；学生公寓室内供暖采用暖气片。

（三）温度要求

室内温度一般为 $18^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ （国家供暖标准参考），实际室内温度受市政供水温度、供暖管道、公寓楼层、朝向等因素影响。

（四）报修维修

如遇暖气不热或漏水，请及时拨打24小时报修电话：0371-61911999。

（五）注意事项

温馨提示：禁止学生私自改装：不得拆卸、遮挡暖气片或私接供暖设备。离开宿舍时建议关闭门窗，避免浪费热能。

五、电动车、电动汽车充电桩服务

（一）服务方式

充电桩充电采用扫码支付或刷卡支付方式，24小时为用户提供充电服务。

（二）计价标准

150W以内	0.15元/小时；
150-300W	0.25元/小时；
300-400W	0.35元/小时；
400-600W	0.5元/小时；
600-1000W	0.75元/小时；
电动汽车服务费：0.45元/小时度	

（三）报修方式

联系人：朱风光

联系电话：13937173137

（四）安全充电注意事项

①充电停稳：在进行充电操作前，务必将车辆停放在指定充电区域，并确保车辆处于完全静止状态。

②检查设备：仔细检查充电枪，充电线缆是否有破损、裂口、松动等异常情况，指示灯是否正常运行，若有应及时告知工作人员更换。

③正确接连：按照操作指引将充电枪正确插入车辆充电接口，直至保险锁扣紧，确保连接牢固。

④远离火源：在充电站内严禁吸烟，且不要在充电区域附近使用明火或进行可能产生火花操作。

⑤离开车辆：充电时尽量离开车辆，避免在车内长时间停留。离开车辆前，请确保您的爱车门窗、及后备箱，手刹处于上锁状态，以防造成车内物品财产及人身损失。

温馨提示：请广大师生注意个人防护，触摸充电设备前，确保双手干燥，避免触电风险。本充电站仅为广大师生提供电动汽车充电服务，不负责车辆看管，如车辆发生碰撞，剐蹭、划伤、丢失及车内物品丢失等意外情况，请立即报警，我们将积极提供必要协助工作。

六、开水供应

龙子湖校区为师生免费提供开水，供有需求的师生使用。

开水房位置：东苑餐厅外部西侧；西苑餐厅外部南侧

开水供应时间：07：00-22：30

Part4 饮食服务

一、饮食服务部介绍

饮食服务部为后勤管理处下设机构，负责全校师生饮食服务工作。目前我校共有4个餐厅，分别为东苑餐厅、西苑餐厅、民族餐厅、教工餐厅。

东苑餐厅建成于2005年，建筑面积为12225平方米，共有三层。一层定位为基础消费，经营范围为早中晚餐，特色美食有：老碗面、曹状元烧饼、油泼面、烙馍卷菜、鸭腿饭、咖喱饭、辣椒炒肉等，另有平价套餐3元起。二、三层定位为中高档消费，经营范围为午餐和晚餐，特色美食：焖烤鸡腿饼、姜记水饺、台湾卤肉饭、麻辣香锅、千里香馄饨、河南烩面、酸菜鱼、口水鸡、麻辣香锅等。

西苑餐厅建成于2009年，建筑面积为10800平方米，共有三层。一层定位为基础消费，经营范围为早中晚餐，特色美食有：越南粉、胡辣汤、淮南牛肉面、武汉小笼包、港式叉烧饭、山西花样饼、馋嘴饼馄饨、土豆泥拌饭、擂椒肘花拌饭等，并设有四个平价窗口，馍菜汤3元起。二、三层定位为中高档消费，经营范围为午餐和晚餐，特色美食有：石锅鸡蛋、隆江猪脚饭、稻香鸭腿饭、私家东北菜、陕西油泼面、纯手工果蔬面、新疆炒米粉、正宗煲仔饭，特色牛肉汤、正新鸡排等，同时，二层设有两个平价窗口。

民族餐厅是专为我校穆斯林师生开设的基本伙餐厅，民族餐厅特色美食：兰州拉面、羊肉汤、鸡公煲、黄焖鸡等。

教工餐厅是专为我校教职工开设的基本伙餐厅，为师生提供丰富多样的菜品选择，从主食到小吃，从地方特色到创新菜品，应有尽有。

二、各餐厅营业时间

校区	东苑餐厅供餐时间	西苑餐厅供餐时间
龙子湖校区	7: 00-22: 00	7: 00-22: 00
	民族餐厅供餐时间	教工餐厅供餐时间
	7: 00-22: 00	11: 30-13: 00

三、各餐厅负责人联系方式

校区	餐厅名称	餐厅负责人	办公电话	手机号码
龙子湖校区	东苑餐厅一层	陈德亮		18703824036
	东苑餐厅二层	付少杰		15225165568
	东苑餐厅三层	冉超帅		15544193339
	西苑餐厅一层	张 林		18639868365
	西苑餐厅二层	刘 续		15538222857
	西苑餐厅三层	马 荣		14737136789
	民族餐厅	胡云峰		15837189544
	教工餐厅	罗 娜		18790305952
	监督及投诉电话	陈天坤	0371-61912811	13693717469

四、各餐厅主营美食一览

东苑餐厅：

辣椒炒肉



稻喜咖喱饭



鸭腿饭



猪脚烧腊饭



姜记水饺



焖烤鸡腿饼



西苑餐厅：

包 子



老式烩面



越南粉



水煮肉

锡纸炒鸡

港式卤肉饭



民族餐厅:

黄焖鸡

鸭公煲

羊肉汤



五、餐厅意见建议反映方式

（一）就餐意见、建议反映方式

1. 各餐厅现场服务台均有身穿“有问题请找我”红马甲的值班经理，每个窗口均贴有餐厅负责人联系方式，可现场反馈处理，反馈问题实行首问负责制。

2. 如遇问题不能当场解决、或有异议，可拨打餐厅各窗口张贴的学生食堂监督及投诉负责人电话：13693717469，第一时间跟进处理。

（3）师生若遇复杂问题或对处理结果不满意，可向后勤管理处质量监督科反映。

联系人：李老师

联系电话：0371-61913110

（二）就餐发现异物解决办法

1. 立即固定证据，停止食用问题食品，用手机对异物、菜品进行多角度拍照或录像。

2. 现场联系穿“有问题请找我”红马甲的值班经理协商解决，根据情节严重程度，向餐厅提出诉求，依据相关规定，可主张餐费退款及“价款十倍”或“损失三倍”赔偿。

3. 协商时全程录音录像，若证据确凿，餐厅工作人员积极解决问题，态度良好，学生可选择接受退款、补偿等方案，若餐厅工作人员推诿推责可直接进入投诉程序。

4. 向餐厅管理部门投诉。可向后勤管理处饮食服务部负责人进行反映（电话：13693717469）或联系后勤管理处质量监督科负责人（监督电话：0371-61913110）反映情况。

Part5 校园环境

一、龙子湖校区校园环境介绍

学校占地1700余亩，建筑面积101.54万平方米，实验场所面积8.7万平方米。自2018年以来校园绿化工程进入大规模改造提升阶段，2019年我校龙子湖校区被郑州市评为“园林式绿化单位”，2020年获评河南省“园林单位”，2024年获评“绿色学校创建达标单位”。截止到目前，龙子湖校区绿化覆盖面积已达65%左右，校内绿树成荫、鸟语花香，形成了高水平、多层次的绿化景观体系。

龙子湖校区导视图



校园全景鸟瞰图

南北凌云路两侧以孑遗植物银杏贯穿，东西腾飞路两侧种植法桐、广玉兰、香樟等乔木，道路旁间植碧桃、樱花、海棠、紫薇、紫荆、桂花、月季、女贞、石榴、枇杷、石楠、海桐、南天竹等多种观花观果观叶植物，铺以园林步道、竹林幽径，形成“春有花、夏有荫、秋有果、冬有青”的生态画卷。

二、校园景观打卡点

(一) 冯如广场

“冯如雕像”是为纪念“中国航空之父”冯如而命名的校园文化雕塑。广场位于郑州航院西南角，是师生集会、活动的重要场所。广场以开阔的硬质铺

装地面为主，中央设有冯如雕像，周围点缀绿植和休闲座椅，兼具庄重性与实用性，广场潜移默化地传承“严谨、求实、开拓、进取”的校训，是凝聚我校师生航空情怀的精神地标。



（二）“航威威”主题雕塑广场

2023年3月，我校航空文化主题雕塑“航威威”揭幕，雕塑顶端放置三枚霹雳系列空空导弹模型，坐落于我校图书馆南侧，寓意我国航空工业威风凛凛、威震八方航空事业蓬勃发展、繁荣兴旺。目前已成为毕业合影、航空主题活动的热门打卡点。“航威威”既承载着学校“航空报国”的育人理念，也成为激励师生开拓创新的精神图腾，生动诠释了郑州航院“立足航空、服务社会”的办学使命。



（三）沁湖

沁湖是校园内一处风景秀丽的景观湖，位于我校图书馆东侧，教学区与生活区之间，为师生提供了宁静优美的休憩空间。湖面开阔，碧波荡漾，岸边垂柳依依，与周围的绿植、草坪相映成趣，形成一幅自然和谐的画卷。湖畔铺设蜿蜒的步道，沿途设有石凳、凉亭等设施，已成为师生晨读、散步、交流的理想场所。沁湖不仅美化了校园环境，更以柔和的自然景观调和了工科院校的严谨氛围，成为郑州航院人文气息与生态理念的重要载体，潜移默化地滋养着师生的心灵。

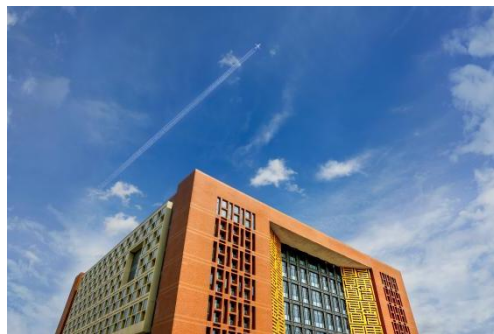


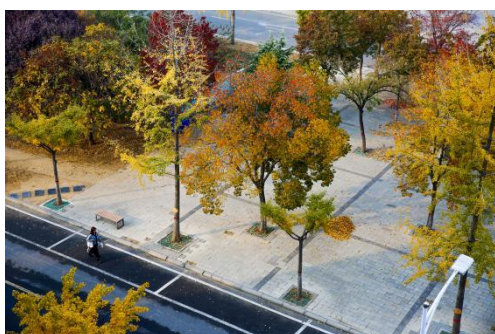
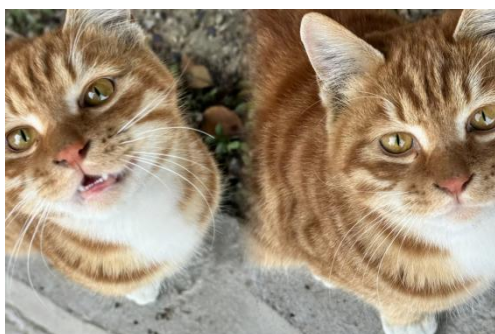
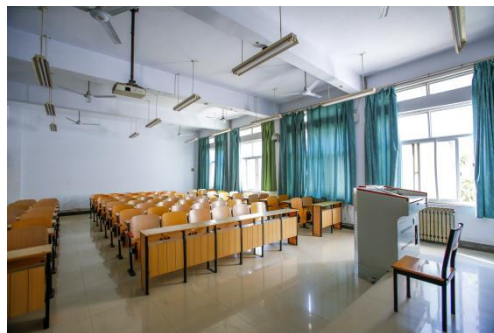
（四）亲水平台

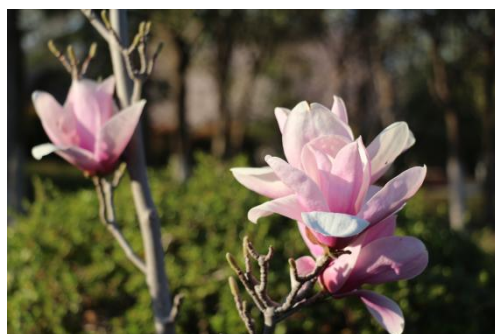
蜿蜒的木质栈道轻吻碧波，廊檐低垂处藤萝拂水，师生或倚栏捧卷，或围坐论道。书页沙沙应和着清波细语，惊起白鹭掠过涟漪，碎金般的阳光便随波纹在文字间跳跃。光阴仿佛被流水揉缓，知识的清泉与自然的灵韵悄然相融——愿这方水榭常驻书香，让每一次临风展卷时，都能听见智慧与青春共鸣的潮声。



三、校园风光







Part6 医疗服务

一、校医院介绍

郑州航院校医院是一所集医疗、预防、保健于一体的综合性医院，以“一切为了病人，为了病人一切”为服务宗旨，实行24小时值班制，肩负着全校教职员工、学生、离退休干部和家属的医疗保健，疾病预防，健康教育，计划生育，传染病的预防等医疗任务。现有职工24人，设有内科、外科、B超室，心电图室等科室，对各种常见病，多发病的预防和治疗有着丰富的临床经验。校医院全体医务人员，以优质的服务，精湛的技术，高尚的医德，低廉的价格竭诚为广大师生员工服务，以确保师生员工医疗保健的需要，欢迎您到校医院就诊。

校医院办公电话：0371-61912732

校医院急诊电话：0371-61912730

办公地点：龙子湖校区南大门西侧200米，行政楼A楼。



二、校医院服务指南

（一）办公时间

每周一至周五：8：00-12：00；14：30-17：00

医护实行24小时值班制度，急诊服务24小时开放。

（二）服务对象

面向全校在校师生、教职工及家属，提供日常医疗、预防保健和应急救治服务。

（三）科室设置

设有内科、外科、急诊科、预防保健科、药房等基础科室。

（四）服务内容

常见病诊疗：感冒、发烧、肠胃炎、皮肤过敏等基础疾病。

急救处理：突发伤病的初步救治及转诊协调。

预防保健：健康体检、传染病防控（如结核病筛查）等。

公共卫生：健康教育讲座、大学生健康档案、医保政策咨询等。

学生医保：协助办理大学生外诊治疗门诊医保报销及转诊手续。

（五）医疗资源

多为基础医疗设施，适合轻微病症；严重疾病需转诊至校外合作医院（如郑州市区内三甲医院）。医护人员以全科医生、护士为主。校医院在职医生、护士、药师具备副高职称1人，中级职称13人，初级职称7人。

三、医保政策解读

（一）政策解读

学生一般纳入郑州市大学生医保，在校医院就诊可享受部分费用80%报销。校外就诊需通过校医院转诊方可报销（政策以当年为准）。

[详见附件1：关于我校大学生参加郑州市城乡居民基本医疗保险政策解读（2024年新版）](#)

以上内容为政策摘录，如遇政策调整，按最新文件执行，有疑问可到郑州市社保局各分局服务网点进行现场咨询。

（二）校医院关于校外医保定点医院门诊发票报销流程

根据郑州市大学生医保相关规定及学校、校医院工作实际，校医院对校外医保定点医院门诊发票报销工作安排如下：

1. 验收报销材料时间：

周一至周五：8：00-12：00；14：30-17：00

2. 验收报销材料地点：

校医院三楼309室

3. 上交报销材料时需携带：

①校外就医时的发票原件、诊断证明（病历、检查检验报告均可）、费用清单和校医院转诊单（由校医院医生开具）。

②在外实习同学除需提供以上报销材料外，还需提供实习证明。

以上材料请用A4纸自行打印为纸质版，须包含姓名、日期等基本信息。电子发票背面手写：本人承诺此发票仅报销一次，否则愿承担法律责任，并签名。

4. 报销到账时间三个月内，寒暑假依学校工作安排顺延。

5. 联系方式：

校医院医保报销咨询电话：0371-61912739；0371-61912732

咨询时间：周一至周五：8：00-12：00；14：30-17：00

Part7 其他

一、收发室介绍

收发室作为校园运转的关键后勤服务部门，承担着多项重要职能。在校园信息与物资流通环节扮演着不可或缺的角色，有力支撑着校园生活的高效运转。

收发室办公电话：杨老师：18703813816；曹老师：17513169920

办公地点：06实验楼A119

二、收发室服务指南

（一）信件与报刊收发

收发室全方位负责校内师生及各部门普通信件、挂号信、明信片以及各类报刊杂志的接收工作。工作人员在接收后，严谨细致地进行登记，随后依据收件信息精准分发，确保每一份邮件都能及时无误地送达，满足师生日常通讯及阅读需求。

（二）文件流转协助

积极协助学校行政部门，承担起公文、通知等重要文件的校内传递任务。通过高效传递，全力保障学校内部信息沟通顺畅，使行政指令得以快速、准确传达，为学校各项工作有序推进提供坚实助力。

（三）工作时间

周一至周五：08：30-12：00；14：30-17：00

（四）温馨提示

1. 收取挂号信、包裹需出示有效证件（学生证/身份证）；
2. 收件需填写详细地址（例：河南省郑州市郑东新区文苑西路15号郑州航院龙子湖校区，XX院系，XX班级，姓名，电话）。重要文件建议使用EMS或挂号信，避免丢失；
3. 因我校未设邮政业务站点，需要邮寄信件的同学可至附近校外邮局办理业务，邮局地址：
 - ①郑州市金水区中兴路3号，中国邮政（郑东新区邮政局郑东投递班）；
 - ②郑州市金水区中道西路正商环湖国际东南侧（中国邮政集团公司郑东新区邮政分公司）。

邮政服务热线：11185。