构建齐抓共管监管保障体系，持续提升物业服务能力

物业管理中心2022年度工作述职报告

各位领导、各位同事：

下面，我代表物业管理中心，进行2022年度述职报告。

2022年，是总务部构建高质量后勤服务保障体系的攻坚之年，也是两校区物业全面由社会企业托管服务的奋进之年。物业管理中心紧紧围绕总务部工作部署，深入落实物业社会化改革要求，探索构建齐抓共管物业监管服务保障体系，持续增强物业服务能力，着力为学校后勤事业的高质量发展贡献力量！

1. 重点工作
2. 从严从实，扎实做好疫情防控各项工作

物业管理中心牢固树立责任意识，做到工作方案和应急预案齐手抓、工作推进和检查督查同落实、工作效率和员工能力共提升，圆满完成三次校园封控期间物业服务保障工作。

**一是**充分调动各岗位人员的积极性、主动性和责任感，三批次组建了由物业管理中心和物业公司246人组成的留校住宿服务攻坚队伍。**二是**认真做好外来人员进出楼管理，做好扫码、测温、登记、查验证件以及解释工作，严把入口关。**三是**全力做好文博中心全年、公教区上半年、学生宿舍区下半年全员或常态化核酸检测点的场地消杀、秩序维护、医疗垃圾清运等工作。**四是**派骨干员工参与疾控中心对松苑和梅苑餐厅的消杀，并为公教区40间流调教室开展专业消杀，做好各楼公共区域及相关会议室的消杀及物业保障服务。**五是**做好疫情期间垃圾清运工作，高效解决学生公寓区盒饭等生活垃圾数量比平时垃圾增长五倍的清运困难。**六是**按要求做好物业区域297名员工每日动态表填报、两码查验、核酸截图上传及日报告自主申报、人员外出请销假、临时进出校申请审批等疫情防控工作。

（二）科学考核，全面提升物业服务质量

按照总务部“增强物业服务能力”的年度重点工作要求，深入研究两校区物业自2021年5月由社会企业托管服务后的新形势和新问题，严格落实物业监管主体责任。针对物业监管标准过于繁琐、扣分标准不够统一、扣款力度难以接受、刚性约束机制不足等问题，经深入调研讨论和反复征求意见，圆满完成《中国矿业大学物业监管考核办法》的修订工作，科学制定了校园物业管理考核指标体系，为提升物业服务高质量发展提供有力保障。

（三）加强监管，绿化美化校园环境

加强校园绿化养护监管，学习绿化相关知识，研究制定《中国矿业大学校园绿化养护监管考核实施办法（试行）》《中国矿业大学水系环保、动物生态及校园美化项目监管考核实施办法（试行）》文件，参与绿化相关的采购、验收等工作，赴常州、宿迁开展校园绿化管理及苗木选购工作调研，完成了305万元人员工资的发放、24.7万养护管理费的发放以及27万元的立项和零星采购工作。一年来，两校区新增铺设草坪7000余平方，调整及补种地被、花灌、模纹、竹类植物6000余平方，换季更新播种和养护校内花海植物5.4万平方，使用地栽盆花5万余盆，移植大小乔木634棵，先后完成励志园路修复等项目，及时有效地对校园内植物病虫害进行防治，进行各类苗木、花灌、草坪的整形修剪卫生整理，清除校内各区域绿地杂草，清理死树、枯枝，校内水系美化，保持校园绿化的整洁与植物的正常生长，使校园景观维持到最佳的观赏效果。

二、基础工作

（一）内建外联，构建齐抓共管物业监管服务工作格局

**一是**进一步明晰和厘清物业管理中心职责，优化调整了物业管理中心班子和工作人员分工。**二是**逐步理顺总务部相关业务部门的物业监管工作职责，确保“事事有人管、工作无盲区”。**三是**切实加强物业监管考核，下发23份《物业检查整改通知单》，科学规范开展2022年度物业考核及评优工作，各楼宇物业服务测评得分均在90分以上，1-3季度共支付两校区物业费1381.9万元。续签2022年-2023年东吴、明喆、环宇3家物业服务托管合同，完成了环测、能源、资源学院楼物业项目招标工作。**四是**做好2022年物业费收取和以往欠费的清缴工作。发放了二级教学科研单位2022年度物业费384万元的收费单据，其中已收取271万元。另收取了2020年5月至2021年欠费76.9万元。

（二）狠抓落实，圆满完成物业服务保障工作

**一是坚持安全为先，**明确各岗位人员安全生产责任，完成两校区39部电梯的维保合同续签、维保维修监管及江苏省特检院对电梯强制性监督检测工作；对博学楼的291间教室714台空调智能控制系统进行维保及硬件设备检修更换；完成大创中心、行健楼、体育馆中央空调招标和阶段性维保工作；联系三大运营商对学院区弱电房温度较高的问题进行有效处置**。二是坚持预防为要**，编制南湖校区人防工程2022年度防汛预案，做好两校区地下室108台排水泵的维修维保工作，平稳度过今年夏季极端天气，未出现积水等安全问题；组织物业员工开展两次消防灭火演练和一次电梯事故应急演练。**三是坚持上下联动，**抓平时、抓关键、抓重点，高质高效完成学校迎新、毕业典礼、英语四六级及研究生招生考试等大型活动、会议的桌椅配备、消杀保洁等。四是坚持总结提高，积极向学校和总务部提供新闻素材及宣传稿30余篇，积极展示物业人的良好风貌和工作状态。

（三）服务为本，持续提升师生物业服务满意度

中心高度重视师生意见建议，进一步改进物业服务工作。一年来，回复并处理师生E线34单，政府工单1项，回复并处理CUMT微生活203条；暑期对公教区桌椅、灯管、水龙头等进行全面维修和细保洁，对31间教师休息室进行改造，对公教区204间教室及公共区域窗帘进行拆装清洗缝补；在行健路主干道及学院区安装不锈钢垃圾桶60个；完成46套即热水龙头安装工作；对南湖校区标志性建筑-图书馆顶楼大钟进行升级改造。此外，还与物业公司一起组织开展了延伸服务和联谊活动，组织学生志愿者开展世界无烟日宣传活动、与安全学院开展端午节共建联谊活动。通过多措并举，持续提升师生满意度。

物业管理中心

2022年12月28日