**昌湖物业2017年上半年工作总结**

**成功案例分析及2017年下半年工作计划**

2017年上半年既是总务部成立之初的开局之年，也是昌湖物业公司领导班子调整重组的关键之年，昌湖物业公司领导班子小组及公司上下所有员工在总务部的指引下，在其它各兄弟部门的帮扶下，不断开拓工作新思路，团结一心、勤奋工作、锐意进取、以高度的责任感和主人翁精神克服了用工成本上升、各类消耗材料涨价、设施设备老化造成维修量加大、物业费标准较低等因素带来的各种压力和困难。上半年未发生安全责任事故；实现营业收入1033万元，顺利完成了上半年的预定目标。下面我代表班子将公司上半年工作总结如下：

**一、经营工作**

主动寻求市场机会，拓展物业服务范围。2017年上半年，昌湖物业公司不仅继续运营原有的物业服务范围、通过竞争中标徐海学院学生公寓项目，而且还新承接了南湖尚苑小区和南湖校区体育馆两区域的物业服务范围。

2017年上半年，实现营业收入1033万元，人员工资成本785万元、维修材料及易耗品33万元、修缮工程80万元、订报成本20万元、办公复印、培训费10万元、水电暖支出8万元、其它工会活动、拓荒等专项支出约60万元，总体收入、支出基本持平并略有盈余。

**二、管理工作**

（一）、积极依照党建工作要求，发挥支部引领作用

昌湖物业公司一直将支部工作与公司行政紧密结合，开展丰富的支部活动，用活动熏陶引导党员同志，在2017年春节期间，支部积极走访慰问基层职工、离休、困难职工家庭；积极组织公司掼蛋比赛、美化校园植树造绿活动，推动“党员爱心服务队”支部形象工程建设，以形式多样、意义深刻的活动推广昌湖物业党支部的爱心服务形象，举办了“支部共建、走进社区，你我携手、共换新颜”的文昌社区创卫爱心活动，作为全校我校唯一一个被抽检的教工党支部，昌湖物业党支部在4月12日接受徐州市委组织部“两学一做”督导组的检查，支部的党建工作及“两学一做”学习成果得到徐州市委组织部及学校党委的充分肯定。

随着总务部机构调整的大局，由原后勤集团第四党支部转变为总务部第四党支部，四月份支部班子也在总务部党委的指导下进行了支部班子民主改选，成立了新一届的支部书记和支委，在新一届领导班子的带领下，支部党建工作继续传承着上一届支委的优良传统，六月一日支部赴睢宁白庄小学举行“心愿认领、爱心帮扶”的关注留守儿童活动等，将继续用丰富多彩的活动增强党员的党性观念和服务意识，推动支部工作上台阶。

（二）、多措并举强化经营管理，创新手段优化服务水平

2017年上半年昌湖物业公司在制定年度计划时就积极寻找经营管理的着力点和突破口，抓经营，求效益；抓管理，求质量，抓服务，求满意。多措并举做好新班子开局之年的各项工作。

1、梳理工作制度，规范工作流程。总务部组建实行“小机关，多实体，大服务”的运行模式，面临着众多的运行机制磨合和管理归口调整。各项制度废、改、立是主要工作。上半年修订完成《昌湖物业公司学生公寓管理制度汇编》、《昌湖物业公司学院区管理制度汇编》、《昌湖物业公司安全责任追究制度》、《昌湖物业公司新增项目奖励制度》（讨论稿）、《昌湖物业公司宣传管理制度》、《昌湖物业公司考勤管理制度》、《昌湖物业公司休假管理制度》等，以制度建设为抓手，配合总务部理顺各方运行，规范提高管理水平。

2.创新服务手段，提升服务质量。首先，在总务部的大力支持下，昌湖物业公司对两校区的垃圾站进行了升级改造，增设了新型垃圾处理设备，提升了垃圾清运及处理能力。其次，昌湖物业公司还在寒假期间对学生公寓服务中心进行了升级改造，提升一站式服务大厅空间的同时也扩充了诸多服务项目，并在智慧总务指引下开通了一卡通售电服务，极大的方便了广大师生日常用电需求。最后，公司还在南湖微信服务平台的经验基础上，建立了文昌微服务平台，兴建智能充电桩满足文昌校区师生的需求，共享创新服务的便利。

3.营造优美社区环境，助力创卫活动。昌湖物业公司为了改善广大教职工的居住环境，提升社区生活品质，在文昌社区居委会的配合下，多次对文昌社区进行了拓荒式清理工作，对违章搭建、小广告、杂物等进行多次集中清理，并与文昌社区居委会、街道办、五委会等社区组织开展了“民生月谈”活动，汇报工作、交流心得，共同为创建卫生城市、打造幸福家园而努力。

4.加强安全管理，落实安全制度与责任。昌湖物业公司将安全管理作为常态化工作落实到位，不仅要求各级管理人员签订安全责任书，树立从上到下的安全责任体系。公司除要求各班组认真对管辖区域进行安全自查外，还积极配合学校、总务部的各项安全专项检查，对发现问题的进行严查整改，落实安全制度，设立专职安全员把控公司安全工作，存在安全隐患的做到日查月报。在四月和六月针对各级物业人员进行专项安全培训，提高安全意识，增强安全隐患事故处置能力。

 （三）物业保障有力，开展活动收实效

1.内强素质、外强本领，公司开展“比学赶帮超”系列活动。昌湖物业公司在今年上半年依据公司实际发展需要举办了形式多样的系列活动，在活动中实现“比学赶帮超”的目的。既有公司组织的前往徐州美的公馆开展实地调研和学习交流活动，也有侧重增强劳动用工知识的法律知识培训活动，还有公司内部组织的基层员工服务技能比拼活动，各项活动既有寓教于乐的形式也深刻认真的总结，系列活动的举行不仅让职工拓展了视野，强化了素质，而且使公司整体的管理水平和服务水平得到了提升。公司在此基础上还在劳动节期间隆重举行了“最美劳动者”颁奖活动，活动现场还邀请了总务部杨素明副部长为全体职工进行了礼貌礼仪培训，既提升了士气，为广大职工鼓足了干劲，也为进一步促进服务质量提升奠定了基础。

2.常规物业工作紧抓不舍，突发保障任务勇当在前。昌湖物业公司在学期初就将各项工作任务列入年度工作计划，除做好常规各项物业服务工作，每个月初还都召开班组长例会下达月度工作任务，针对突发变化的工作任务进行布置和安排，例如节日布景、雨雪天清理、尚苑交接、场馆拓荒、公寓消杀等各项工作内容都进行统筹安排，确保既圆满完成上级部门下达任务，又在师生面前做好各项服务保障工作，收获了良好评价。

3.举办多样师生共建活动。昌湖物业公司定期举办南湖及文昌的物业师生面对面活动，了解师生们对于物业服务的诉求及建议，拉近与服务对象间的距离，为公司改善物业服务指明了方向。公司还与校青协、校学生会积极联系，共同清理废旧车辆，美化校园环境。举办毕业生摄影比赛，为毕业生营造良好毕业氛围。

**三、工作案例总结分析**

（一）、南湖学生公寓区圆满完成了学校及总务部安排的各项工作任务，学生公寓区各项工作取得明显成效，分析情况总结如下：

1. 扎实做好公寓服务，行动彰显服务品质
2. 优化组织架构，集中优势资源服务学生公寓。开年之初昌湖物业公司就对南湖学生公寓区班组架构及人员分配做出一系列调整，使之更加适应南湖学生公寓区的管理需求。首先缩减班组设置，强化主管职能，依区域、依项目实行集中化管理，设置有桃、松、杏项目组，竹、梅、兰项目组，公寓信息中心及新媒体建设项目组，南湖公寓维修及维稳项目组。既实现了组织结构的扁平化，提升了项目组的执行力，又将物业的优势服务资源实现了最优化配置，为师生带去更好的服务体验。
3. 规范管理，提升服务形象。一方面，公司在本学期对南湖学生公寓的管理制度及工作流程等制度文件进行了重新梳理和修订，对已落后的进行了删减，对新增的服务事项进行了增补，实现了管理制度的与时俱进。另一方面，南湖学生公寓区还完善了日常工作文件，对楼宇巡查、进出楼管理、安全自查等登记日志文件加强检查力度。最后，加强了对南湖学生公寓区物业工作人员的着装及服务礼仪培训，要求所有服务人员统一着装，佩戴微笑服务标识，提升公寓服务形象。
4. 加强卫生保洁，打造优美宿舍环境。公寓卫生一直是物业服务的基础性工作，南湖公寓区为了给师生打造一个整洁、干净的公寓环境，采取了多种措施美化学生公寓。一是在开学前将南湖校区的垃圾站进行了升级改造，增加垃圾承载量的同时也实现了垃圾清运的机械化、自动化，极大地提升了垃圾清运的效率；二是针对同学们普遍反映的楼道内垃圾桶数量不足及清理垃圾时间影响休息的问题，昌湖物业公司增加购置了数百个垃圾桶满足同学们堆放垃圾的需求，同时对保洁员清运楼道垃圾的时间进行了调整，降低对同学们的影响；三是针对学生公寓天井、楼周围等卫生死角进行了铺毯式的清理，在春夏之交还集中实施了消杀工作，避免了环境卫生的不良影响；最后，公寓区还对宿舍公共区域的灯、地砖、风扇等进行了集中修补，改善了公寓的整体形象。
5. 抓好安全管理，保证公寓和谐稳定。作为校园安全的重点风险区域，南湖学生公寓紧绷安全意识。从主管签订安全责任书到定期的安全培训，南湖学生公寓区都以严谨的态度对待公寓安全问题。昌湖物业公司不仅制订了完善的防火、防汛及突发事件的安全预案，而且设置了公司专职安全员，安排24小时保安人员来负责公寓巡逻。公寓区积极响应上级部门安全工作的部署，做好定期自查和随机抽查的准备，对隐患部位和安全风险摸排清楚及时上报、整改，维护公寓安全稳定无险情。
6. 愈到重要任务时刻，愈显物业服务本色

昌湖物业除日常为师生提供物业服务外，还要在每年的新生报到、毕业季等时刻承担着更多的服务任务，这些时刻就像一次次大考，考验着物业的服务本领，今年也不例外。本学期末，既是毕业生离校时刻，又恰逢研究生搬迁及临时住宿办理，南湖学生公寓区面临着前所未有的压力。

为了能使今年毕业生顺利离校，昌湖物业不仅为他们在毕业季打造了毕业季跳蚤市场，搭建遮阳棚、悬挂横幅，加派巡逻保安维持秩序，营造安全、轻松的跳蚤市场氛围。还引入了多家物流快递公司及废品收购企业，方便毕业生邮寄包裹和清理废旧物品。在此基础上，昌湖物业还在每个宿舍楼设立了毕业生手续办理点，从公司其他部门抽调了技术骨干分散到各公寓楼的毕业生手续办理点服务同学，在所有工作人员的密切配合下，两天时间内完成了所有毕业生退宿手续的办理业务。而看似完成的毕业季工作，实则还有众多毕业生房间打扫、垃圾清运、卫生间烧酸等艰苦的扫尾工作在等待着南湖公寓区的保洁员和管理员。仅仅在一个多星期的毕业季，南湖学生公寓的物业人员就完成了近8300名毕业生的离校任务，这样的工作效率让人惊叹。

毕业季刚过，南湖学生公寓就迎来了文昌校区研究生的迁入和临时住宿学生的入住，时间紧任务重，南湖学生公寓的物业人员必须在四天时间内完成1400多人的入住工作，这似乎在考验着物业工作人员的意志力和韧性。但所有的物业工作人员却凭借着顽强的拼搏精神和不怕苦、不怕累的服务本色继续坚守在岗位上，终于在几天时间内完成了准备房间、办理手续、激活门卡、入住等一系列的工作任务。

1. 专注服务手段创新，公寓信息化成效显著

继昌湖物业承担南湖学生公寓服务中心运行任务以来，公司潜心信息化服务手段创新，不断完善学生公寓服务功能，提升服务质量，通过公寓服务中心的窗口宣传智慧、高效的信息化服务形象。一是依公司部署对学生公寓服务中心进行了升级改造工程，首先在寒假期间对一站式服务大厅进行了改造，完成了一站式服务大厅服务功能的扩容，新增了自助服务区、迷你图书角、接待咨询台等服务区域，其次新增了路口导向牌和大厅区域指示牌，完成了学生公寓服务中心在功能和形象上的同步提升。二是融合了公寓住宿管理功能，在学生公寓服务中心办理日常调转宿事项，尤其是在近期的临时住宿和研究生搬迁过程中，公寓中心一站式服务的作用得到了充分展现，极大方便了师生。三是推行一卡通购电新模式，昌湖物业公司以此作为17年开年之初优化服务的重要举措之一，初步解决了同学们购电购电方式单一、时间局限、服务点少等问题。

仅半年来，学生公寓服务中心共服务师生约7000人次，授权门锁及门禁5000余人，仅在毕业季和研究生搬迁过程中就完成近2500人次的现场服务；售电服务上半年收取电费1137513.65元，其中通过圈存机购电1048589.78，通过现金购电88923.87元，发放免费补助电量总计1103210.14度；“CUMT学生公寓”微信平台已关注粉丝量达到10745人（截止7月5日），处理线上报修6684次，网上报修处置满意度达95.17%；推送文章14篇，最高单篇阅读量达3425人次，最高单片文章获点赞达500余人次；公寓公告屏发布宣传稿件14次，其中公寓通知及安全提醒5篇，毕业季相关宣传稿件5篇，学生会宣传视频及海报4次。

最后，学生公寓服务中心接待上级部门及外校领导来访参观9次，先进的公寓信息化服务模式获得了良好的评价及赞誉。

1. 与师生保持紧密联系，共建活动收获好评

昌湖物业公司与生活权益部、青协等学生组织一直以来保持着紧密联系，通过各种形式的活动来达到互相了解、沟通问题、师生共建的目的。本学期，昌湖物业继续与青协、生活权益部一道开展形式多样的活动，例如举办了本学期的废旧自行车清理、组织“拥抱春天、播种绿色”活动，在活动举行的过程中也美化了校园环境。同时昌湖物业公司还在适当的条件下给予学生组织便利条件开展活动，继续在南湖学生公寓开展情系失物和爱心雨伞活动，创新举办跳蚤市场的爱心募捐活动、学生公寓废旧衣物爱心屋等。公司还在端午节邀请国际学院留学生共同开展了“粽意浓情迎端午、中外师生话民俗”的端午节主题活动，让身在国外的留学生感到来自他乡的暖意，体验中国的民俗，拉近了物业与师生彼此距离的同时收获了满满的赞誉。

（二）昌湖物业南湖学院区紧紧围绕公司中心工作，以提升管理服务质量为根本点，以安全工作为重要抓手，稳中求进，不断提高服务质量和管理水平，

安全工作遵循“预防为主，防消结合”的原则，以“防火、防盗、防意外”为安全工作要求。年内未出现任何安全责任事故，具体工作总结如下：

1.日巡、周查、月报制度

学院区安全工作是物业管理的重中之重，与教职工密切相关。在安全管理上实行日巡、周查、月报制度，从时间和安全设施上实现纵向与横向相结合，全方位覆盖安全设施和时间监控。做到检查有记录，事事有据可查。

日巡：消防设施及通道、电梯运行、窨井缺损；

周查：各楼宇来访、贵重出楼等记录，安全隐患整改情况；

月报：梳理物业整改不了的安全隐患，汇总上报相关部门。

2.增加安保岗位配置

针对学院区安保工作的实际，有计划的增加相关楼宇的安保力量配置。南湖行健楼配备了6名保安，4名24小时巡查岗，2名12小时巡查岗，不间断的进行楼宇的巡查。其中地下车库1名巡查和交通管理岗，有效保证了行健楼地下车库车辆安全和有效疏导。

3.完善、梳理安全应急预案

梳理应急预案《治安事故应急预案》、《消防安全事故应急预案》、《异常天气应急预案》、《夜间停电应急预案》，加强员工安全防范意识，提高应急服务能力。

4.提升安全管理智能化水平

引进智能安全设施是提高物业安全管理的重要手段。行健楼年内分别在地下室和进楼大门安装4个门禁、5层办公区安装了26个电子锁，有效的规范了人员身份的识别和准入。

5.安全培训全员覆盖，理论实践相结合

安全培训是做好安全工作的关键，关系到突发安全事故的处理后果。一是开展岗前培训，明确岗位职责和安全风险点；二是专业的培训加强物业管理知识、消防知识等相关知识的培训，提高其[业务](http://www.unjs.com/Special/yewuyuangongzuozongjie/)知识和业务技能；三是组织全体员工认真学习有关的安全知识，熟悉并能正确使用各种安保、消防器材。同时应管理好管辖区内的各种设备、设施和器具，如消防设施,定期进行检查，确保它们始终处于完好状态。

三月初开学，公司在机电学院报告厅召开专题安全工作培训会，学院区保安、保洁、值班岗68名一线员工和管理员参加，对岗位职责、各项安保制度等进行了详细培训。同时，员工“现身说法”培训了灭火器使用。

6.注重内涵建设

年内，物业公司将挖掘和提升内涵建设列为公司的一项重要工作内容。年内，学院区更换新款保安服装28套，对保安的易容仪表等方面进行培训，内塑精神、外塑形象，保持饱满的精神状态。

**四、下半年主要推进以下几项工作：**

1、继续做好南湖尚苑等新增物业项目的运行工作。突出亮点，树立昌湖物业管理品牌建设，重点做好信息化管理手段的内控管理。

2、继续加大公司正能量宣传，以先进典型，身边好人好事带动整个员工队伍服务水平的提高。落实做好三项工作：（1）充分利用省专会、总务平台进行宣传；（2）充分利用学生团体和宿舍文化节进行宣传；（3）充分利用会议大力进行表彰。

3、继续抓好年度双向目标的实现，采取分步骤加以落实。重点做好三项工作：（1）实行通报会方式，将各区域指标完成情况及时通报；（2）继续抓好市场的扩大与延伸，增加收入，扩大调控空间；（3）针对各类人员工资上涨情况，力求政策支撑，确保双向目标的有效实现。

4、拓宽思路，以学校总务部为依托，积极论证物业服务项目的单独核算及收支管理。以项目负责制为手段有效管理区域内的各项服务收益、损耗、人员的聘用、以经营目标为导向放宽区域负责人的权限，鼓励个人参于利润分成的绩效激励制度建设。

5、根据7月1日江苏最低工资调整政策，研究社会用工的薪资体系，规范社会用工管理办法，建立人才骨干梯队的建设机制、建立老龄化员工的退出机制。

6、继续抓好安全工作，重点做好三项工作：（1）对管辖运行区域全面进行安全细化核查，利用暑期进行全面整改；（2）强化安全巡检制度，利用信息化手段，全面掌握区域情况，做到及时发现、及时汇报、及时解决；（3）组织员工安全知识培训和学习，全面提升自控自管能力。

 陆春香

 2017年7月12日