**2017年工作总结2018年工作计划**

**昌湖物业公司**

2017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，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。

下面我代表班子将公司2017年工作总结如下：

一**、**围绕经营工作目标、推进项目优化组合，促进经营指标平稳增长

**（一）2017年指标完成及支出情况**

2017年物业费收入1220万元（南湖790万元；文昌430万元）。公司其它多种经营收入803万元（尚苑前期开办费、三大通讯商、快递物流、洗涤、维修、工程等收入），总收入约为2023万元，超过年初2004.54万元的预算收入。

其中用于支付正式工工资约为541.24万元，用于支付临时工工资约为1163.88万元（2017年正式工薪酬改革同比2016年调增129.89万元；社会用工工资同比2016年调增208.28万元，其中120.15万元为尚苑前期物业费垫支；2017年总增加人工利润支出218.02余万元），用于支付工程成本约为100万元，用于支付低耗维修约为80万元，上交国家税费40万元，其它支出74.88万元，总支出约为2000万元，除尚苑挂账费用外，2017年物业收支基本平衡并略有盈余。

**（二）经营指标的实现采取的措施**

一是主动寻求市场机会，拓展物业服务范围。2017年，昌湖物业公司不仅继续运营原有的物业服务范围，还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部分区域的物业服务项目。

二是采购程序认真依照计划履行采购制度，强化低耗品入库管理，明确低耗品使用方向和班组管理的责任，并与班组绩效挂钩，有效降低了运行成本。

三是寻求政策帮扶，增加项目费用，通过优化配置来降低和分解高成本支出，将管理力量融合发力，并将人力资源调配运用，保证大部分运行项目有合理的利润空间。比如南湖公寓，为适应南湖学生公寓区的管理需求，对南湖学生公寓区班组架构及人员分配做出一系列调整。将原有的管理方式转变为项目管理制，依区域实行项目集中化管理，依项目设岗，强化主管职能。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，提升了队伍的执行力，又将物业的优势服务资源实现了最优化配置，使服务更高效。

四是通过规范运行机制，较大的提高了拓展性服务项目的收益水平。如桃苑区自助洗衣机项目收益同比增长7万元,自主售货机项目增收4万元（短期内部谈判），学生公寓洗涤外包项目通过调整运行机制节省资金12余万元。

五是在做好本职工作服务保障的前提下，大家齐心聚力通过额外服务给公司创造经济增长点。如给校保卫处代管校园交通账目、维修队组织力量进行小型工程创收、组织力量给其它单位进行拓荒保洁等。

二、围绕总务创一流的管理目标，强化岗位责任、促进管理指标上升

2017年度安全指标达到100%，投诉处理率100%，服务满意率通过公司内部的多次测评，保持在86%左右。这一年公司有效推进总务部精细化管理工作要求，把以人为本、以质量求生存的服务理念贯穿到全年运行之中，把与业主单位的沟通协调所获取的服务需求来引导员工进行有效服务，具体体现在以下几个方面：

**（一）完善各项**[**规章制度**](https://www.liuxue86.com/wenmi/guizhangzhidu/)**，建立健全内部管理机制，进一步深化管理体制改革。**

2017年总务部组建实行“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。今年将公司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。

例如，针对南湖尚苑小区新、人员新、环境新的特点，从一开始就在严格制度、规范管理上探索管理思路，先后制定了《业主手册》、《南湖尚苑物业服务合同》、《装修管理协议》、《临时管理规约》、《区域防火责任书》、《出入管理须知》等相关业主资料。

另外公司集中编制了员工业务手册，规范了员工的行为准则，根据各岗位的工作特点，重新完善了岗位说明书，更新了服务标准及考核细则，通过建章立制明确了工作要求和工作标准；从小事做起，从点滴着手，定期定时巡视、检查工作台账，狠抓日常养成，强化员工的敬业度和责任心。

**（二）强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本**

作为校园安全的重点风险区域，物业公司紧绷安全意识，不断健全和落实安全管理制度。从梳理各项应急预案（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、晚间停电应急预案等）到主管签订安全责任书，从定期安全培训到设置专职安全员，建立从主管到值班员全覆盖的安全责任体系，层层落实安全责任，形成每日巡查、每月汇总汇报的机制。

物业公司通过日常安全事项普查、重点部位检查和主管经理分级巡查，两校区本年度累计上报、维修各种消防设施设备1812个，制止违章私拉电源充电约230起，汇报处理外墙砖脱落、窨井盖、雨篦子损坏等隐患292处，张贴各类安全提醒640余处。总务部安全月报隐患汇总约150起，每月上报校保卫处消防监控、全年文昌消防设施维修200起，在排查安全隐患项目、学校基础改建和修缮内容上形成上报70余篇报告、涉及安全方面班组例会48次、文昌各楼宇安全检查约240次等等，顺利完成学校督办总务部安全整改一次，有效的排除了安全风险，使得公司服务各项目全年安全平稳运行无险情。

**三、凝心聚力，砥砺前行，精益求精做好各运行项目的服务**

**（一）突出学生公寓重点，扎实推进工作落实**

**1.加强卫生保洁，打造高标准宿舍环境**

公寓卫生环境是物业服务的基础性工作，公寓区今年大力整治区域环境，高标准做好卫生保洁工作，多措并举，给公寓师生打造整洁、干净的公寓环境。

一是在年初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，极大提升了垃圾清运的效率；二是制定落实每日保洁计划，规范工具摆放；坚持定期清理玻璃展板、楼外野广告、平台、天井、配电间等隐蔽处，确保卫生无死角；每周派专人对重点部位集中实施消杀工作，杜绝鼠患、传染病病源等卫生隐患，保障公寓师生健康；三是针对同学们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，公司新购置了数百个垃圾桶满足同学们堆放垃圾的需求，同时依据同学作息时间对保洁员工作时间进行调整，降低对同学们的影响；四是依据标准化公寓环境要求，集中清运公寓区域内的废旧饮料机、咖啡机等设备设施16台；分两次组织清理区域内废旧车辆近1800余辆，增画楼外停车线，疏导楼内、外车辆文明有序停放；楼宇外围增帖“防止高空坠物”、“请勿私拉电线”文明标语160余处。通过一系列举措，使学生公寓整体环境更加整洁美观，舒适和谐。

**2.务实创新，主动做好公寓维修**

南湖学生公寓今年全面推行微信报修，根据新的报修形式，公寓重新细化了报修流程，明确各岗位责任，保证时效性，实现了报修从线下到线上的转变。形成值班员、维修工、管理员、主管齐抓共管的局面。全年共处理南湖线上报修11643件，平均每件耗时93分钟，维修好评率达92.7%，文昌处理各类人工报修两万余件。

除接收被动报修外，管理员还利用走访宿舍时至少6次进行针对性的特殊设施普查，主动发现并解决设施损坏和安全隐患2100余件，上报屋面漏水、护栏加固、管道疏通、配电间等问题专项报告41件，均得到有效处理。这种主动发现问题的方式，很好的解决了公寓区设施设备陈旧造成的安全隐患及不良影响，受到师生认可。

**3.周密部署，做好毕业季工作**

2017年南湖学生公寓圆满完成了毕业季的相关工作，温情送离毕业生8250人次，发布毕业生文明离校宣传内容7篇，发放各类通知单及安全提醒5941张，连续在二食堂广场组织跳蚤市场5天，设置废品回收点8个，完成了1439间毕业生宿舍的垃圾清理、卫生间刷酸及房间粉刷维修工作，协助1670名研究生完成两校区搬迁任务。在近两周的毕业季期间，所有的物业工作人员却凭借着顽强的拼搏精神和不怕苦、不怕累的服务本色坚守在岗位上，以出色的表现完成了相关工作内容。

**4.大局出发，迎检工作展公寓形象**

今年的各级检查工作频繁，一年来全国创建文明城市检查、教育部本科教育评估、省高校安全检查，每次迎检准备都是高标准、严要求。学生公寓区除加强了日常卫生保洁的力度，还将所有楼内的公共自习室、配电间等进行了集中安全自查和清理。持续在三食堂广场开展规范自行车摆放及人员疏导工作。数次迎检期间，学生公寓以完美的标准展现了公寓的品牌服务形象，受到专家好评。

**5.联动管理，团队融合发力**

在迎新期间，以各公寓主管为排头兵的引领、示范作用下，在各项目组的全力配合下，圆满完成了7998名新生的迎新工作，并且顺利完成了新生家长的临时接待、军训官兵临时入住工作。

在公司接管食堂及体育场馆期间，公寓区听从公司指挥，多次组织保洁员到现场进行拓荒保洁，保障了公司任务的顺利完成。南湖公寓区在总务部多次生产过程检查、安全检查中未出现任何问题，在每次季度考评中均达到合格，全年安全责任事故为零，师生投诉处理率100%。

**（二）全心投入新增南湖尚苑小区项目，协调推进小区各项工作开展**

公司尚苑项目部自2017年6月6日进场以来，根据项目管理需求，科学设定了工作部门，共建立了综合质量管理部、工程部、客服部、安保部、保洁部、供暖保障部、信息部7个部门，并对各部的工作职能进行划分与明确。根据小区管理特点，为便于服务业主，我们实施管家式服务模式及业主座谈的问题处理机制，确保业主反映的问题能在第一时间得到协调解决。确定六名客服专员并划分岗位内容与岗位职责，在公告栏公示张贴各楼宇客户服务管家。经过全体员工半年来的辛勤劳作和不懈努力，克服困难按照先接管后完善的交接方式，积极主动配合甲方完成部分项目的验收接管工作：

1.根据学校安排，自2017年7月16日开始接待业主看房，为了做好上房交钥匙工作，我们设立了咨询、预约、审核、收费等11个组，责任明确，任务清晰。尽管天气炎热，但每一位业主看房，我们都派员陪同，那时没有电梯不管是一楼还是十八楼，业主走到哪里，我们的员工就陪到哪里。做到来有迎、去有送，陪同开门有记录，赢得了看房业主的好评。截止发钥匙前，累计陪同看房业主420户，共583人次（不含陪同家人）。为了增加业主上房时的满意度，尚苑项目部员工进行了三次重点问题复查，查出问题共8037处（含业主反映问题）并下发整改通知，大部分问题施工方进行了整改，一些疑难问题正在整改中。

2.公司已完成对住宅楼宇、会所、道路、储藏室、设备间、岗亭、门禁道闸、电梯、地库、雨水收集、南北区地库消防设备设施、107部电梯摄像头、小区亮化工程、公共座椅、配电室及防火门、公用电户表、公用水表、72台消防控制设备、8928处户内外标示牌、南北区室外消防栓等设施设备的接管。接收1868套双证，核实复验各类钥匙41592把，接收门禁卡10000张，接收管道井钥匙1860把、暖气钥匙200把、配电箱29把、接收查验南北区信报箱、奶箱2072套，钥匙8288把。共查有问题各类钥匙66套，已要求厂家进行更换和维修，接收可视对讲机等物品1868部。南湖项目组在各项物资设备接管过程中均依照项目、数量、合格标准等指标进行一一核对，完善台账和管理流程，力求达到管理规范的要求。并在此基础上，整理核对储藏室钥匙信息，录入门禁系统，抽取空关房钥匙，核对南北区储藏室钥匙。校对储藏室编号，筛选出错房间号。

3.目前外运建筑垃圾累计已2000余车。小区上房初期由于未设置建筑垃圾堆放点，大批量装修垃圾下运并堆放在小区各处，环境脏乱，破坏基础设施问题严重，针对这一问题，公司及时提出垃圾集中堆放建议，得到甲方认可。重新规划砌筑围墙南北区垃圾集中堆放点，并派专人值守、巡视各临时垃圾集中点，因创文要求，建筑垃圾车辆只能每天夜间清运，公司安排专人进行夜间外运监管，组织垃圾清运车进行不停的连夜外运。

4.整个发钥匙期间，尚苑项目各部门统筹协调，相互配合，圆满完成了各项工作部署。截止11月29日累计发放钥匙1696户；办理装修备案624户；验房发现问题1855项；处理电话报修3186次；对业主问题整改情况进行回访累计1160户；收取装修押金259户；业主寄存钥匙466户；发放双证514户，激活门禁卡480户。装修巡查共6916次，下发催缴装修保证金通知195户，下发违规整改通知单53张。12月1日尚苑整体移交前物业对公共部位普查出问题1800多处，均以报告形式并汇总上报甲方并建议甲方整改。

**（三）推进文昌文明小区建设，提高教职工满意度**

2017年家属区进行环境卫生集中集体检查累计达171次，现场处理落实解决问题369项，帮助业主联系解决、上报学校、意见反馈1702项，下发整改通知、友情提示、维修告知书等公告3756次，维修门禁系统64次，小高层电梯维修127次及青教公寓上房维修88次，清理建筑垃圾107次、清理地下室及楼道内杂物82次。全力配合徐州市做好创建文、江苏省优秀管理城市等活动、迎接省检查组、泉山区检查组、国家暗访组等大大小小检查及暗访6次，不论寒冬酷暑，家属区的员工始终毫无怨言，战斗在第一线，圆满完成了创建文明城市任务及其他阶段工作任务。不仅如此，2017年家属区项目部在2016年举办的携手共建和谐家园——昌湖物业“家属区工作回顾展”及“安全伴我行”宣传周活动的基础上，配合文昌居委会开展了形式各样的关于创建文明社区的各类宣传活动多达五次，向广大业主发放了以创文活动基本知识，创建文明安全社会讲解和家庭安居宣传为主要内容的各类宣传单达7000余份，以提高大家创文意识和安全文明小区建设的共建意识。2017年家属区项目对外访问交流徐州市优秀小区一次，公司与本社区居民面对面交流一次，听取各方意见，借鉴校外优秀小区建设措施，提出针对于本社区的建设意见上报公司5项。以上工作得到公司、总务部各级领导的赞扬。目前创文工作的日常常态化的工作开展已深入至一线员工，倡导创文工作日常化是深化创文措施和构建文昌社区的必要手段和深化物业服务基础面工作的重要举措。引进人才公寓楼的物业服务标准和措施也在不断探索丰富中，除了构建良好的公寓环境外，特别引入了管家服务理念，做到每一位学校引入人才都有固定资料档案，形成周访机制，将引进人才的诉求通过物业服务管道及时反映给学校。在此同时物业也向学校有关方面提出引起人才基础服务建议达到3项。有利力促进了学校引进高层次人员的各项工作，为学校创建“双一流”提供了后勤物业保障支撑。

**（四）收发工作井井有序，确保全年收发无差错**

收发室及物流园一年来全力为校内师生做好收发服务，树立了良好的窗口服务形象。截至2017年10月底南湖校区收发室共寄出邮政包裹1806件，寄出快递3264件；投递快递15062件，投递汇款单1485张，投递挂号信7500封，投递挂号印刷品970封，投递邮政包裹1855件，投递平信79482件。南湖快递物流园全年派件1103599件，寄件43120件。

每年10月底收发室开始征订两校区各个单位及学生、家属区的报纸、杂志，负责征订工作的员工频繁来往于学校和邮局之间，认真为师生做好期刊、报纸订阅工作。2017年收发室在保证当年37余万元全校报纸、杂志的征订和投递工作以外，又圆满完成徐州市宣传部给矿大各学院赠送的党报投递工作，其中每天投递《人民日报》531份，每天投递《光明日报》120份。工作虽然辛苦，但为广大师生服务，他们乐在其中。

在突发性工作中，收发室人员沉稳应对。在毕业生离校期间6月18日“京东半年庆”活动、“双十一购物狂欢节”活动两校区快递包裹激增，收发室员工克服人员少、地方窄等困难，及时与快递公司沟通协调、并调整货物存放点，加班加点，任劳任怨。物流园双十一期间最高日派送件约18000件，园区提前部署应急预案，确保了双十一期间的快递收发工作有序运行。

**（五）努力做好其它项目服务，确保各项活动安全运行**

南湖学院行政区2017年通过多种形式加强安全管理，累计发放了312张“安全提示”、“友情提醒”到各单位办公室；上门提示未按规定关闭门窗的办公室43次；贵重物品登记、借还钥匙、巡查等常规记录全年3600项；电梯巡查记录1440项；正常报修约840项，报系统维修约260余项;更换及维修公共区域灯管3500支、维修卫生间水龙头40个、下水管200支；清理废旧无主自行车200余辆、清理玻璃幕墙11762.25平方米；张贴各种标识2000张，制作展板27块，其中在部分服务场所公布了24小时投诉服务电话，并将区域负责人、主管及管理员的照片和电话进行了公布，多渠道的开通了与各学院的服务平台。同时配合学院做好参观访问接待工作，一年来共迎接国内外访问、考察、参观、大小活动55次，展示了物业公司良好的精神风貌。主动贴近工作一线，走访服务单位48次，听取加强和改进物业工作的意见和建议，帮助服务单位解决一些力所能及的事项。

17年，物业食堂托管项目在做好日常保洁工作的同时，积极配合饮食中心的要求，共迎接古尔邦节、新生开学、军训、徐州市创文、83级校友返校、本科教学评估、大学校园美食节、学生交流会、员工技能比拼大赛及管理员自制食品供食堂就餐学生享用等活动十余项。

地超物业项目根据商贸中心的需求，积极做好地超的保洁与维稳工作。2017年商贸中心对地超内门面房重新招标装修，新增水果店、电子产品店等多家商铺，人流量增大同时，给保洁工作带来了困难，但物业服务也随之加强了保洁与维稳的力度，确保服务品质不掉队。

自2017年5月12日至今，昌湖物业临时代管南湖体育馆。从基建处接管钥匙959把，现场馆中心与体育学院领取301把。期间组织百余名保洁员齐心协力共同完成毕业生典礼、新生开学典礼等大型活动的拓荒及维护工作。

**四、严格规范、亮化形象，强化内部管理，逐步实现规范化、标准化**

今年公司从细化管理记录上入手，要求管理员做好日常巡查、特殊报修、每周安全巡视等记录。如学生公寓增加了《学校教职工进楼登记本》、《门禁通卡借用登记本》、《监控调取记录本》等工作登记本；及时更新人员分布、联系方式、消防台账等基础资料，做到事务件件有案可查，事事有据可依，同时做好归档处理。

在亮化服务形象上，公司为所有员工定制微笑服务标识，为保安人员“换新颜”——统一定制黑色保安制服，突出专业、亲和服务形象；在人流进出高峰时段实行值班员立岗制度，加强楼宇进出管控；在工作环境张贴公司规章制度、规范流程，在各楼宇大厅新增区域管理人员公示图、消防疏散图；在每栋楼增设意见箱，更换黑板，统一外观，便于宣传及交流。通过以上措施逐步实现了物业服务形象的标准化、规范化。

**五、搭建平台、提升队伍管理，开展活动、凝聚团队建设**

公司截至2017年11月底，总用工人数为 604人，较去年新增55 人。其中劳务派遣员工 62人，较2016年47人，新增15人。非全日制用工222人,较2016年182人，新增40人。内部协议用工 320人，较2016年320人，持平。

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换;另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。无论是《劳动法》培训讲座、礼貌礼仪培训、消防安全培训、心理咨询讲座，都有针对性的提升了员工的岗位胜任能力。如公司3月份组织开展了“比学赶帮超”技能比拼活动；5月份开展了“最美劳动者”评选颁奖活动；9月份树立公寓先进，以周彤彦为代表的宿管员，热情待人，勤勉处事，不仅被邀请作为后勤代表在新生开学典礼上作发言，而且被人民网、都市晨报、徐州夜新闻等媒体宣传；10月份组织开展消防技能演习活动；11月份两名党员陈志刚、郭静静参加“匠心育人”主题交流发言……通过这些活动不仅调动职工的服务热情，全面提高了员工的能力素质，还将学习内容转化为创新力、生产力，为公司树立起规范化、精细化的物业管理服务起到良好的促进作用。

公司在团队建设方面，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如：举行三八妇女瑜伽健身、秋日健步行、职工掼蛋比赛等文体活动;另一方面，让员工认识团队价值，进行职工体检、节日福利、特殊工种的业务开发与考察，退休人员的节日慰问和职工工装的费用保障，将员工利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

**六、融汇信息化服务，创智慧公寓特色**

在公司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，逐渐形成了线上线下一体、信息化服务有特色、服务内涵有底蕴的智慧公寓建设格局。

一是依公司部署在寒、暑假期间对学生公寓服务中心进行了升级改造工程。新增了路口导向牌和大厅区域指示牌，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、公寓文化展示墙等服务区域，打造了特色鲜明、环境友好、信息化风格突出的公寓服务形象。

二是融合了公寓住宿管理功能。为了实现公寓事务的一站式办结，2017年根据在学生公寓服务中心办理日常调转宿事项，一年来为师生办理零星调转宿手续512人次，为2968名同学办理了整体搬迁手续。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。

三是不断升级现有服务，17年信息组对而其电子门锁的故障问题进行了升级改造，撤掉存在隐患稳压器160个；完成了圈存机购电、微信购电查询等功能解决了同学们购电方式单一、时间局限、服务点少等问题。

2017年（截止11月28日），学生公寓服务中心共服务师生约12400人次；授权门锁及门禁10050余人次；售电服务收取电费2339907元，其中通过圈存机购电2245129.41，通过微信购电通过现金购电100491.43元，为南湖两万多名学生发放免费补助电量总计2041360度。

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85次，在不断收获赞誉和扩大影响力的同时，相关智慧公寓建设经验也在省内外宣传推广。以我校公寓智慧化建设为内容的工作实践类成果——《智慧化公寓建设引领公寓管理服务创新——中国矿业大学智慧公寓建设工作案例》获评江苏省高校公寓与物业管理创新成果一等奖。突出的信息化优势和独具风格的建设特色逐渐成为展现我校总务服务的一张闪亮名片。

**七、聚焦公司文化建设，打造服务品牌形象**

2017年，昌湖物业公司继续在多渠道做好公寓、公司文化宣传工作，共在总务部网站发表通讯稿件75篇。“CUMT学生公寓”微信平台已关注粉丝量达到11890人，推送文章26篇，最高单篇阅读量达3274人次，最高单片文章获点赞达200余人次，其中一篇还被矿大平台转载；公寓公告屏发布宣传稿件24次，其中公寓通知及安全提醒13篇，毕业季相关宣传稿件5篇，思政文化宣传6篇。

在师生交流方面，学生公寓与生活权益部、青协等学生组织保持着紧密联系，在适当的条件下给予学生组织便利条件开展活动，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。例如与校青协进行废旧自行车清理、组织“拥抱春天、播种绿色”活动，并继续在南湖学生公寓各楼宇开展情系失物和爱心雨伞活动。与校学生会生活权益部开展宿舍文化节、公寓师生互动沙龙等系列活动，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。

公司还在重要节日邀请学生代表共同开展暖心活动。例如“粽意浓情迎端午、中外师生话民俗”的端午节主题活动，使身在国外的留学生感到来自他乡的暖意，体验中国的民俗；开展“花艺乐享，爱润心田”的活动，展示物业人员风采，促进师生交流。各种共建活动在拉近物业与师生距离的同时，也收获了满满的赞誉。一年来，公司共拾得师生遗失物品共计935件，涌现好人好事101件，收到表扬信23篇。

公司宿管员周彤彦在江苏省高校首届“感动公寓”人物评选中获选为十大“感动公寓”人物之一、邹广琴获选为十大“感动公寓”提名人物之一。

**八、加强纪律教育，扎实推进党风廉政建设和精神文明建设**

公司结合实际情况，通过支部引领组织党员、骨干开展反腐倡廉、重温新党章等学习活动，对全体党员干部及各班组开展治理商业贿赂专项工作和纪律教育学习，进行了自查自纠工作，针对存在的与可能发生的问题进行了讨论、分析，梳理了物业工作流程中的风险点并制定整改措施，落实整改责任。

**九、目前存在的主要问题**

1.用工队伍极不稳定，主要体现在物业属密集型用工，根据工作的实际情况聘用的都是周边人员，很难有效控制，易形成小团体，管理难度大，并且每月的人员流动频繁，给工作难度增大，社会用工的薪酬低，存在较大的用工风险。保安及维修工的人员老龄化问题及专业知识的匮乏已日渐制约公司长期发展，影响服务质量水平。

2.现有服务项目利润空间小，人工成本增长幅度比物业管理费用的调增幅度大，学校物业费没有考虑原有正式员工的高工资部分，给物业公司带来很大的经济压力。目前远没有探讨出经济增长点来有效解决这个问题。

**十、个人廉洁自律情况**

能认真学习党纪法规，根据党风廉政建设有关规定和总务部提出的领导干部廉洁自律等文件要求，不断提高自己思想认识，增强廉洁自律的自觉性。在工作上能够认真按规定制度办事，按程序办事，努力做好各项工作，不做违犯政策规定的事情。工作中能够做到不徇私情，走后门，不做损公肥私，以权谋私的事情。能够做到以大局为重，以公司的利益为重，没有做过损害公司和职工利益的事情，公司管辖的各班组也没有出现过职工反映不廉洁的情况。

**十一、2018年工作计划**

2018年，将继续以科学发展观和党的十九大提出的新时代中国特色社会主义思想为指导思想，一方面认真完成学校和总务部交给我公司的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

1.进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶。经过这几年的努力和发展，以及总务部和兄弟部门的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大，2018年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，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。试行定员定岗定酬及费用包干制度，试行小区经营目标责任制及管理目标责任制，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。

2.重点放在企业文化与尚苑小区文化的建设上，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续做好南湖尚苑等新增物业项目的运行工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。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。在做好日常物业管理的基础上，加大与业主委员会及相关单位的沟通，更多的给予政策上的支持。广泛听取业主意见与建议，争取对物业工作的理解。

3.加强人力资源的培养与人才队伍建设，加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平;加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。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。

4.继续抓好年度双向目标的实现，采取分步骤加以落实。重点做好四项工作：（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）以公寓标准化建设为目标，争取在总务部的帮助和指导下，完成现有公寓标准化改造。