**物业管理服务中心2017年工作总结**

2017年，是物业中心非常忙碌的一年，也是矛盾焦点较为突出的一年，面对服务范围的扩大，服务需求不断增长的整体环境，物业中心紧紧围绕集团建设“一流后勤”中心工作，落实“亲如一家，全心为您”的物业服务理念，较好的完成了各项工作。2017年，物业服务工作得到师生及业主的肯定，收获锦旗4面，感谢信14封，各项目部年度物业服务满意率均达90%以上。被中国教育后勤协会评为“全国校园物业服务百强单位”，被湖北省高等学校后勤管理研究会评为“2017年度物业管理先进单位”，北苑物业获得洪山区“平安示范小区”表彰，物业中心党支部被学校评为“先进基层党组织”荣誉称号，韩金桥同志被后勤集团党委评为“优秀共产党员”。同时，也涌现出了叶莹获、高晓丹、夏建波等一批优秀的管理骨干。现就2017年的工作总结如下：

**一、夯实基础，巩固模块，高质量做好物业服务**

2017年，物业中心继续以“4+1”模式为基础，扎实做好了各项物业服务工作。“4+1”模式即安保、环境、工程、客服4类基础服务，加特色服务。

**（一）以“如履薄冰”的心态抓安全工作**

安全无小事，“永远战战兢兢、永远如履薄冰”是我们对待安全工作的态度。中心始终紧绷安全生产弦，层层传导安全责任、定期开展安全检查，将安全管理工作落到实处，保证无死角、全覆盖。消防、设备、宿舍安全是2017年安全工作的重点，全年累计治安、消防安全大检查20余次，更换灭火器1500余个，维修更换消防设备50余件，安装防爬刺5处，及时发现并扑灭火情3起；按照国家标准对60台电梯进行专项维保1440次，组织电梯安全专项大检查2次，第三方检测1次，保证电梯正常安全运行；组织宿舍安全检查8次，组织消防知识培训及宣传4次，消防安全演练2次，电梯困人紧急救援演练2次；改造小区车辆道闸门禁系统，加强物业辖区交通管理、治安巡查等，全年物业中心无重大责任事故发生。

**（二）以“优化美化”的总原则抓环境维护**

**全员联动，保证全天候循环保洁。**保安员、保洁员、楼管员“三员”联动，实现保洁全员化，消除“卫生死角”和“时间差死角”，保证了物业辖区的美观和整洁。全年累计清理公共区域堆放杂物、废旧家具等154车，共计100余吨。**绿化维护、虫害消杀工作有计划实施。**固化绿化月度养护计划，每月在小区内草坪清除杂草，定期修剪灌木造型，规范绿化养护流程。全年完成树木修剪119处，植被补栽13处，蚊虫集中消杀6次，零星消杀20次。

**（三）以“提升应急处置能力”为重点抓工程维护服务**

通过维修工项目驻点，由各项目部与工程部协同考核，充分提高维修人员工作积极性，保证紧急维修及时响应。全年累计完成零星维修31720余次，配合处理屋面防水70余件，清洗教学楼空调329台，紧急处理业主家水管爆裂30余起，全面提升应急处置能力。

**（四）以“亲如一家”的情怀抓客户服务**

**坚持以业主需求为导向，提升客情服务质量。**采取上门走访、电话回访、短信提醒、QQ群、微信群等多种形式与师生、业主互动，了解他们的意见和建议，解答师生疑难，提升师生业主满意度。2017年度接待来电来访来电来访5400余次，帮助空巢老人免费居家维修448次，办理迁入423户，迁出66户，装修登记73户；设置便民服务点，为师生提供便民工具借用服务，开展免费理发、磨刀、量血压等服务486次，代充天然气卡440张，失物招领612次。妥善处理因电梯加装、邻里矛盾等30余次，维护了良好的客情关系，精准诠释“亲如一家、全心为您”的服务理念。

**（五）以“精心周到”的举措做好特色服务**

中心以考务服务、会务服务、接待参观服务、邮政收发服务、便民服务等特色服务为补充，丰富了物业服务内容。2017年教学楼服务各类考试26场，公布空余教室一览表共计300多份；图书馆报告厅提供会议服务91场，校史馆接待参观280次；组织5家优选快递服务商为毕业生托运行李8000余件；圆满完成学校党报党刊及期刊杂志等订阅任务，订阅种类400余种，订阅金额81万；针对学校大型会务、评检、活动等开展专项开荒保洁服务26次。

**二、内强管理，外树形象，推进物业管理标准化体系建设**

**（一）建立标准试点，逐步推行物业7S管理方案。**借鉴5常、6T管理经验，基本完成了物业“7S”管理法方案，并在图书馆开展试点工作，对图书馆监控室、保洁工具间等进行整理、整顿工作，并以点带面，逐步对所有物业区域推行7S方案，以提升物业服务工作标准化水平。

**（二）完善考核机制，提高员工工作积极性。**6月组织开展物业中心全体秩序维护队基础安全专项考核，提高保安员理论知识水平；10月建立楼管员月专项考核机制，加大楼栋环境卫生考核力度；12月组织开展保安比武会操，通过多项措施在各项目部之间形成的良性竞争，营造“比赶超”的工作氛围。

**（三）分步骤统一标准，提升物业服务团队形象。**制定形象岗操作标准，统一以“华农后勤物业”、“客户服务中心”等规范VI标识系统，更新小区物业管理员、安保员制服等等，分步统一物业视觉系统，树立和提升了物业服务的形象。

**（四）重视员工培训，提升团队业务能力。**全年选派6人参加武汉市物业管理协会组织的项目经理、客户服务技能培训，派4人参加中国教育后勤协会物业管理专业委员会举办的“物业管理标准建设高级研修班”。强化安保员入职培训，完成安保员入职培训15期，培训安保队员36名。另外，有计划地开展前台处理投诉的培训、保洁员岗位操作规范培训、突发事件处理流程培训、电梯应急演练、消防演练实训等40余次。

**(五)稳步推进信息化有关工作。**在集团“智慧后勤”建设年的总体部署下，物业中心按照集团要求稳步开展信息化建设有关工作，引进了“德立云”车辆门禁系统和“云巡更”巡逻巡更系统，使物业管理更加智能化、便捷化。

**三、有序组织，稳步推进，顺利开展西苑三期物业服务**

**（一）组建队伍，快速入驻。**接到进驻三期工作任务后，物业中心高度重视，迅速完成项目部组织架构建设，快速开展人员招聘和培训，同时抽调其他物业项目部的精兵强将，实行老带新，短时间内组成了近20人的专业化物业服务队伍，顺利完成西苑三期物业交接和入驻工作。

**（二）迎难而上，改善环境。**进驻前，小区楼栋“牛皮癣”随处可见，破旧的家具、农具、生活用具等杂物随意堆放情况严重，环境卫生状况堪忧。中心多次组织西苑三期开展义务开荒，进行集中清杂共50余次。并经过精心设计，小区新增46处监控摄像，调试整改消防栓154个，加装防爬刺5处，完善小区安全设施。

**（三）贴心服务，创建口碑。**建立房屋管理档案，加强装修管理，及时制止业主破坏房屋结构的行为3次；对未分配的空房定期检查，发现隐患5次并及时整改；联合华农西社区、南湖派出所协商设立“物业、社区、警务一体化”的综合服务窗口。配合城管制止乱搭乱建2起；参与调停邻里、家庭纠纷5起，配合南派侦破案件2起；获得业主赠送锦旗3面。西苑三期物业服务口碑逐步建立。

**四、抓好党建，促进中心，发挥基层党支部战斗堡垒作用**

**（一）推进“两学一做”学习教育常态化制度化。**

建立党务工作电子档案，学习《华中农业大学党支部工作制度》和《党委会的工作方法》等规章制度，进一步明确工作职责，规范工作流程；组织制定了支部全年专题学习计划，坚持每月第二个周四为“支部主题党日”开展学习、活动，严格落实“三会一课”制度，强化党员思想教育，提升政治觉悟。全年共组织学习教育12次，开展批评与自我批评民主生活会1次，组织支部委员改选会议1次，全年观看《我看全面从严治党新变化》《法制中国》《巡视利剑》教育视频6部，参观革命教育基地1次。

**（二）组织学习宣传贯彻党的十九大精神。**党的十九大胜利召开，积极推动党员学习党的十九大精神，学习新时代习近平中国特色社会主义思想，向党员发放《十九大党章修正案学习问答》读本，并以支部书记上党课的形式，分别从《党章》的发展史、十九大党章修改的主要内容、十九大修改《党章》的重大意义等内容为支部党员上党课，教育全体党员主动开展党的十九大精神的学习，并密切联系实际工作，为中心工作贡献力量。

**（三）扎实开展支部立项活动**

按照支部基层党组织活动立项工作计划，以改进工作作风，积极开展党员志愿服务为重点组织开展各项活动。2017年开展了3月惠芷园党员植树和全员捡烟头，4月志愿除草，5月便民磨刀，7月开荒志愿服务，10月小区志愿清杂，12月开展“低碳环保”狮山绿道拾捡白色垃圾等10余次的党员活动，充分发挥党员在中心工作中的模范带头作用。

**（四）党员示范岗建设成效明显。**通过创建4个党员个人示范岗，西苑、北苑、教学楼3个党员集体示范岗，深入推进党员示范岗工作，使党员深入服务一线，充分发挥党员引领示范作用。同时，积极发掘基层党员工作亮点，通过宣传报道，引导员工学习先进，提升服务意识，促进物业服务上台阶。全年在集团网站发表党建新闻近20篇，韩金桥同志被集团评为优秀党员，北苑小区被洪山区授予平安示范小区称号。支部被学校评为“先进基层党组织”荣誉称号。

**五、2018年工作设想**

**（一）服务提升计划**

借鉴或引进社会物业先进管理模式，强化员工日常培训和考核，拓展服务范围，开展有华农特色的物业专项服务，形成基础服务+特色服务+专项服务“三位一体”物业管理服务体系，做到基础服务规范、特色服务周到、专项服务增值。

**（二）管理增效计划**

面对保安员、保洁员招工越来越难，用人成本逐年增长压力，尝试保安员12小时工作制，与劳务派遣公司合作降低保洁员用工风险，优化管理构架，实现减员增效；以点带面，全面推行“7S管理法”，提升物业管理服务的标准化、规范化水平。

**（三）形象提升计划**

制定小区路牌、温馨提示、员工服装等样式、大小尺寸、颜色、材料的标准，统一VI标识；进一步推进形象岗，建立标准化门岗；结合校园雨污分离工程，优化小区道路、完成停车位改造，增加区域小景，美化小区环境。

**（四）党建品牌计划**

与社区联合打造“红色物业”，发挥基层社区红色引擎动力，把物业中心建设成党在社区教育引领群众、联系服务群众的重要平台，把物业工作者队伍建设成党的工作者队伍，让物业既发挥服务功能，又发挥政治引领作用。