**武汉华业后勤服务有限公司2017年工作总结**

2017年对于华业后勤服务有限公司而言是推陈出新的一年，是变革的一年，也是发展的一年，公司经营内容有变更、有拓展，经营环境有变化、有压力。公司全体同仁在学校、集团的正确领导下,在兄弟单位的协助下，主动适应新形势，形成新常态，展示新形象，在克服了诸多不利因素的情况下，截止2017年11月华业后勤服务有限公司实现营业收入1104万，经营结余约为496万，其中技维经营结余191万，营业厅经营结余108万，水厂经营结余30.8万，现将具体工作总结如下：

**一、公司形成新常态**

2017年因公司班子调整，班子成员减少，但公司整体工作量并没有下降，面对新形势，公司一是坚持并固化了每周一次的班子例会，公司出现的共性问题、重大问题，集中在公司班子会讨论，并形成统一意见，实现整个单位一盘棋；二是在班子例会基础上，坚持每周召开一次管理骨干例会，通过例会制度主要是分解安排工作任务，了解各部门工作进展，着重解决各部门工作中存在的具体问题，提高工作效率；三是管理人员坚持走动式管理，公司无论是门点，还是技维，运行过程中问题都出在一线，班子成员与管理骨干一道争取在现场了解动态，现场解决问题。在安全检查一线，迎新现场，施工工地，处处都留下了管理人员的身影。

**二、营业厅展示新形象**

营业厅作为公司的窗口部门，一年来一是将服务标准、服务内容、服务质量量化考核，继续倡导“三声”服务，加强礼仪培训，统一工服，展示营业厅服务新形象；二是2017年全年移动营业厅受理业务约15000笔，电信营业厅受理业务约12000笔，联通营业厅受理业务约9000笔，较往年营业厅业务量出现一定程度的下滑，但我公司秉承服务师生的理念，服务质量不打折扣，全年酬金与上年持平；三是在2017年迎新期间全体华业人发扬团结协作精神，全员出动，连续三天坚守在武昌火车站、武汉火车站、校内各迎新点，加强对迎新每个环节的把控，克服重重困难，确保迎新工作的有序运行，2017年迎新收入同比增长17万元，迎新期间移动独家售卡2855张，电信和联通售卡1300张。

**三、技维步入新时代**

伴随学校铜改光工程的实施，铜质电话线逐渐被淘汰，光缆走入校园，给传统的电话代维工作带来了不小挑战。公司一是积极与网络中心及三大运营商沟通，配合学校的铜改光工作，克服学校电梯施工对西苑铜改光带来的影响，主动承担了光改期间的所有师生投诉，发扬后勤有苦不说苦的精神，以极大的忍耐力推动光改工作；二是光改倒逼技维更新维护设备，提升维护手段，适应光纤维护的新需要，目前技维的两名员工一手继续维护尚未光改的办公电话，一手参加光缆维护培训，提升服务技能。全年维修电话800余部，电话移机和串线150余部；三是基站建设步入5G时代，2017年新建基站均为保障5G通讯网络建设，传统基站进入了更新淘汰期，给基站管理带来不小挑战，公司加强了基站维护审批、新建审批，确保学校利益不受侵犯，2017年新增基站6个，基站总收入同比增长25万元。

**四、液化气站旧貌换新颜**

4月28日，液化气站根据校长办公会会议精神，运行了近四十年液化气站永久关闭，液化气站退出历史舞台，2017年截止关闭日液化气站盈利 31万。根据集团办公会会议精神，公司于2017年7-9月对液化气站进行了整体维修，将其改造成了武汉华业后勤服务有限公司办公场所，2017年10月12日公司整体迁入新址办公，液化气站原址焕发出新的能量。

**五、水厂推出新产品**

2017年纯净水厂发展进入平台期，公司立足桶装水，推出新产品，寻找新的利润增长点，一是与湖北小天使签订委托瓶装水加工协议，推出500ml纯净水，360ml和550ml矿泉水，截止到12月31日销售瓶装水1500余件，市场反应较好，进一步丰富了纯净水厂产品线，在瓶装水销售过程中得到了各兄弟单位的大力支持；二是开发直营高价水站，淘汰低价水站，提高水厂利润率。一年来水厂分别与洪山工商银行、武汉地铁洪山分公司提供桶装纯净水，与武汉大学初步达成供水协议，全年新增水站8家，淘汰水站4家，其中将与水厂合作近十年的经销商（桂子花园水站）淘汰（年3万桶，量大利润低）；三是全年接受食药总局、省食药局、市食药局检查和抽检共计二十余次，抽检结果全部合格，纯净水厂负责人受邀参加区、市局交流会议四次，参加市、省桶装水协会会议三次。进一步扩大纯净水厂的社会知名度。

**六、门点管理遵循新政策**

2017年门点管理根据学校的统一要求呈现出了流程更规范、要求更细致的特点。公司一是加强了旧合同的台账管理，对目前所管理的门面做到信息登记在案，接受了学校的两次检查及相关审核工作；二是启动了新签门点的报批报备工作，2017年国资设备处出台了《华中农业大学房屋出租出借管理办法》，并对校内门点进行了评估，设定了房屋出租出借的最低限价，门点出租从学校审批、公开招租、结果报备的流程更加规范，全年报批报备门点119个；三是做好门点的日常管理工作，每周集中巡查门点1次，每天分片巡查1次，全年发现及时整改安全隐患10余处，全年腾退门面4个、续签合同66份，新增并招租门点9个，上缴租金200余万元，积极跟进汉口花楼街招待所租赁纠纷，二十余次往返江汉区人民法院及花楼街申请法院强制执行，明确了产权归属；四是积极主动监管了健身房及文印中心的经营服务工作，全年处理纠纷近10起，切实履行监管责任。

**七、支部建设取得新成效**

本年度根据学校、集团党委的安排，武汉华业后勤服务有限公司党支部一是将支部组织生活与公司例会有机结合，支部在学习十九大会议精神、教育部下发的反腐事例材料的活动中，公司管理骨干全员、全程参加，切实保证支部的学习效果能最大限度的辐射到公司的每个角落，同时也提高支部的凝聚力和战斗力；二是支部全年每月至少开展一次主题党日活动，落实“两学一做”常态化学习，严格按照党支部立项活动方案，开展支部活动；三是做好党员组织关系排查工作，特别是针对公司内部存在部分关系无法转接的2名流动党员，支部主动邀请他们参加活动，关注他们的思想动态，引导他们融入公司，充分发挥公司每一名党员的作用；

回顾2017年，公司整体取得了较好业绩，但公司面临的形势依然严峻，公司2018年1月将自动升级为一般纳税人，税率净增14个百分点，公司整体利润空间急剧压缩；三大运营商独占的通讯市场即将开放，网络运营商日趋成熟，通讯业务将遭受冲击；公司所管理的68个门面2018年底将全部到期，大规模的门点招租迫在眉睫。化解新困难需要新思路，拥有思路才有新出路，2018年对于公司而言是关键的一年，虽有困难，但挑战与机遇并存，公司全体同仁将在集团的正确领导下，团结一致，撸起袖子，加油干，为公司的发展舔砖加瓦。