

中国科学院武汉病毒研究所小洪山园区 物业服务项目工作汇报

一年来,中国科学院武汉病毒研究所小洪山园区物业服务项目在贵所各级领导的关心与支持下,始终贯彻“服务为本,业主至上”的原则精神,在提供服务的同时理顺完善管理工作,初步达到“工作程序化、操作规范化、管理科学化”的管理要求,使武汉病毒所小洪山园区物业管理工作逐步走上规范化的轨道。

一、日常管理工作

我公司为武汉病毒所小洪山园区项目配备的服务人员共计 23 人,如下图:

内容 岗位	项目主管	项目管理员	活动室 管理员	保安	绿化	保洁	维修
人数	1人	1人	1人	9人	1人	7人	3人

我公司完成的工作主要包括以下几方面:

(一)公共设施、设备的管理

为了保障研究所小洪山园区的正常工作,在公共设施、设备的管理方面,我公司制定了完备的维护、保养计划和应急方案,定期对各种设施进行保养、检查,发现问题及时处理。做到日常检查有登记、小型维护有记录。报修电话 24 小时开通,全年完成零星维修 300 多起,保证设施设备的正常运行。

(二)绿化管理

为了给研究所小洪山园区创造一个优美的工作环境,我公司严格落实了绿化管理措施,加强绿化防护管理工作,定期对植被进行养护,修剪绿化带及草坪观赏植被的造型(球形),以及高大乔木的高空修枝及枯枝的修理工作。按要求进行除草、施肥、病虫害防治等,保持树木生长良好,绿化带及路面干净整洁无杂物。配合强达灭害公司对园区进行灭蚊、灭蟑等工作。定期对大楼周围进行灭蚊,灭蝇施药消杀。努力保障园区环境的优势态。

(三) 安全保卫管理

严格落实保安岗位责任制度，增强保安责任心。定期组织人员进行消防知识培训，参加消防情景演练。应对突发情况的应急措施及日常各项工作的处理流程的培训。对保安人员的言行举止在窗口接待中的表现进行督导。严格按照业主要求适时调整，在强调安防的同时，以提高个人素质为宣讲，以团体荣誉为导向；增强保安人员的集体荣誉感，带动个人责任心，积极投入到各项工作中。为大楼安全保驾护航，更热情细致的为业主服务。

(四) 环境卫生的管理

环境卫生方面，我公司制定了严格的保洁程序与考核办法，主要以日常保洁（以日常区域卫生清扫）为主，每天定时清扫办公大楼、卫生间、走廊；清擦垃圾箱、扶手、门框等，搭配周保洁计划、月保洁计划，定期完成对各个区域卫生的清扫工作。每周清理楼前楼后及楼顶的排水沟，每月对每个实验室内地面清洗一次，并做好记录。同时，加大力度对外围及草坪落叶的清扫，垃圾做到日产日清。在甲方有临时需要，我公司及时委派保洁人员进行保洁工作，做到随叫随到。为小洪山园区创造了一个干净、舒适的办公环境。

二、完成的重点工作

(一) 运行维护完成情况

1. 全年各类维修 300 多余次，及时完成 300 多余起，完成率为 100%。

2. 协助甲方签订空调机组、电梯设施维保合同；灭菌锅压力容器的年检效验；纯水室的过滤材料更换及维修保养；污水站设备故障的维修保障；消防安全指示牌改造后出现不合格操作的施工，进行监督直至验收合格。协助 1.2.3.号楼更换灭火器前的衔接工作。配合维保单位对电梯进行年检，监督日常维护巡查，发现故障及时维修。

3. 园区改造协助管理

在园区改造停车位施工期间，物业时时配合施工并进行监督。对损毁的车闸及破坏的浇花设施，路灯设施全面跟踪。配合做好安全提

示;保障安全施工。监督设施的修复情况。目前浇花设施已修复。

4. 炮楼屋面.连廊防水工程

为了解决 1、2 号楼连廊处，及炮楼每年漏水反复维修的情况。物业提出修缮解决方案，并被综合办采纳。在今年四月份对炮楼屋面及连廊进行了铺设防水工程。解决了一直存在的渗漏问题。

5. 突发情况的应急处理：

今年 4 月 25 日晚上 10 点，接到保安电话：发现冷却塔周围不明原因大量水往外井喷，我公司工程人员迅速赶到现场，发现水源是从储水池内溢出。储水池自动阀门失控了！第一时间关闭了进水阀。在解决方案和更换的设备的过程时间里，物业每天安排工程人员人工值守。手动开阀，随时查看储水池情况。保障了各楼栋的正常供水。

6. 3 号楼配电房、食堂防涝处理

因 3 号楼配电房、食堂地势较低，每到下大雨容易积水，引起食堂内涝。今年几次暴雨来袭，为了保障配电房及食堂正常使用。物业一边现场勘查，一边探讨最有效的解决办法。临时抽调 2 台抽水泵进行人工监测，24 小时手动进行抽水。工程人员随叫随到。尽最大努力保障 3 号楼各项设施正常运行。

(二) 加强服务管理，提升服务质量

1. 狠抓及时率和完成率。维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我公司狠抓维修工作的及时率和完成率。我公司紧密地与所综合办公室联手，确定了维修程序和办法，制订了零星维修的要求。我司严格按照零星维修服务的标准完成维修工作，完成率为 100%。

2. 统一项目服务人员着装。为小洪山项目服务人员统一着装，既能反映员工的精神风貌，也是企业形象的体现，可以规范员工行为，让员工迅速的进入工作状态，增强纪律观念。

3. 加大保洁、绿化工具配备力度，提升服务成效。购买常规保洁及绿化工具（拖把、尘推、刮玻器、喷药箱、光亮剂大小枝剪和各类消耗品）外，配备吸水机、吸尘机、洗地机等大型保洁工具。为了 1.3 号楼的整体美观，物业整体更换了大厅地垫。

(三) 加强培训管理，提高员工素质

为提高项目员工素质，改进工作作风，增强服务意识。我公司有针对性地开展项目培训工作，组织学习岗位职责、礼仪礼貌、智能设备操作培训、各类规章制度等。岗位职责不能仅限于形式上墙，还要真正做到上心，并体现在工作中。因岗位的差异性，我公司分别组织适合各岗位的技能培训，岗前培训主要加强对物业管理基础知识的学习，让大家了解物业管理模式。另外，项目员工还积极参加总公司组织的消防安全知识培训、危化品安全知识培训、管理人员知识培训等。

(四) 其他工作

1. 门禁管理

物业一直按照所里门禁要求流程进行管理。特别是陌生来访人员，严格按照要求登记-联系业主核实身份-允许通行的步骤进行。但由于进出人员较多，特别是2号楼上下班高峰期，门禁有缓冲时间容易尾随而入。有些学生不习惯随手关门，因此给物业工作带来许多困扰。虽然物业也采取措施，(挂上对讲机进行传呼)，但收效甚微。

2. 门禁卡管理

严格按照综合办要求办理门禁卡的流程进行。对门禁卡的授权，发放，以及临时卡补卡认真按要求执行。每年学生毕业和入学季，需对已毕业学生的门禁卡进行注销。入学的新生重新授权。以及遗失门禁卡的人员申请补办，原卡消除权限的工作。今年遗失已补办人员57张，重新制作新临时卡123张。已全部授权。

3. 巡逻检查工作

每天要求安保人员进行不低于2次日常巡查。在今年3月22凌晨，保安巡查时发现纯水室水桶往外溢水蔓延至楼道间，工程接到消息，迅速赶到，关闭进水阀进行处理。随后联系维保。5月13日夜间，发现管道接头处漏水，保安简单处理，工程人员协助维保单位进行了更换。物业在日常巡查中及时的发现，果断有效的进行了处理。避免了因渗漏给其他实验室造成的损失。体现了物业在巡查工作中的重要性。

4. 会务工作：

在公司领导的正确领导下,在积极落实公司关于会务接待的相关要求:会前设备检查,会后卫生及物品清理。协同各部门顺利完成了1000余场的会议接待任务。其中大型会议40多场,“大型国际交流会”、“青年科学家论坛”、以及每期“葛洪论坛讲座”保障了会议的正常召开,设施设备的正常使用。

5. 报刊收发工作

全年的报刊收发邮件2万多件。因所内人员较多,报刊收发的工作除每天固定订阅的报刊杂志外,还有很多外来挂号信件,邮刊。每一封都要求值班人员做好登记,及时联系客户,并做好保存。发现邮局错发或者遗漏情况及时沟通,进行补救。全力保障业主的权益不受损失。

6. 灭菌工作：

按所里规定要求,每周二、周四定时为实验室送来的耗材核量,进行分次灭菌。观察设备的使用情况,并做好记录。每年根据压力效验时间,提前做好效验安排工作。保障设备的正常使用

7. 协调改进工作

因各实验室设备总在不断更新,报废的设备有长期占用公共楼道及堵塞安全通道的现象。经综合办要求,物业积极和各学科组进行沟通,协调。将所有报废设备进行搬运和清理,对货物堵塞通道的实验室多次沟通,监督货物转移,保障安全通道畅通。对学生在休息室违规使用家电以及大量饲养宠物等行为进行告诫,经过反复沟通,最后在各学科组长的协助下,对此种乱象进行了整理,已还一个干净整洁的学习室并加以保持。

8. 协助服务

- a. 协助综合办每月定时前往国家电网点领取两边园区电费发票。
- b. 协助各部门对需要销毁的档案进行搬运,清理。
- c. 应各部门使用会议要求,对会议室桌型摆放进行前期布置。
- d. 病毒所仓库的物资消耗领用及申购补充。

e. 对来往郑店园区的文件、货物及时的传递，送达。

f. 对综合办下发到各实验室需要填写的文件(如水电及房屋使用收费表) 等，交由物业代为收齐的。

三、下阶段的工作设想

为了更好地为贵所提供更优质的服务，我公司将从以下几个方面着手：

1. 加强业务知识的学习培训，创新工作方法，提高工作效率。

2. 进一步加强每个岗位的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3. 结合实际情况，多从细节考虑，紧跟业主意图，协调好内外部关系，多为业主分忧解难。

4. 做好我公司的回访工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我公司工作的主线。

武汉中科苑物业服务有限公司

2019年7月26日

