

2023年学校物业工作总结及工作计划 学校物业管理工作总结(优质8篇)

学生会工作总结是对学生会的一次盘点和评估，可以为下一届学生会的工作提供借鉴和经验。在这里，我们分享了一些成功的试用期总结范文，希望能对大家有所帮助。

学校物业工作总结及工作计划篇一

从20xx年x月到x中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20xx年的工作情况总结如下：

20xx年x月因公司工作安排，将我从xx卫校管理处调到x中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校xx周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20xx年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了xx多件日

常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

（二）、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

（三）、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20xx年的工作存在以下不足：

- 1、对班组成员的日常管理规范问题。
- 2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。
- 3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

学校物业工作总结及工作计划篇二

20xx年，物业管理服务中心在学校和后勤保障处领导的正确领导下，认真学习，始终秉承“三服务两育人”的工作宗旨，大力弘扬“细节决定成败，关键在于落实，落实贵在坚持”的工作精神，切实践行“师生满意、领导放心的工作要求”，进一步深化细化物业规范化管理，按照“抓教育，宏正气，抓队伍，求合力，抓规范，促落实”的工作思路开展工作，

在其它部门的支持配合下，在中心全体员工的共同努力下，不断创新服务模式，提高服务质量，为教学、科研和师生生活提供了优质的物业服务，并获得“xx”光荣称号。

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务工作。

1. 建立了立岗制度

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日早上7时到8时、晚上5时到6时在楼栋门口佩戴袖标立岗，此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的—是要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学加深印象、增进了解；二是规范上岗；三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

2. 完善修订规章制度和考核办法

中心进一步完善修订了各项管理制度，规范员工行为。修订后的各岗位职责和考核办法，如《员工行为管理规范》、《楼长责任考核办法》、《保洁工责任考核办法》对分工更加细致、明确，让每位员工知道自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么程度等。制度使分工明确，责任到人。各片区把自己片区的工作任务公平划分，责任到人，做到具体到每块玻璃，每块地板都有相应的负责人，避免工作相互推诿现象。

3. 巡查制基础上增设流动红旗

20xx年，物业中心全体员工学习和实践巡查制度后，辖区环

境得到可喜改观。今年，中心在巡查制基础上增加了流动红旗，依然规定每月2次对辖区进行例行检查，由中心领导带队全体管理人员、楼管分四组参与其中，对辖区内硬软件进行检查打分，检查项目细化到走道、卫生间、楼梯等，每组分数最高的获得流动红旗。此措施不仅使环境更加卫生整洁，还激发了员工工作的积极性和上进心，更促进了员工间的互相理解。在本学期的第四次巡查中□xx栋楼获得最高分，但是该楼栋长xx主动提出流动红旗归xx栋获得，理由是xx栋是大栋，也只比xx栋少x分，但住宿人员多xx栋将近xx人，管理工作量大，理应由xx栋获得流动流动红旗。

硬件设施配套是学校发展与时俱进的基本要求，同时也是学校精神文明创建的基础保障。本着方便师生、便于管理的原则，物业中心正在逐步为宿舍和教学楼增加配置。

1. 安装电动车充电器，解决充电难充电乱的问题。

随着学校内电动车增多，电动车充电不规范现象较普遍，接线板乱拉乱接，安全隐患凸显□20xx年x月，学校及时联系电动车充电器厂家，在南区教学楼、学生宿舍安装了x处电动车投币充电站，解决了师生电动车充电难的问题。

2. 热水进宿舍解决学生洗澡难的问题。

20xx年x月学校正式启动了学生宿舍热系统bot项目工程，目前所有学生宿舍都已经用上了热水，全面解决了学生洗澡难的问题，方便了学生的学习与生活。

3. 做好硬件维修更换工作。

至x月份，检修毕业生及北区学生公寓家俱约x万套，调换毕业生寝室门锁约xx把，配置钥匙xx把，搬运学生寝室家俱xx车。为xx余名老生调剂了寝室。维修教学楼课座椅xx套；维

修更换电扇xx台；维修卫生间隔断xx次，维修大小便器xx个。维修辖区内xx盏灯具；更换维修各类水具xx次；维修热水器xx台次；维修更换各类锁具xx把。维修宿舍家俱达xx次。疏通达xx余次。大礼堂、学术会堂、体育馆承接各类会议、晚会、讲座、比赛以及招聘会xx场次，承接各类大型考试xx场。

通过以上各项设施建设，必然能够起到积极的作用，使得学生宿舍更加文明和谐，使他们更为方便、快捷地享受物业部门提供的服务。

物业服务质量是物业管理服务中心发展壮大的生命线。为了提高服务质量，在实际工作中，员工已逐步变被动服务为主动服务，将学生视为子女，视老师为亲人，经常和师生进行沟通，主动从师生的角度出发，想师生之所想，急师生之所急主动贴近师生实施亲情服务、暖心服务。在日常生活中，每逢刮风下雨，楼管员都会主动提醒师生关好门窗，主动为师生拾捡晒落的衣服；每逢天气变化，楼管员都会给师生温馨提示或主动问寒问暖。另外，楼栋管理及工作人员经常拾到并交还的钱包、手机、书包、手表、眼镜等不计其数。

物业中心员工也是不上讲台的教师，他们以自己爱岗敬业、任劳任怨、优质服务的良好职业道德，为学生树立学习的榜样。在学生宿舍管理中，员工的言行举止也无时无刻不在对学生起着潜移默化的作用□xx栋宿舍楼今年进驻的全部是大一新生，大部分是家里的独生子女，集万千宠爱于一身。许多同学刚离开家不久，还欠缺一些与人交往的基本礼仪。一次一个学生找楼管阿姨借水果刀，直接说“有水果刀吗”，宿管员x师傅开玩笑的问她“找谁借东西啊”，学生赶紧说“阿姨，请问有水果刀吗”。物业中心员工就是这样，在平时一些不经意的小事上，用自己特有的方式方法让学生们在汲取知识的同时，也学习做人之道。

防火防盗工作一直是我们的物业主要工作之一。今年，在校保卫处、学工的协助下中心对员工进行了三次消防演习及组织学生进行消防逃生演习。在学生宿舍成立三个消防安全联防互动小组，自发定期对消防器材、设施、消防通道，防火门进行安全检查；中心党员骨干员工工作委员会在平时的工作生活中及时了解员工思想动态，发现矛盾冲突能及时予以沟通、化解，发现违纪违规现象能及时纠正，并对支部工作提出一些合理化意见和建议。

20xx年x月，中心举办了首届物业、安全消防业务技能知识大赛。参赛队伍全部由各学生宿舍楼栋长组成，共分七个组，大赛为前三名颁发了获奖证书及奖金。这次活动物业中心除值班人员不能到场，其他职工全都到场观摩学习，取得了良好的效果。会同学校保卫处联合举办消防安全知识讲座。物业中心各楼栋长分批听课，做好记录，理论联系实际，谈体会，交流消防安全知识经验，特别是遇到火灾情况采取三分钟内灭火的自救办法，此办法经典实用，得到了大家的广泛认同。

在新的一年里，物业中心将加快步伐，不断提高自身物业管理服务水平，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，为学校的建设和发展添砖加瓦。

学校物业工作总结及工作计划篇三

现将20xx年已经完成的重点工作总结汇报如下：

1□20xx年4月开始并持续开展“同心同行更精彩——我们在行动”

包括啄木鸟行动、供方恳谈会等，鼓励全体员工以主人翁姿态，积极参与公司的客户服务活动，随时随地的发现问题，找出服务过程存在的缺陷，持续改进，最终达到提升客户满意的目标，每月编制《环境管理月度工作简报》。

2□20xx年5-7月份开展“清风行动”专项服务提升行动

为全面提升环境质量，通过夏季消杀、植物修剪、更换时花、水质处理、白蚁防治、沙井清理、化粪池清掏等形式，加强日常养护及环境提升。

3□20xx年6月份开展防洪演练、电梯困人演练、上半年消防演习□20xx年11月开展下半年消防演习。

进一步了解掌握突发事件的处理流程，以及提升在处理突发事件过程中的协调配合能力。

4□20xx年7月份开展”追梦的蒲公英“物业管家锤炼营系列培训活动。

通过锤炼营活动提升工作人员专业素质，为客户提供更优质的服务。

5□20xx年9-10月份开展“金秋行动”和“美丽家园”专项环境提升活动。

通过病虫害防治、中耕施肥、落叶造景、花期控制、乔木扶正、杂物清理、苗木补栽、植物修剪等开展园林绿化工作；以清理小区地面污渍，大堂门玻璃灰尘、印迹，轿厢及梯间走道黑渍等开展清洁、保洁工作，达到小区环境目视清新、干净。

1、泵房设备更新

由于生活供水设备投入使用较长□20xx年上半年经服务处与业主委员会协商，对存在影响供水的设备设施进行维护保养，同时对水泵房的部分供水设备设施进行更换。

2、停车场管理系统升级改造

将原三个独立的车场管理系统升级改造为一个统一的大车场管理系统，改变传统的出入方式，全部使用车牌识别功能，提高出行速度，缓解停车难得现象。

3、更新规范道路标识及行车秩序

为了使小区内交通和停车有序，外请专业公司对小区内的交通导向标识和停车为做了全面翻新。

4、小区建筑垃圾及废弃物堆放点的整改

为了改善小区环境，取消部分装修垃圾堆放点(三区、四区、五区、六区位置的装修垃圾堆放点撤除，)，将建筑垃圾及废弃物堆放点进行整合围闭。

5、小区垃圾桶更换及放置地点铺砖硬化

为提升小区服务卫生品质，营造更为舒适的居住环境，服务处购置一批垃圾桶及通过对底座的改造规范垃圾桶的摆放位置。

为避免垃圾桶倾斜摔坏，确保垃圾桶摆放位置稳固，服务处采购一批瓷片对垃圾桶摆放点进行硬化铺砖。

6、小区门禁系统维修

因小区交楼20余年，门禁系统线路老化，大部分配件已停产，服务处积极寻找维修配件的替代品，现服务处已出资对公共主机进行更换。

7、增设室内停车场道闸

为避免车辆占道停放、影响车辆出行，对康怡居地下车场增设道闸系统，道闸已布设光纤。

8、有计划进行小区路面维修

为保障小区业户出行安全，服务处安排专人每天对小区路面进行巡查，有计划对路面进行维修。

9、路灯、梯间灯、梯间门维修翻新

为保障小区业户出行安全，提供舒适整洁的居住环境，服务处对小区路灯、梯间灯、梯间门进行维修，刷漆翻新。

10、各苑区大门的人行出入口重新安装了新的智能刷卡铁门

11、创建楼栋便民微信群

为了加快服务响应速度，及时掌握了解客户需求，处理跟进客户反馈问题。使客户能够随时与物业保持联系，参与监督物业管理工作。服务处为每个片区管家配备了工作手机，并建立楼栋微信群。

12、申请住宅专项维修资金更换兴华苑m座1单元电梯

兴华苑m座两个梯间的电梯使用年限超过18年，无法维修，根据《住宅专项维修资金使用办法》及兴华苑m座业主要求，启用维修资金对m座1单元电梯进行更换，经过业兴华苑m座业主的共同努力，电梯已完成更换，维修资金已划拨至电梯公司，现电梯能正常使用。

学校物业工作总结及工作计划篇四

1、专业化水平不高。目前绝大多数高校都设有物业管理专业部门，并一般都建立了下属的保洁、绿化、综合服务、维修和保安等队伍，初步形成了专业化的队伍，但专业技术水平亟待提高。

2、规范化的管理和服務欠缺。大多数高校的物业管理队伍均是本校组建的，从人员组成、软硬件建设等方面与社会上有资质、正规的物业管理企业相比均有一定差距，加之，物业管理兴起的时间也不是很长，所以，工作运作和行为不够规范，基础建设亟待加强。

3、制度不够健全。规范的物业管理制度按性质分为物业管理单位的管理制度和物业辖区的管理制度。物业管理单位的管理制度可分为：综合、行政、财务、业务管理制度等，常见的主要有管理机构职责范围、各类人员岗位责任制，操作程序和服务规范等。辖区的管理制度分为物业管理公约、物业各区域内的管理规定、用户手册等。目前各高校物业管理部門尽管也制定了诸如岗位职责、工作标准、工作程序、行为规范等相关的制度，但还不够完善，不成体系，执行也不够严格。

4、员工亟待技术培训。物业管理中保洁、绿化、维修、保安等工种均有较强的技术性，部分物业管理人員不仅需要具备专业技术知识，还要具备计算机应用、经营学、心理学等多方面素质。目前各高校的物业管理大多数是以原后勤职工为主体，这部分人员物业管理的专业知识、专业技能相对缺乏，员工的培训极为必要。

5、投入不足。一方面，由于高校的物业使用率高，维护难度大，故工作量大，需要投入的人力、物力多。另一方面，随着高校物业建造档次（趋于智能化）的提高，对物业使用与管理服务的要求也越来越高。高技术的装备，包括自动消防、安防装置、集中的设备自动化系统和集中管理监控系统、物业管理信息系统等需逐步配备完善，专业化工具设备必不可少。目前各高校的物业管理经费主要是来源于学校行政拨款和少量的物业收费，投入不足的问题日显突出。

6、教職工住宅区的管理亟待规范。很多高校的教職工住宅原来都是福利分房，一般都建在校园范围内或附近。在住宅区

对居民服务形式上，有的还具有一定的供给制和福利性的特点，物业管理费用价格还未完全与市场价接轨。再加上近十多年来，许多高校经过合并、划转等重组改制，有关福利房的遗留问题多，使住宅区物业收费和改革难度加大。在这种状态下，高校的物业管理投入产出严重失衡，成为学校很重的包袱。此外，在一些高校物业管理的对象复杂，除学生、在职教职工外，在住宅区还有退休职工、外来人员及其他人员，增大了管理服务的难度。由于没有统一的管理标准和健全的管理体制，各项管理工作难以到位，从而导致社区的整体服务功能差。

7、物业管理的内容和范围相对狭窄。高校教学区建筑物及其附属设施设备的维护、保洁标准要求和管理规范化程度还较低，为学生、教师服务还不够全面周到。住宅区的物业管理、小区治理许多工作还没有到位。

8、物业管理的人文品位、文化氛围需进一步提升。高校物业管理作为新兴行业，除了有物业管理的共性，还有其特殊性，它作为高校工作的一部分，同样肩负着“管理育人，服务育人”的责任和义务。目前的高校物业管理在这方面还是有一定差距的。

因此，高校物业管理客观上急需加强专业化、规范化建设，形成与高校改革与发展相配套、与社会主义市场经济相适应的水平和模式，以此保障高校稳定健康快速发展。

高校物业管理是保证教学，优化育人环境，提升校园文化品位，构建和谐校园，延长物业使用寿命的一项极为重要工作。当前，急需做的工作是按照国家和行业标准，结合高校特点和实际，从整体上进行规范和改革，形成正规化、全方位管理服务格局。

主要应该做好以下几方面的工作：

1、提升专业化管理和服务的水平。重点是对高校物业管理队伍按照国家规定的物业管理标准，结合实际，加强专业化建设。还可适当引进一些社会上的专业化管理企业到校区管理。

2、实现规范化的管理和服。首先是加强质量手册、程序文件和作业指导书的制定和宣传教育，每项管理和服都有标准，让每一个员工对工作内容、流程，对工作要求、工作标准和考核标准清清楚楚，对服务礼貌用语、服务禁语明明白白。其次，严格按规程标准运作，包括最基本的员工工作时仪态端正，穿工作服，佩戴工号牌；在服务态度方面要做到有礼貌，微笑服务等。第三，要根据服务对象的要求持续改进服务规范，注意把握各类服务人员与服务对象接触的礼仪沟通和服务过程，达到规范的行为、优质的服务、科学的管理、良好的信誉，不断提升物业管理水准。要主动接受学校相关部门和全校师生监督，确保管理和服质量。

3、加强制度建设。目前高校主管部门应制定高校系统的物业管理条例法规。为保证各项制度得到有效执行，还需建立严格的检查、监督体系。建议引入iso9001□2000质量管理检查监督体系。

4、加强对员工的技术培训，提高人员素质。要依据职责分别进行专业技能、礼仪礼貌、文明执勤、行为作风等方面的培训。制定计划，制定培训大纲、组织编写教材、进行专业讲授、示范训练、进行实践考试。如对护卫员可进行准军事化训练、应急预案演练、考核标准的培训；对保洁员进行服务程序、服务标准和服务技巧的培训；对维修人员进行安全操作规程、礼仪服务和回访规范的培训；对教室服务人员进行计算机多媒体的培训等等，形成一个自我培训，自我开发人才机制，并逐步实现持证上岗，不断提高技术、技能及管理水。

5、加强投入，实现科技化。加快自动化、智能化建设，逐步完善自动消防、安防装置、集中的设备自动化系统和集中管

理监控系统、物业管理信息系统等，安装监控系统和公寓出入刷卡系统（或指模识别系统）等。装备专业化工具设备，如保洁方面的保洁车、清洗机、擦窗器等。同时要科学管理、精打细算、严格控制成本。

6、做好教工住宅区的管理服务。高校住宅区的物业管理不能照搬社会上的物业管理模式，应按照专业标准，结合高校自身的特点和实际情况，精心运作。要积极创造条件尽力实行教学区与住宅区分开，自成系统，分别管理的模式，依靠学校的支持，住户的配合，实施规范化的管理与服务。

根据大多数高校原住宅不具备规范的商品房基本条件的情况，对住宅区进行必要的改造，完善相应的设施。在物业管理模式上，根据各高校特点可采取自身管理队伍、招投标方式引进社会专业物业管理公司两种模式。前者比较适合历史悠久的老校区，后者适合原后勤职工队伍员工少，但管理又较薄弱的学校，或者是新的校区。

7、进一步拓展管理服务的内容和范围。不仅要做好常规的环境卫生、秩序维护、设备维养等物业服务，还应做好具有高校特色的服务项目，如教学后勤保障和服务、学生特约服务、教育宣传活动等等，并随着学校发展的要求及师生的需求对这些项目进行不断调整和优化。教学后勤保障如协调教室的分配使用、课桌椅的配备和调整、教学器具的管理和发放、特殊教室的管理和维护、运动场馆的管理等等。为师生服务方面，如为教师布置好教员休息室，准备好老师饮用水，准备好老师课后的洗手用品等；为学生提供专门饮水处等等。

在住宅区可拓展如装修、搬家、维修、家政、老幼托管等服务项目，开设服装加工店、粮油销售店等商业网点。通过拓展这些服务，广开资金来源，从而促进良性循环。

8、提升高校物业管理人文品位，营造良好的文化氛围。高校物业管理处于高校这个特定的环境，受其浓厚的文化底蕴影

响，决定了其价值取向应服从于高校“教书育人”的大目标。因此，高校物业管理要强化“服务育人”的管理理念，努力实现物业服务与学校育人环境营造有机统一，先进的物业管理理念与现代教育理论的完美结合，用良好的服务提升高校物业管理的科学内涵和人文品位，营造良好的有文化特色的高校物业管理氛围。

总之，高校的物业管理，是一个综合性的管理，各高校情况千差万别，很难用统一的管理模式。但高校的物业一定要针对高校的特点进行管理，这是毋庸置疑的。它的目标应是同国务院颁布的《物业管理条例》接轨，成为具有教育属性的社会新型服务部门，实现物业管理的现代化，即管理观念现代化、管理方式程序化、管理标准规范化、管理组织网络化及管理手段现代化，与国际物业管理接轨。

学校物业工作总结及工作计划篇五

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务工作。

1. 建立了立岗制度

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日早上7时到8时、晚上5时到6时在楼栋门口佩戴袖标立岗，此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的一是要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学加深印象、增进了解；二是规范上岗；三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

2. 完善修订规章制度和考核办法

中心进一步完善修订了各项管理制度，规范员工行为。修订后的各岗位职责和考核办法，如《员工行为管理规范》、《楼长责任考核办法》、《保洁工责任考核办法》对分工更加细致、明确，让每位员工知道自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么程度等。制度使分工明确，责任到人。各片区把自己片区的工作任务公平划分，责任到人，做到具体到每块玻璃，每块地板都有相应的负责人，避免工作相互推诿现象。

3. 巡查制基础上增设流动红旗

20xx年，物业中心全体员工学习和实践巡查制度后，辖区环境得到可喜改观。今年，中心在巡查制基础上增加了流动红旗，依然规定每月2次对辖区进行例行检查，由中心领导带队全体管理人员、楼管分四组参与其中，对辖区内硬软件进行检查打分，检查项目细化到走道、卫生间、楼梯等，每组分数最高的获得流动红旗。此措施不仅使环境更加卫生整洁，还激发了员工工作的积极性和上进心，更促进了员工间的互相理解。在本学期的第四次巡查中，25栋楼获得最高分，但是该楼栋长冯常平主动提出流动红旗归26栋获得，理由是26栋是大栋，也只会比25栋少0.5分，但住宿人员多25栋将近300人，管理工作量大，理应由26栋获得流动红旗。

硬件设施配套是学校发展与时俱进的基本要求，同时也是学校精神文明创建的基础保障。本着方便师生、便于管理的原则，物业中心正在逐步为宿舍和教学楼增加配置。

1. 安装电动车充电器，解决充电难充电乱的问题。

随着学校内电动车增多，电动车充电不规范现象较普遍，接线板乱拉乱接，安全隐患凸显。20xx年5月，学校及时联系电动车充电器厂家，在南区教学楼、学生宿舍安装了5处电动车投币充电站，解决了师生电动车充电难的问题。

2. 热水进宿舍解决学生洗澡难的问题。

20xx年7月学校正式启动了学生宿舍热系统bot项目工程，目前所有学生宿舍都已经用上了热水，全面解决了学生洗澡难的问题，方便了学生的学习与生活。

3. 做好硬件维修更换工作。

至 11月份，检修毕业生及北区学生公寓家俱约1万套，调换毕业生寝室门锁约2160把，配置钥匙3600把，搬运学生寝室家俱88车。为20xx余名老生调剂了寝室。维修教学楼课桌椅850套；维修更换电扇383台；维修卫生间隔断380次，维修大小便器2400个。维修辖区内12710盏灯具；更换维修各类水具11320次；维修热水器300台次；维修更换各类锁具4290把。维修宿舍家俱达5600次。疏通达6900余次。大礼堂、学术会堂、体育馆承接各类会议、晚会、讲座、比赛以及招聘会529场次，承接各类大型考试12场。

学校物业工作总结及工作计划篇六

20xx年x月x日，物业接管，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服

务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远

是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修

单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

1□20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

学校物业工作总结及工作计划篇七

200*年x月x日，***物业接管****，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓2000多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

1□20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次

增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和限制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为

学生爬窗户开门等。

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也

明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

学校物业工作总结及工作计划篇八

20xx年，物业管理服务中心在学校和后勤保障处领导的正确领导下，全面落实科学发展观，始终秉承“三服务两育人”的工作宗旨，大力弘扬“细节决定成败，关键在于落实，落实贵在坚持”的工作精神，切实践行“师生满意、领导放心的工作要求”，进一步深化细化物业规范化管理，按照“抓教育，宏正气，抓队伍，求合力，抓规范，促落实”的工作思路开展工作，在其它部门的支持配合下，在中心全体员工的共同努力下，不断创新服务模式，提高服务质量，为教学、科研和师生生活提供了优质的物业服务，并获得“全国高校学生公寓工作先进单位”光荣称号。

一、加强制度建设，规范日常管理

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务工作。

1. 建立了立岗制度

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日早上7时到8时、晚上5时到6时在楼栋门口佩戴袖标立岗，此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的—是要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学加深印象、增进了解；二是规范上岗；三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近

了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

2. 完善修订规章制度和考核办法

中心进一步完善修订了各项管理制度，规范员工行为。修订后的各岗位职责和考核办法，如《员工行为管理规范》、《楼长责任考核办法》、《保洁工责任考核办法》对分工更加细致、明确，让每位员工知道自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么程度等。制度使分工明确，责任到人。各片区把自己片区的工作任务公平划分，责任到人，做到具体到每块玻璃，每块地板都有相应的负责人，避免工作相互推诿现象。

3. 巡查制基础上增设流动红旗

20xx年，物业中心全体员工学习和实践巡查制度后，辖区环境得到可喜改观。今年，中心在巡查制基础上增加了流动红旗，依然规定每月2次对辖区进行例行检查，由中心领导带队全体管理人员、楼管分四组参与其中，对辖区内硬软件进行检查打分，检查项目细化到走道、卫生间、楼梯等，每组分数最高的获得流动红旗。此措施不仅使环境更加卫生整洁，还激发了员工工作的积极性和上进心，更促进了员工间的互相理解。在本学期的第四次巡查中，25栋楼获得最高分，但是该楼栋长主动提出流动红旗归26栋获得，理由是26栋是大栋，也比25栋少0.5分，但住宿人员多25栋将近300人，管理工作量大，理应由26栋获得流动红旗。

二、加强配套设施建设，解决师生的后顾之忧

硬件设施配套是学校发展与时俱进的基本要求，同时也是学校精神文明创建的基础保障。本着方便师生、便于管理的原则，物业中心正在逐步为宿舍和教学楼增加配置。

1. 安装电动车充电器，解决充电难充电乱的问题。

随着学校内电动车增多，电动车充电不规范现象较普遍，接线板乱拉乱接，安全隐患凸显。20xx年x月，学校及时联系电动车充电器厂家，在南区教学楼、学生宿舍安装了5处电动车投币充电站，解决了师生电动车充电难的问题。

2. 热水进宿舍解决学生洗澡难的问题。

20xx年x月学校正式启动了学生宿舍热系统bot项目工程，目前所有学生宿舍都已经用上了热水，全面解决了学生洗澡难的问题，方便了学生的学习与生活。

3. 做好硬件维修更换工作。

至11月份，检修毕业生及北区学生公寓家俱约1万套，调换毕业生寝室门锁约2160把，配置钥匙3600把，搬运学生寝室家俱88车。为x余名老生调剂了寝室。维修教学楼课座椅850套；维修更换电扇383台；维修卫生间隔断380次，维修大小便器2400个。维修辖区内12710盏灯具；更换维修各类水具11320次；维修热水器300台次；维修更换各类锁具4290把。维修宿舍家俱达5600次。疏通达6900余次。大礼堂、学术会堂、体育馆承接各类会议、晚会、讲座、比赛以及招聘会529场次，承接各类大型考试12场。

通过以上各项设施建设，必然能够起到积极的作用，使得学生宿舍更加文明和谐，使他们更为方便、快捷地享受物业部门提供的服务。

三、加强人文关怀，努力提高服务质量

物业服务质量是物业管理服务中心发展壮大生命线。为了提高服务质量，在实际工作中，员工已逐步变被动服务为主动服务，将学生视为子女，视老师为亲人，经常和师生进行沟通，主动从师生的角度出发，想师生之所想，急师生之所急主动贴近师生实施亲情服务、暖心服务。在日常生活中，

每逢刮风下雨，楼管员都会主动提醒师生关好门窗，主动为师生拾捡晒落的衣服；每逢天气变化，楼管员都会给师生温馨提示或主动问寒问暖。另外，楼栋管理及工作人员经常拾到并交还的钱包、手机、书包、手表、眼镜等不计其数。

物业中心员工也是不上讲台的教师，他们以自己爱岗敬业、任劳任怨、优质服务的良好职业道德，为学生树立学习的榜样。在学生宿舍管理中，员工的言行举止也无时无刻不在对学生起着潜移默化的作用。21栋宿舍楼今年进驻的全部是大一新生，大部分是家里的独生子女，集万千宠爱于一身。许多同学刚离开家不久，还欠缺一些与人交往的基本礼仪。一次一个学生找楼管阿姨借水果刀，直接说“有水果刀吗”，宿管员x师傅开玩笑的问她“找谁借东西啊”，学生赶紧说“阿姨，请问有水果刀吗”。物业中心员工就是这样，在平时一些不经意的小事上，用自己特有的方式方法让学生们在汲取知识的同时，也学习做人之道。

四、加强安全意识，做好防火防盗工作

防火防盗工作一直是我们物业主要工作之一。今年，在校保卫处、学工的协助下中心对员工进行了三次消防演习及组织学生进行消防逃生演习。在学生宿舍成立三个消防安全联防互动小组，自发定期对消防器材、设施、消防通道，防火门进行安全检查；中心党员骨干员工工作委员会在平时的工作生活中及时了解员工思想动态，发现矛盾冲突能及时予以沟通、化解，发现违纪违规现象能及时纠正，并对支部工作提出一些合理化意见和建议。

20xx年x月，中心举办了首届物业、安全消防业务技能知识大赛。参赛队伍全部由各学生宿舍楼栋长组成，共分七个组，大赛为前三名颁发了获奖证书及奖金。这次活动物业中心除值班人员不能到场，其他职工全都到场观摩学习，取得了良好的效果。会同学校保卫处联合举办消防安全知识讲座。物业中心各楼栋长分批听课，做好记录，理论联系实际，谈体

会，交流消防安全知识经验，特别是遇到火灾情况采取三分钟内灭火的自救办法，此办法经典实用，得到了大家的广泛认同。

x月x日，x栋停电，来电后x寝室突发火灾，事后查明是由于来电后寝室没人，热得快插在开水瓶内引起的。事后，物业中心总结经验教训，并制定了《学生宿舍停电应对方法》和《初始火灾应对方法》，要求每次停电楼管员必须将该楼每间房的闸刀立即关掉，来电后不要给房间送电，要求住宿在该楼栋的同学向楼管报告，核实身份后方能送电。

在新的一年里，物业中心将加快步伐，不断提高自身物业管理服务水平，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，为学校的建设和发展添砖加瓦。