

四川省巴中市对外经协总公司

2021 年工作总结

2021 年，是国内外风险挑战明显上升的一年。由于持续受新冠病毒疫情的冲击和外部环境复杂严峻的影响，世界经济增长持续放缓，国内经济下行压力加大，我司的经营发展也异常艰难。在诸多困难严峻条件下，公司上下一心群策群力没有退避，迎难而上，坚持疫情防控与企业经营两手抓，持之以恒严防控，精准施策抓管理，高质高效强服务，履行责任保稳定，克服重重困难和种种压力，维护了“六稳”“六保”发展大局和员工队伍稳定。通过全体员工的共同努力，保持了公司各项工作有序推进。

一、主要工作成效

一年来，按照年初工作计划，强化物业服务管理、项目工程管理和企业内部管理等工作，物业服务品质、项目工程质量、内部管理水平和员工综合素质等有了较大提升。

（一）物业服务品质提升。各分公司、管理处坚持疫情防控与物业管理两手抓，在持续抓好疫情防控工作的同时，严格履行《物业服务合同》的约定，强化物业管理，提升服务品质，切实做好设备维护、秩序管理、环境保洁、客户服务（会务、文印服务）和争创文明城市等工作，竭尽所能为物业使用人提供全方位的服务。西锦苑管理处今年迎接疫情防控、创文创卫创优等各类检查 100 余次，做到了小区卫生整洁、环境优美、秩序井然，没有发生较大的安全事故，维护了西锦苑省优小区良好形象。城区

管理处认真做好人行文印、会务、金库守押和职工食堂等服务工作，全年满意度测评均为满意；人行、水务局机关小区物业服务费收费率达到90%以上。监狱管理处认真做好疫情防控工作和环境卫生、绿化养护工作。龙锦湾分公司认真做好疫情防控、安全管理和环境卫生工作。

一年来，广大员工尽职尽责，任劳任怨，无论严冬还是酷暑，无论白天还是黑夜，都能坚守岗位，认真负责做好本职工作，赢得了物业使用人的肯定与好评。由于西锦苑小区物业费未按时拨付、平昌龙锦湾小区收费困难，造成员工工资未能按时发放，但广大员工顾全大局、同舟共济、共渡难关、坚守岗位，积极努力做好本职工作。

（二）项目工程如期完成。一是积极拓展项目工程业务。今年通过招投（议）标方式，先后获得了“国盛首府示范区景观工程”“江南福地二期绿化工程”等施工项目，超额完成了全年工程项目拓展业务500万元以上、零星工程收入突破300万元的经营目标。二是切实加强项目施工管理。认真履行施工合同约定，严格按照项目设计要求和施工方案（图纸），精心组织实施，加强施工现场管理，确保工程质量和按时交付。“国盛首府示范区景观工程”施工质量要求高、工期紧，且材料采购难度大，公司项目部全体人员尽职尽责、加班加点、克服困难，确保了项目按质按量如期完成；“江南尚城二期”“江南福地二期”等绿化工程施工项目，如期按质按量完成了工程施工计划，得到了项目单位和同行业的高度评价。三是加强项目成本核算。认真做好项目

施工计量和竣工结算资料，严格进行成本核算和管控，提高项目的经济效益。同时积极与项目单位沟通协调，做好项目竣工验收和工程费用收取工作。

（三）内部管理得到加强。今年以来，修订和完善了公司相关规章制度，加强了人资、财务、后勤等内部管理和综合协调工作，确保了公司各项工作正常运转。

1. 加强了人力资源管理。一是**多渠道招聘员工。**充分利用新宇人力资源有限公司、新时代物业管理有限公司网站、微信群等发布招聘信息、参加现场招聘会、张贴和发放招聘广告单等方式，按照同等条件下党员优先、择优录用的原则，招聘公司管理岗位人才、普通岗位员工和劳务派遣（外包）人员，及时补充所缺、所需人员，保证日常工作的正常开展。全年新聘用员工 53 人（含临时工），其中：党员 2 人、管理人员 7 人、绿化工 25 人、护卫员 10 人、保洁员 3 人、劳务派遣员工 6 人。二是**严格办理入（离）职手续。**严格执行公司人力资源管理制度，认真做好《劳动合同》签订（续签）、入（离）职和转正等手续办理和员工档案管理工作。全年共办理入职 50 人、转正 2 人、续签合同 39 人、离职（辞退）37 人；办理劳务派遣人员入职 6 人、续签合同 83 人、辞（离）职 8 人。三是**严格制度纪律约束。**认真做好员工考勤工作，每月按时汇总提交财务部，全年旷工、迟到早退 2 人/次；对违反公司《公司管理制度》《工作纪律暂行规定》的人和事，严格按相关规定予以处罚。全年办理辞退严重违反工作纪律、履职尽责责任心不强等人员 1 人。

2. 加强了财务后勤管理。一是严格执行国家会计、税收和社保相关法律法规及财务管理制度，认真做好公司财务管理工作；二是严格票据的管理和使用，做到收支账实相符无差错，按时报送企业工商年报统计表；三是严格审核各项费用报销票据，做好工资发放、社保办理、税费缴纳和各类费用报销工作；四是做好物业服务 and 各类工程等费用的测算、审核、结算和催收及统筹协调工作；五是按时做好公司水电费、电话费、加油卡充值等日常管理费用的缴纳工作，确保了公司各项工作正常运转。六是认真做好公司办公用品（设备）及固定资产的申报、采购、发放、登记、管理和维护维修等工作。严格按照《车辆管理制度》的规定，加强对公司小汽车（皮卡车、面包车）、挖掘机、吊车、铲车、洒水车等各类车辆和机具的管理、维修、保养，按时办理车辆保险和年审等事宜，全年无重大安全事故发生。

3. 加强了行政综合管理。一是认真办文办会。全年起草报送（下发）各类文件（材料）150 多件，编发会议纪要 24 期、工作简报 6 期；全年共召开周工作例会 27 次、专项工作会 6 次。办文办会质量和工作效率有了较大提高。二是修订完善制度。今年修订完善了公司《人力资源管理制度》《行政管理制度》《后勤管理制度》《项目工程管理制度》《财务管理制度》《员工安全行为规范》《严肃工纪规定》《员工绩效考核办法》等规章制度，为加强公司内部管理提供了制度保障。三是加强统筹协调。认真做好公司各项活动的统筹安排、各类会议的组织 and 上传下达以及对外联络工作，广泛听取意见和建议，积极建言献策，协调

处理部门、管理处反映的问题，部门与部门间、同事与同事间团结协作、关系融洽。**四是加强跟踪督查。**坚持各部门员工报送每周工作完成情况，分公司（管理处）按时上报月度、年度（半年）工作总结及计划制度，加强对执行公司各项规章制度情况、领导交办工作、报送工作总结（计划）以及会议决定事项的跟踪督查督办，确保公司各项规章制度和领导决策事项落到实处。

（四）员工素质不断提升。一是注重政治理论学习。通过党员“三会一课”、主题党日活动、讲党课、专题学习会、微信群等平台，采取集体学、个人自学、举行学习专题讲座、学习交流会等形式，认真组织党员、员工深入学习中央十九届五中、六中全会精神，学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想 and 习近平总书记在庆祝中国共产党成立 100 周年大会上的重要讲话，贯彻落实省委十一届九次、十次全会和市委四届十二次、十三次全会、第五次党代会精神。坚持读原著、学原文、悟原理，谈体会、找差距、添措施、鼓干劲。通过政治理论学习，全体党员和广大员工的政治思想素质有了较大提升。二是加强思想品德教育。今年先后在员工中开展了“如何成为一名合格的企业员工”“我是企业一员，我应该为企业做什么？”“不管你在什么地方上班，都请记住这几点！”“员工思想品德讲座”等专题培训，加强品德修养，培养健康心态，增强广大员工的敬业、忠诚、守信、服从、勤奋、团结等意识和主人翁责任感，不断提高广大员工的道德修养和对企业的忠诚度。三是加强业务技能培训。今年举行了公文写作知识讲座和消防灭火逃生演练，派员到成都参加人力资源管

理业务培训，员工的业务素质和工作技能有了较大提高。

二、困难与问题

2021年，在公司总经理的领导下，公司广大员工顾全大局、同舟共济、战胜困难、扎实工作，各项工作有序推进。但持续受新冠病毒疫情巨大冲击国内外经济增长持续放缓和其他因素的影响，公司经营发展面临诸多困难，在工作中也存在许多问题，需要在新的一年里认真加以克服和解决。

（一）面临的困难。一是公司垫支西锦苑小区零星工程改造等费用六年之久，至今未得到解决；二是西锦苑小区《物业服务合同》已于2019年12月到期，至今未明确是否续签合同相关事宜，且至今也未结付2020-2021年度物业服务费；三是西锦苑小区设备“带病”运行存在严重安全隐患，数次请示报告有关部门至今未得到解决；四是平昌龙景湾小区收取物业服务费异常艰难，亏损严重。上述这些问题，致使公司资金周转十分困难，设施设备无资金维修、添置购买，疫情防控物资无资金采购，员工工资不能按时发放，员工队伍极不稳定，业务拓展异常艰难，严重影响了公司正常经营。

（二）存在的问题。一是物业管理服务水平低。少数管理人员对新形势下物业企业的经营理念、企业文化、管理机制、服务品质认识不足，对职能职责不明确、缺乏完成目标任务的计划和措施，工作按部就班，管理较为松散，服务质量不优，客户满意度不高，物业收费率低；二是工程施工管理不到位。对施工现场管理不严格，人员机具调配不合理，经常出现窝工现象，工程经

济效益不高。三是人力资源管理有差距。对落实公司各项规章制度的监督检查力度不够；全员业务技能培训未达到年初工作计划要求；与劳务派遣用工单位的联系沟通不够，缺乏对劳务派遣人员德能勤绩情况的掌握；在按时办理员工《劳动合同》签订、转正等手续和化解处置人资方面的纠纷和维护公司的合法权益等方面有差距。四是财务后勤管理需加强。催收各类应收款工作力度不够、未完成年初计划目标，在财务成本核算、增收节支、物资采购和固定资产管理等方面需加强。五是内部管理力度不够。对执行公司管理制度、工作纪律，履行岗位职责，完成领导交办和会议决定事项等督查督办力度不够；员工团队意识、工作责任心、集体荣誉感不强，缺乏良好的从业心态和敬业精神；少数管理人员缺乏较强的综合协调、化解矛盾纠纷、解决问题和处置突发事件的能力，少数员工办事拖拉、工作效率低、纪律松懈、违规违章、影响公司形象。

在新的一年里，全体员工要在公司总经理的率领下，团结协作、克服困难、履职尽责、扎实工作，在加强物业管理、提升服务品质，拓展经营业务、增强企业活力，严格项目管理，提高经济效益，强化内部管理、提高经营管理水平，加强素质教育、提高员工综合素质等方面下功夫，为圆满完成2022年公司经营目标和工作任务而努力奋斗！

