

# 秩序员年终个人总结(优质8篇)

在学习总结中，我们可以清楚地看到自己在学习中的进步和成果。以下是小编为大家收集的考试总结范文，仅供参考，希望能给大家提供一些思路和借鉴。通过阅读他人的总结，我们可以从中汲取经验，了解一些行之有效的备考方法和学习技巧，并且在写作过程中能够更加规范合理地展现自己的思考和总结能力。让我们一起来看看吧。

## 秩序员年终个人总结篇一

20xx年各项安全保卫工作已圆满落下帷幕，我们将满怀信心、齐心协力地开创20xx年的新篇章。我部肩负着xx公寓各区域的治安、消防、物业秩序维护管理及公司财产、人生安全等多项工作任务。

在20xx年6月1日我部进驻xx公寓以来，在公司及项目各级领导的亲切关怀、强有力的带领及其各部门全体员工的帮助和大力支持下，通过我部全体保卫人员团结一致、共同努力，为项目顺利实现各项经营目标提供了强有力的安全保障，圆满完成了20xx年度项目赋予我部门的各项工作任务。

值此辞旧迎新之际，对我部进驻xx公寓的工作进行回顾，总结经验，查找不足，以利于在来年的工作中扬长避短，再创佳绩，现将我部具体工作情况作工作总结如下：

我部共有保安人员17名，在项目的正确领导下，认真贯彻执行公司有关规定和决策，紧紧围绕”抓队伍建设，树公司形象”的服务理念，以确保”项目顺利实现各项经营目标提供强有力的安全保障”为宗旨。全年来，共发生重大治安案件及不良事件2起。

8月25日出现我部主管在日常管理过程中与成保人员发生冲突

事件，导致成保人员集体罢工，在此次事故处理过程中，始终本着尊重事实的原则，采取谨慎、负责的态度对参与者进行了思想说服教育，并对相关责任人作出了严肃处理。

9月8日因管理措施不力，出现电梯公司丢失电梯配重铁事件，但在9月10日我部在巡视丢失电梯配重铁现场时发现，丢失的配重铁又出现在原地，此案目前公安机关正全力调查中。

劝阻一起业主私自安装卫星电视接收器，及时制止散发小广告6余起并将散发人员交到城管、平息斗殴事件3起，协助开发商解决民工讨薪事件1起，为开发商、业主发现和消除各类安全隐患上10余次，消防跑点演练1次，圆满完成承担大型活动安全保卫任务2次。

通过我部全体保安人员的共同努力，队伍发展不断壮大，为项目顺利实现各项经营目标和物业安全作出了贡献，为有效保障管理处的正常经营秩序提供了有力的保障。

我部全体安保人员在立足现有条件下，充分利用监控系统与人防结合，加强各区域的安全监测，发现问题及时派人察看，立即处理。

1、实行”重点目标重点管理，可疑分子跟踪监控”的原则。坚持以预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实，特别是加强了开发商办公区域、管理处办公区域及物业区域的安全工作，严格落实来访客登记制度。

2、严格落实安全保卫工作责任制。严格执行逐级负责制，实行区域制管理，从而使各自职责更加明确、责任分明，发挥作用更加明显。

3、建立防范体系。建立健全出入管理制度及施工管理制度，加强人员、车辆及物品的出入登记管理，加强机动车、非机动车出入管理等一系列措施，防止被盗等各类治安案件发生。

4、加大巡逻检查力度。对重要目标及各区域不定时不间断巡逻检查，及时有效排除各种安全隐患，尽最大努力减少犯罪分子的可乘之机。

5、加强消防安全工作。消防安全是我部常抓不懈的重要工作，落实专项检查。定期对消防安全隐患及时检查，及时发现，及时整改；定期对保安队伍进行消防安全知识及业务技能培训，保证项目各区域无火灾隐患和事故的发生，确保管理处的正常经营，保障公司财产、业主的安全。

始终把树立企业形象放在首位，依法开展安全防范工作，抓队伍自身建设，以服务质量提升工作标准。以最大限度地适应保安服务行业对安全防范方面”多层次、多形式”的需求，牢固树立以项目为家、不计个人得失的观念，全心全意为项目、业主服务；抓保安员主动服务、热情服务、爱岗敬业、忠于职守的工作道德，树立公司良好的形象”窗口”。

在这一年里，我部工作取得了一定成绩，但在很多方面仍有不足之处，离项目要求还差一定距离，部分保安队员工作责任心不强，服务意识差，我部门对部分违规违纪较重、屡教不改的保安人员进行了辞退处理。

1、部门管理工作有待进一步提高。由于管理工作不到位，对员工工作的领导不力，缺乏监督检查，致使发生9月8日电梯配重铁丢失事件，造成管理处工作被动，严重影响了我部正常工作。在出现问题后加大了管理力度，通过思想教育，组织培训，人员、岗位调整，使部门工作得到了较大改观。

2、提升业务能力，培训仍需加强。外保公司现状不容乐观，整体素质参差不齐，这些需要我们在以后的工作中加强保安人员的治安防范意识，加大业务知识的培训，把安全意识深入到每个队员思想中，落实到日常工作、生活中去。

3、服务质量需提高。在日常的工作中，还需提高服务质量，

不断提升服务水平，严格要求保安人员履行岗位职责，加强保安人员的礼仪培训，提高服务意识，注重礼节礼貌等细节。

- 1、加大管理力度，调动人员工作积极性、主动性，进一步完善安全保卫工作。
- 2、加强部门员工学习、训练，不断提高队伍个人素质，提高部门整体工作水平。定期进行安全、消防知识培训，不断提升业务技能，适应处理各类突发性公共安全事件，提高全体保安人员防范、处置事故的能力。
- 3、加强监督检查，落实工作责任制。加大安全检查力度，在日常安全巡查、设施设备检查中，发现隐患及时告知相关部门，立即整改并做好整改复查，杜绝安全隐患。
- 4、在管理处的协助下尽快与开发商对中控室的设施设备进行系统移交，并做一次消防联动测试。
- 5、完成消防器材的年度检验工作。
- 6、将完善保安部应急预案工作，将应急预案以流程图形式上墙（于20xx年2月底完成）。
- 7、完成上级领导下达的各项任务。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出严峻的考验，我们一定正视现实，不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。在思想观念上不断改进，在工作质量不断提升，在工作方法不断创新，全体保安部人员为树立公司良好形象尽职尽责，最后达到公司领导的要求，把xx公寓做成铁桶一个。

以上是我们保安部进驻xx公寓来的工作总结，有认识不到、做得不妥之处，恳请领导批评指正。

## 秩序员年终个人总结篇二

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，过去一年，是公司提升企业安全、服务品质的一年，也是安全管理工作贯彻项目部指标完成的较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，再创佳绩。

xx期项目秩序部负责整个小区的治安、消防保卫工作，主要涉及到治安、消防、车场的工作很多；在公司领导指导下和各部门的配合下，秩序部认真开展各项工作，落实完成了20xx年度各项工作任务，按照秩序部人员分工及内部运行机制，因三期的前期介入，我总共分了五个阶段来实现三期的阶段性管理，现将一年来具体工作情况总结如下：

20xx年11月5日xxx期前期介入，当时正是xxx期各种设施设备及各机房电缆线大量进入时间，当时公司从各项目调了7名秩序队员配合xxx期工作，在此非常感谢各项目对xxx期工作的支持！当时xxx期各出入口没能完善，正是施工期间，出入口随处可见，因人员紧缺，公司从西安警察护卫学校招来队员18名，其中女生7名。经过连续三天的培训，18名人员全部上岗。

因18名队员刚从学校出来，初入社会，对秩序部工作不熟悉，每天下午14：00至16：30分进行系统化的培训，包括突发事件处理，岗位职责、礼节礼貌、前期进入的阶段性管理要点、军事训练、在岗培训。及一系列前期介入容易发生的事情进行事先培训，边做边学，使其能成为一名合格的秩序维护队员。争取能带出一个招之即来，来之能战，战之能胜的高素质队伍。

在所有人员的共同努力下，在xx□xx□xxx□的正确指导下，在各项目的大力支持下□20xx年11月5日20xx年5月20日，三期

顺利完成了前期介入安全保卫工作，迎来了xx期预交房。

因三期是个新组建的一个团队，90%的人员没有交房经验对于三期秩序部来说，又是一个阶段性的转换，为了能顺利交房，从20xx年5月1日开始，秩序部就在为三期的交房做准备工作，对本部门所有人员进行交房前的培训，制定交房期间应急预案，对人员进行定岗值班，再对各岗实行各岗位流程培训。20xx年5月20日三期秩序部这个新组建的团队终于迎来了预交房。

20xx年5月20日至5月30日，以xxx、xxx为领导下，在xxx总、xxx总、xxx总及各项目的大力支持下，顺利完了三期预交房工作。确保了交房安全。

装饰装修，让三期秩序部再次面临艰巨的考验，人员共计35人，主管1人，副主管1人，班长3人。除3名班长外，其余人员都没经历过物业的装饰装修管理，90%都没接触过物业管理，对于装修期间，人员进出管理、突发事件的处理、车辆进出管理、材料进出管理、装饰装修巡查、查证换证工作一无所知，在这种情况下，本部门组织不在岗人员每天2小时的强化培训，带领各班班长亲自到岗位值守，实行在岗培训，切实起到一个排头兵的作用。在此期间，也真的是有喜有悲。

在各部门的配合下，在xxx总、xxx总、xxx总、及各级领导的带领下，三期至今装饰装修已结近尾声，在此期间：秩序部抓获小偷6人。查获无证施工人员上百人，、收缴出入证400百余张，处理突发事件30余起（其中有：无证装修的、强行冲岗的、不合格材料想强行进入的、车辆进入不交费的、下货区域抢着下货的、业主想把车开到园内下货的、推车进入电梯不让收车的、进门不配合查实身份的、等等……）。

20xx年6月1日至20xx年12月30日期间，装饰装修已结近尾声，在所有人员的共同努力下，秩序部确保了装修期间安全。

前期的管理，装饰装修期间针对装修工作的管理，使本部门人员养成了一种遇事暴躁、不冷静的性格，对面业主的大量入住，秩序部又是面临一个艰巨的考验，管理上也是一个根本性转换。

在此期间，唯一的方法就是培训，刚开始也接到不少业主的投诉，也得到过领导严厉的批评，业主从一个不理解到理解，员工从不会到懂，通过所有秩序队员的努力，不会多问、多学，努力提高自我综合素质。

现在三期秩序部人员共计45人。主管1人，副主管1人，班长4人，守车员5人。共分为4个班，分别为一、二、三班及收费班，其中302、303礼仪岗归收费班管理，守车员归当班班长统一管理。

在常总及xxx经理的带领下，凡事从细节做起，细节决定成败，加强员工专业化的培训，提高队员的服务意识及工作主动性、文明用语及礼节礼貌培训。现三期秩序部这个团队基本上已转入正常服务阶段，在工作上也得到不少业主的好评，也得到公司领导的认可。

在公司各级领导的共同努力下，在各部门的配合下，从前期介入至今，秩序部确保了三期全年无安全事故发生。

秩序部通过对20xx年工作进行回顾和总结，总结过去、展望未来，整改不足之处并制定新一年的提升服务目标，以利于20xx年秩序部对各项工作更好的全面展开。

以下几项工作是三期秩序部20xx年的工作重点及提升项：

- 1、我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，秩序部将继续跟进落实。

2、加强队员系统化的培训工作，做好细节，提高本部门人员的服务意识及工作主动性。

3、服务质量尚需优化和提高：从多次检查和客户投诉中发现，秩序部各个岗位队员的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。秩序部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在都一个样的服务标准。

4、反复出现的问题是有个别岗位保安员仪容仪表不整齐、礼节礼貌不生动、服务不周到、处理应变不灵活，这些问题严重影响着整体的服务质量。在20xx年的工作中，秩序部将重点跟进、抓好落实并做好培训工作。

5、资料整理归档工作，严格按创优标准装档，值班记录、巡视记录等，按月收取检查入档。

8、加强与各部安全工作的沟通协调，做好重大接待的安保工作

9、严格落实岗位责任制，加强团队的执行力。为三期的创优打下坚实的基础。

10、完成上级领导下达的各项任务

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出严峻的考验，我们一定正视现实，不畏困难我们将迎难而上，做好工作。在思想观念上不断改进，在工作质量不断提升，在工作方法不断创新，全体秩序人员为树立公司良好形象尽职尽责，最后达到让公司领导满意，让业主、商家满意。

## 秩序员年终个人总结篇三

20xx年即将过去，新的一年即将到来，我在这里先给各位领

导，同事拜个早年：祝新春快乐，万事如意！

本人赵澜波，于20xx年11月20日进入公司，担任e区秩序维护员一直至今，时间转瞬即逝，转眼我在花果园物业工作已经一年多了。在这段时间里有辛酸、有快乐、有欢笑、有泪水。下面，就是我对自已20xx年的工作总结：

进公司的这段时间，除了最近才交房不久的一期16栋，我担任过其他所有的岗位，就从监控中心说起吧，在监控中心刚刚启用时，班里找不到合适的人选，我正好是学电脑出身，张班长就安排我到监控室值班，在监控调试员的帮助下，我很快掌握了视频的拖放，录像回放以及剪辑等操作，还有火灾报警控制器的各项功能及操作。之后也毫无保留的教会了后来的几位女同事。

当然，细心的工作是要交给女生来做的。我嘛！还是得出力气。听从领导的安排被调至地下车库，指挥车库内的车辆安全有序行驶以及检查车辆外观是否完好，基本做到只要人在绝不会堵车，发现车辆有破损第一时间上报并拍照记录。

两个月后，还是因为学电脑，我被安排到道闸岗，对出入车辆进行登记并检查外观，以及对出入人员、物品进行管控。

直至现在做机动巡逻岗，协助班长和帮助各个岗位处理一些细小杂事。

每个星期一次的训练和培训让我能更好的熟悉业务和完成工作，锻炼的身体的同时也让我能够正好的融入工作。其中学到了消防的基本知识及火灾发生时的应对措施、指挥车辆的手势、礼仪礼节、齐步行进等等。

在领导的帮助下，能较好的完成自己的本职工作。在车辆及人员把控方面、责任心方面自认为还是比较出色的。比如在道闸岗期间，由于地下负二层还在施工安装机械车位，负一

层车位严重不足，只要没有通行证的车辆，都要进行车牌、电话以及来访地址的登记。尽最大努力不让外来车辆蹭停，保证e区业主以及他们的客户都能有地方停车。对拉进拉出的物品进行严格把控，坚决不让不合规定的材料进入，不给来路不明的物品放行。

回顾这段时间的工作，虽然自己有所进步，但仍然感觉自己有不少不足之处：

- 1、知识满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、本人工作与其他同事相比还有差距，不够细心。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。

## 秩序员年终个人总结篇四

回首既往，岁月峥嵘。物业公司一路走来充满艰难与风险，但我们同时获得珍贵的发展机遇，取得了来之不易的成绩。一年来，公司上下始终贯彻让业主满意、不断超越的服务理念，坚持专业规范、服务客户、持续改进、追求卓越的质量方针，以为业主营造安全舒适的生活环境为服务宗旨，狠抓企业管理，强化员工素质。全体员工以小区为家，把业主当亲人，真抓实干，热诚服务，以优质的服务赢得了广大业主的赞誉，多次受到市、区房管部门的表扬。年底顺利通过了iso9001质量体系认证。引进乐天物业管理软件，提高管理效能，为广大业主提供了更加优质高效的服务。公司也获得了健康、持续的发展，做到了稳健运营，实现了预期的目标。下面我将一年来的工作向各位同事总结如下：

创新，是企业可持续发展的不竭动力，公司从成立之日起就不断的进行体制创新、经营创新、观念创新、管理创新□20xx年公司在创新中高歌猛进。

为了更好的服务业主，宣传品牌。公司根据形势的发展变化成立了开元盛典项目部和月亮湾项目部，从而使总公司的管理项目由原来的2个增加到了4个。随着管理面积的进一步扩大，公司对人才的需求越来越迫切。我们的主要做法是：

### (一)、加强人力资源管理，做学习型、创新型企业

严把员工招聘关。物业公司招聘管理人员须有物业管理经验，并取得国家颁发的从业证书；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘秩序人员一般须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

做好员工的入职、在职培训工作。公司对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性；对在职员工，公司提倡工作就是学习，工作就是创新，每位员工都争做学习型、创新型员工。从而，使员工个人素质得以提高，项目部的管理服务水平和效益得以提高，树立了良好的企业形象。

从实际出发，项目部严格按照ls09001质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。项目部根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法；制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响；建立完善考核机制，并与绩效考核挂钩，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

### (二)、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力

为了更好地服务客户，我公司引进了一站式物业管理资信系统乐天物业管理服务软件。该软件包括：一站式客户服务、一站式资信管理、一站式数码社区三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资信系统。项目部全面提倡一站式服务、最佳物业管理员的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

(三)、认真抓好人才的培养。物业行业是个新兴的行业，在我国推广近30年来，发展十分迅猛。如果我们不加强培训，员工的业务技能和服务水平就不能适应新形势的发展。因此，公司先后2次组织管理人员到北京大北物业进行参观学习，在此基础上，公司利用每周的二、四进行多媒体教学，与艾特森拓展训练机构牵手，在浮山太皇峪进行了拓展训练，通过训练激发了员工的潜能，培养了团队意识。对做好物业服务工作起到了积极推动作用。鉴于拓展训练的特殊效能，公司在君临苑组织了2次拓展训练，收效明显。去年6月份，公司参加全国物业管理资格认证考试的16人全部拿到了从业证书，为公司的迅速发展储备了人才。

快捷的服务效率、高质量的服务标准、100%的业主满意率一直是公司长期以来一直追求的工作目标，一年来，公司狠抓员工工作效率，强化服务标准，取得了一定的成效。在公司进行的业主满意度调查中，业主满意率为97%以上，业主投诉及时处理率100%，房屋交接及时率100%，定期对园区公共设施、设备进行检查、维护、维修、及时率100%，已基本达到物业管理服务二级水平，为业主提供了一个安全、文明、干净、舒适的生活环境。

(一)、提高保洁服务标准，保证小区美观整洁。

在保洁服务上，我们按照相关规定将垃圾清运由过去的日产日清变为时产时清，并定期清洗楼道，疏通排污管井，不定期地对小区内的小广告逐层进行排查、清理，初步实现了小区保洁立体化。大力提倡奉献保洁和快乐保洁，调动保洁员的工作积极性。同时，针对早晨、中午和晚饭后休息时间垃圾量大的实际，指定专人分三个时段在小区拣方便袋等杂物。做到地上不见碎纸片，树上不挂塑料袋。针对冬季清雪工作，提出了以雪为令、小雪当日、大雪三天、人到雪净、扫雪出门的目标，做到了下雪不积雪、下雨不积水、晴天不见灰、雨天不见泥，保证了小区的美观和整洁。

## (二)、精心规划，细心呵护，小区绿化自成特色。

绿化服务上，我们采取多层次、多品种、多形式布局，接一房绿一点、接一区绿一片、接一路绿一线的绿化风格，达到了春有花、夏有荫、秋有果、冬有绿。本着小区绿化畅、洁、绿、美的原则，对新建小区绿化精心呵护，实现绿化、美化的层次搭配、色彩搭配和季节搭配。我们精心修剪、细心呵护，对小区已枯死的草坪重心进行栽种，将绿化、美化结合起来，小区绿化形成了自有的特色，创造出四季常青，三季花开，雨不见泥，风不见尘的优美居住环境。

## (三)、治安保卫严密规范，小区秩序井然有序。

在治安保卫上，我们针对小区住户多、人员杂的实际情况，实行秩序人员24小时巡逻制度，并增设了智能巡检管理系统，加强巡逻密度与力度，最大限度的保证小区的安全，努力构筑井然有序的安全防线。加强对秩序员的业务培训，先后进行了消防演练、突发事件应急预案演练，大大提高了秩序员的临场应变能力、案件预防和突发事件的处理能力。同时，我们还对秩序队员上岗期间的着装、步伐、用语等日常行为都做出了明确具体的规定，对秩序队伍实施军事化管理，队员坚持每天早操、每月进行综合素质比武，即锻炼技能又提高个人素质，为保证小区安宁打下了坚实的基础。

在维护小区治安的同时，强化安保工作服务于小区居民的理念，在秩序队伍中开展四个必帮活动，即居民运送沉重物品必帮、因病求援必帮、孤独鳏寡老人生活困难必帮，住户受到侵害必帮。先后为住户解决困难做好事50余次，拾金不昧多次，秩序部先后收到表扬信10余封，业主亲自送锦旗3面，赢得了业主的广泛认可，小区秩序井然有序。

#### (四)、实行服务承诺，服务水平、服务质量实现新突破。

为更好的服务小区居民，便于监督，我们实行了服务承诺制，将物业管理的服务内容、服务标准、服务时限、联系电话、投诉电话等内容向小区广大住户公示，将公司各大板块工作全部纳入广大住户的时时监督之中，做到份内的事主动办、份外的事帮助办、今天的事今天办、紧急的事立刻办。我们在工作中，严格要求维修服务人员，出现业主关洗课葵柿课侍獾耐端撙甬胸5分钟之内赶到现场查明原因，能及时处理的及时处理，直到让业主满意为止，严格落实各项维修服务标准，立足于为业主真正的解决问题，为公司减轻负担。通过服务承诺制，较好的解决了小区业主对物业管理内容不清，有事不知找谁办理的问题，有效的与业主进行沟通，努力实现人性化服务理念、个性化服务设计、快捷式的服务时限，方便了业主，实现服务水平、服务质量的新突破。

细节管理貌似平淡却能决定成败。管理学里有一个很经典的理论魔鬼躲藏在细节当中。大多有实力的物业管理企业都通过细节服务来创造物业管理的完美价值。已开始从每一个环节的每一个细节做起，实实在在地从小处着眼，在服务中于细微之处见功夫。物业公司对细节问题的关注一直保持着近乎挑剔的认真。在君临苑小区里，为了有效保护监控线路，防止雨水进入管井，我们抬高了管井口的高度。为了减少车辆经过窨井时发出的咣当咣当声响，公司在这些窨井盖的四周用木塞子加以固定。在小区的保安亭里随时配备了打气筒以备业主之需物业坚信客户是最稀缺的资源，永记1%的工作失误将会给客户带来100%的不满，并且注重关注每一个细节。

公司把大事做于细，伟业做于先作为物业文化提出来，实践中特别注重细节服务。在小区的服务中精益求精，各项目部设置了便民服务箱，大到冲击钻、管道疏通器，小到螺丝刀、老虎钳、电笔、胶布等，一应俱全。业主有需要登记一下或打个电话，就会得到特别及时的服务。为方便业主倒垃圾，公司在每个楼宇门和地下停车库的电梯出入口都放置了垃圾桶，就连每幢楼房的一层商业门面前也放置了垃圾桶，这些垃圾桶的放置不但受到业主的好评，而且也减少了保洁人员清理零散垃圾的工作量，可以说是一举多得。去年临近春节时，我们考虑到业主购买物品比较多，我们在小区大门口配置了地牛车，为满足热爱运动业主的需求，我们从市体育局购买了健身器材和篮球架，目前，健身器材已投入使用，篮球场也受到热爱体育锻炼业主的一致好评。

把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。重视细节服务可以给企业带来源源不断的客户，从而创造可观的效益；而忽略细节，也会产生负效应。我们知道，如果一个业主对我们服务质量满意，会告诉另外的6个人；如果不满意则会告诉22个人，而真正打动业主/住户的正是我们服务过程中的一件小事，一个细节。

物业服务不单纯由设施设备和规章制度堆砌而成，服务过程中更多的时候体现了人与人之间的沟通、交流甚至分歧，如何体现服务的时效性，关键是要从根本处着手加强企业文化建设，提升员工素质，增强企业的凝聚力，让业主第一的思想植根于每位员工的思维和行为习惯中，实现满意员工满意服务满意业主满意企业这个可持续发展的良性循环，企业才能立于不败之地。

公司在运营过程中，如果人员过多会加重企业的负担，人员过少则会影响服务质量。物业公司经过一年的摸索，已对各部门人员有了合理的编制：总办：4人、协调员：2人、综合管理部：5人、资产财务部：3人、多种经营部：7人、员工食堂：1人、君临苑管理处74人，丰台苑管理处35人，开元盛典

项目部：18人、月亮湾项目部：6人，公司总共有员工155人。各项目部设客服部、工程部、秩序部、保洁部。总公司设总办、综合管理部、资产财务部和多种经营部，公司实行总经理领导下的分工负责制。下面，我对各部门的工作进行简要的讲评：

君临苑项目部的特点是：物业从业人员多、管理面积大、开发商遗留问题较多、业主的成份相对复杂。总体上来说，完成任务还是不错的。一是档案资料的管理比较正规；二是项目节能改造收效明显；三是积极联系开发商解决房屋瑕疵问题；四是开展文体活动，活跃小区气氛；五是消防安全工作做的比较到位，为小区住户营造了安全舒适的居住环境；六是环境卫生打扫较好，小区干净卫生。存在的问题：一是员工业务水平和服务技能有待提高；二是物业收费率低，工作灵活性不够；三是要精细管理，减少公共设施的损坏。

丰台苑管理处：一是顺利完成了3#楼的交房工作；二是按照公司的要求完善了项目部机构设置；三是按公司的要求搞好收费工作，没有任何差错，工作做得很细，对已经入住的客户的收费率达到69%左右；四是安全工作落实到位，卫生打扫及时，为业主营造了舒适的居住环境。五是班子团结，凝聚力强。存在的问题：一是处理与业主分歧方面方法不够灵活；二是管理层和员工的沟通不够；三是制度落实不够严格。

开元盛典小区的特点是：小区出入口多、开发商遗留问题多、管理人员少。一年来的工作成绩：一是顺利完成了二期交房工作，与二期业主相处得比较融洽；二是接管一期后，及时拜访了一期业主并征求他们对物业管理的意见和建议，较好地消除了一期业主对前任物业管理公司的不满情绪；三是在人员少，专业技术力量薄弱的情况下，较好地处理了开发遗留的工程问题和业主日常报修工作；四是小区秩序井然，安防工作扎实有效，环境卫生整洁美观；五是保持了较高的物业收费率，物业费的收交率已超过50%，预计在开发商处理好小区围墙和楼宇门后的收效率不低于90%；六是班子团结，管理顺畅，人

尽其才，物尽其用。存在的问题是：一是人员的业务技能有待提高；二是员工的责任心有待加强；三是处理突发事件的能力有待提高。

月亮湾项目部：月亮湾项目部的特点是：前期人员投入少、小区规划好、项目发展潜力巨大。主要工作成绩是：一是认真抓好人员培训工作，为项目发展储备合格的人才；二是区分层次，因人施教，确保公司各项规章制度落实到位；三是合理布岗，确保小区的安全；四是加强与开发商和业主之间的沟通，起到开发商和业主之间桥梁的作用。存在的问题是：一是项目部员工新，物业知识掌握较少，工作效率有待提高；二是员工的纪律性不强，落实管理制度不够严格；三是与政府机关及开发商的联系有待加强。

综合管理部：一是落实公司的指示比较坚决，完成任务标准比较高；二是积极协助各管理处做好服务和保障工作；三是公文管理工作实现了制度化、规范化；四是积极配合各项目部开展各种活动。如参加君临苑的庆六一游艺活动、消防演练、夏季清理积水及冬季扫雪等。五是加强员工食堂成本控制，努力提高饭菜质量，确保就餐人员吃好吃饱。存在的问题：一是档案管理工作还不够认真细致；二是综合管理部对项目及其它部门的监督、管理能力有待加强；三是要在加强成本控制上下功夫，节约成本，减少浪费。

资产财务部：一是制度落实严格，帐目、报表清晰规范；二是业务能力强，日常工作完成好；三是班子团结，能够做到心往一处想、劲往一处使；存在的问题是：一是和项目的沟通有待加强；二是要在严把审核关，努力为公司节约成本上下功夫。

多种经营部：一是开展微笑服务，努力提高服务质量；二是分析周边市场，调整经营思路，着力提高营业额；三是开展各种优惠活动，让利于会员，增强店面的竞争力；四是印制、散发各种宣传资料，扩大店面的影响。存在的问题是：一是为公司创造的利润少，销售额上不去；二是经营手段不够灵活，新

的一年有待提高。

总体上来讲，各部门的工作是均衡发展，没有明显的先进与落后之分，各有特色，各有千秋，相信只要我们管理层真抓实干，每个部门都有跨入先进的机会。

我们深深认识到只有以创新求发展，以客户为中心，以服务为己任，以客户满意为追求目标。大力提高品牌知名度和品牌的信誉度，才能使品牌健康稳定的发展，发挥它的超值魅力，并最大程度促进企业的发展。

20xx年，是公司5年计划实施的第二年，也是打基础、上质量的关键之年，公司将通过实施人才战略，加大培训力度，力争在4年之内管理面积达到100万平方米，达到物业管理二级资质。

### (一)、强化服务意识，打造物业品牌

第一步，从年初至后半年主要是完成交房、装修入住及召开业主大会成立业主委员会的准备工作，加大宣传力度，扎实做好服务工作，把业主满意，生活便利作为工作的出发点，把客户至上，服务第一，重誉守信，至善至美作为服务宗旨，我们的工作就会迈上新的台阶。物业公司一班人要妥善处理房屋瑕疵问题，既要维护开发商的权威，又要维护业主的利益，按照年初制定公共部位及设施的维修保养计划，认真抓好工作落实。扎扎实实为业主办实事、办好事，以实际行动赢得业主的信认与尊重。

第二步，从20xx年年初开始，在公司的知名度、信誉度、美誉度得到充分提升的前提下，我们开始大力宣传瀚森物业的管理业绩和管理经验，让瀚森物业成为临汾物业行业的一颗璀璨明珠。然后通过竞标向博浩源馨城周边辐射，不断扩大接管面积，在提升物业管理水平的同时，争取资质升级。

第三步，按照创品牌、树形象、练内功、求发展的工作思路，完善管理制度，建设专业队伍，拓宽服务领域，提高服务质量，打造业主满意的服务型企业。实现立足临汾、辐射周边的目标。

(二)、完善培训机制，培育管理人才。企业的兴旺，关键在人才，人才兴，则企业兴。第一步，组织员工参加国家资质统考，提升从业人员的业务技能，在去年参加全国物业管理师考试的基础上，继续组织人员参加物业管理培训考试，力争在今后4年内让所有的管理层人员都能拿到物业管理师、助理物业管理师、物业管理师证书。

第一步，从业人员向一专多能靠拢。主要是抓好工程维修队伍的建设，培养复合型的万能工，同时，要求各部门人员除了能完成本部门的工作外，还能通晓其他部门的工作。让部分员工达到中层管理人员的水平，中层管理人员要达到高层管理人员的水平，高层要达到更高的管理水平。公司要求所有从业人员都要有法规意识，依法做事。

第二步，从现有员工和招聘来的新员工中不断发现培养优秀管理人才，通过培养，储备人才，为公司规模的扩大奠定人才基础。

第三步，在物业管理实践中不断地总结提高，通过召开碰头会、难题会诊等形式，让员工和管理层各抒己见，不断征求员工的合理化建议，在改进工作中发现人才，培养人才，同时，各部门负责人要言传身教，当好第一培训师。

旧岁更添几重喜，新年更上一层楼。成绩属于过去，荣誉归于大家，未来在于创造。天道酬勤，汗水的付出与勤奋的探索必将得到厚实的回报。现在瀚森这一品牌已响彻平阳大地，引起社会各界的关注，瀚森这一名字被越来越多的人所向往。越是繁荣越会引起别人的注意，也会引来更多的竞争对手，面对困难和挑战，我们没有退路，有多少危机就意味着有多

少机遇。瀚森人就是善于抓住机遇。只要我们团结一心、攻艰克难、激流永进、开拓创新，我们的事业一定会蒸蒸日上。

新的一年，我们将面临新的机遇和更大的挑战，但我坚信，有公司的正确决策，有公司管理人员的正确领导，有全体员工的共同努力，通过强化管理，提高效率，公司一定会在激烈的市场竞争中求得新的展，我们的目标一定能够实现!让我们携手共进，把瀚森物业建设的更加美好!

## 秩序员年终个人总结篇五

在即将过去的20xx年是一个不平凡的一年，我部在公司各级领导、各部门的大力支持和指导下，紧紧围绕公司提出的“积极做事、踏实做人”的工作态度、“重在执行”的工作作风，求真务实，积极创新，不断提高，始终坚持以“xx一家人”的服务理念。以安全防范为工作重点，贯彻落实公司领导指示精神，狠抓队伍整体素质建设和团队建设，充分发挥队员的主观能动性、积极调动全员的工作热情，通过我部全体人员的共同努力落实完成了20xx年度各项工作任务，取得了一定成绩，但同时，也存在许多不足，为在今后工作中能扬长避短，按照秩序维护部专业分工及内部运行机制，现将一年来具体工作情况总结如下：

1、人员变动情况：秩序维护部原编制共计xx人(主管xx人，班长xx人，副班长xx人，秩序维护员xx人)，本年度x月份由于xx号楼交房又是领导班子重组的关键时期，我们加强了内部管理强化服务品质，保障了交房工作的顺利完成。为加强夜间管理力度和内部事务的管理，经公司领导批准[x月份入职一名副班长[x月份我们完成了秩序维护部领导班子的重组。

2、秩序维护部除每月定期召开部门全体会xx次，每周召开领班会xx次之外，每月还对车场管理员、巡逻人员进行1次业务培训[x月份对全体秩序维护员进行了全面的作业文件的培

训;x月份对全体秩序维护员进行了为期x个月的作风纪律整顿。并取得了一定的效果。

3、为了打造出xx物业“高效、优质的物业服务形象”，体现“xx一家人”的企业服务理念，强化内部管理，提高物业服务品质、增强团队意识和团队凝聚力。在公司领导的大力支持下□xx月份我们成功的举办了“xx物业第一届秩序维护员技能比武”。本次比武大赛考核内容包括：综合理论知识考试、军事队列擒敌拳考核、岗位实操及现场答辩考核、体能耐力考核。通过这次比武考核，进一步增强了秩序维护员的比拼意识和团队意识，全体秩序维护员以朝气蓬勃的精神状态展现了xx□xx物业秩序维护员的良好形象，坚定了业主对我们物业服务的信心，大比武活动达到了互帮互助、学以致用、共同提高的目的。

4、全面完善小区已交房区域内及停车场多个监控点和巡更系统的安装调试工作，并投入正常使用。在商业门面没有监控点的情况下我们重点加大了对商业门面及重点区域的巡逻力度。确保了本区域的安全。

5、完成20xx年施工装修现场管理和检查工作，及时发现处理施工队各类违章，全面保证了二装施工期间的治安、防火工作，没有发生一起严重的治安及火灾事件。

6□20xx年秩序维护部严格控制进出人员，检查施工人员出入证，办理临时出入证xx人次，严格落实好施工人员及搬家送货等外来人员凭证进出小区的管控工作。

7、本年度特别事件记录共xx多起，秩序维护部完成各类特别事件的取证、填写和处理及上报工作，并且将涉及其它部门的特别事件抄送给有关部门，做好内部及各部门之间的协调工作。

8、本年度秩序维护部在巡视中发现推销人员多起，对推销人员进行教育及登记并让其写出保证书，承诺不再来小区进行推销。有效的保证了各单元客户的正常工作秩序。

9、本年度共协助各种公司对内对外活动多次，全面保障了活动的正常有序展开；其中xx月份秩序维护部为保障xx号楼交房活动，共出动秩序维护人员xx余人次，圆满顺利的保证了交房活动的圆满完成，也得到了公司领导的肯定。

10、本年度规范了秩序维护部对讲机使用的信道及编号工作，保障了各部门之间的正常通讯互不干扰和部门内通讯的. 规范化，严格落实谁使用谁负责的交接制度。

11、为了规范搬动队伍的管理，我们签定了“搬运队服务协议”和“搬运队人员行为规范”加大了管理力度。确保了能及时为业主服务的同时还有有效的保护了小区内的各种设施设备。解决了业主、物业及搬运工这三者间的矛盾。

12、本年度秩序维护部参加了派出所的各种安全会议xx次，并且对本部门员工传达了各次会议的相关内容。

1、一、二期已交房区域消防系统的设备、设施(消防主机、喷淋、烟感、温感、电梯三方通话、手报、防火卷帘门、消防广播，声光报警等)的移交和验收已全面完成，并正常运行使用。

2、本年度完成小区各公共区域和重点部位的灭火器配备工作，各类灭火器共配备xx具，并对小区内需要年检的灭火器xx具进行了年检，保证了小区内所有灭火器材均处在良好状态。

3、完成小区各层消防安全疏散指示，标识的张贴工作，完成各层消防栓箱粘贴封条和灭火器箱的警示标语工作，共贴消防栓封条xx张。

- 4、本年度完成一二期已交房区域的烟感及喷淋的测试和检查工作。
- 5、本年度秩序维护部完成对新入职及老员工的消防常识及技能的培训和考核工作。
- 6、秩序维护部为加强楼内业主、装修施工人员及内部员工的防火意识，举办了第一届消防安全宣传月活动，结合高温装修期间火灾的多发性及本小区的实际情况，组织工程部、客服部及环境部人员联合举行初级火灾灭火演习、火灾报警演习、自救演习，得到业主对小区整体消防工作的认可同时也提高了内部员工的消防安全知识和技能。
- 7、在消防安全宣传周期间，秩序维护部向小区发放“消防安全常识”宣传单，张贴“消防安全常识”宣传画，对物业管理处各部门员工进行了消防常识宣传，特别针对消防考取人员进行考试，并对秩序维护部人员进行跑楼测试(5分钟合格)，考试和测试均为合格。
- 8、本年度秩序维护部为了更好的掌握全楼烟感状况，因此对小区烟感进行一次统计，并计划在明年x月份进行逐一测试工作，确保各设备在良好的运行状态下。
- 9、为了使部门人员更好的了解消防工作的重要性，秩序维护部对本部门人员进行了消防常识的培训，并组织了全部门人员对使用干粉灭火器的实操、消防工作制度进行培训□ 20xx年度秩序维护部多次组织了内部员工进行抛水带如何使用灭火器的培训，使秩序维护队员都能了解和掌握消防器材的使用。
- 10、秩序维护部每月落实完成录像机的维护保养工作，保障了xx台录像机的正常录制，完善和修改定各项消防工作文件。
- 11□20xx年度秩序维护部完成了元旦、春

节、“五·一”、“十·一”节假日之前对各客户单元及内部重点部位的消防安全检查和配备灭火器的监督检查工作，及时发现消防隐患并监督整改，有效的保障了小区业主的利益和安全。

12、秩序维护部顺利的`完成了20xx年度各个节假日期间的各项预案和节假日期间的消防安全保卫值守工作。

1、本年度全面完善了小区地下车库的各项设备、设施、车场系统及标识路线的工作任务，对前期入住业主及送货车辆进行车场免费服务管理，为明年达到了停车场管理的标准化和规范化打下坚实的基础。

2□20xx年x月份度秩序维护部主要对车辆档案的建立和存档工作逐步完善，目前电脑中已有xx辆车的资料。

3□20xx年度秩序维护部完成外保和车场管理员的手势、语言方面的培训工作，共召开培训会议多次。

4□20xx年x月份车场自动管理系统投入试用，秩序维护部对部门人员及车场管理员进行了培训，使之熟练的掌握车卡的填补、发卡、收卡结算的操作程序。

5、秩序维护部完成20xx年度车场设备、设施的完好率统计工作(每月30日前统计一次)，对损坏的设备、设施通知厂家进行维修或更换，保证了车场设备、设施的正常使用。确保消防主机的正常运行，达到零故障。

6、为保证地库安全，秩序维护部严格控制进入地库车辆，并对地库进、出车辆实施登记，对带出大件物品车辆按照出门条制度进行查验后给予放行，同时做好地下库巡查工作，对进出的每辆车均做车辆检查登记，全年没有发生一起丢车、盗车事件。

7□20xx年度全面完善各岗位职责、工作记录，达到了表格化、标准化、规范化。

8□20xx年度外保完成各类训练工作任务，每周坚持训练(跑楼、队列、军体)，每月定期进行抛水带、灭火器使用等项目的培训，现经过考核均达到要求。

9□20xx年度门岗完成对货运车辆的管控(共收出门条xx份)和大门非标准时间进入人员的登记工作，确保小区内的安全。

20xx年秩序维护部是一个艰辛的一年，虽然取得了一定的成绩但还存在一些不少的问题，在人员、纪律、语言表达和处理突发事件上还有待于继续完善、规范和提高，员工整体素质和责任心还需要加强，团队的协作不够融洽。在新的一年里，秩序维护部将会更加努力、团结进取，逐项落实好20xx年度的工作计划和培训计划，同时做好对客服务和对外宣传以及外联工作。坚持落实好各项治安、防火工作制度，认真贯彻执行治安、消防、车辆安全管理综合体系文件，使xx小区物业管理处秩序维护部各项工作更加扎实，同时也请公司领导和管理处各部门给予指正和帮助，共同提高。

## 秩序员年终个人总结篇六

感谢公司领导的信任，我全身心地投入工作，深入一线了解队员工作、思想情况、熟悉小区周边的治安情况，根据小区实际情况，调查工作思路采取一系列有效措施，取得了一定的成绩，同时也存在许多不足之处。现将工作述职如下：

带着队员走出失败的'阴影。到公共秩序维护部后，发现队伍由于多方面的原因，工作积极性不高、责任心不强、缺乏激情，队伍被一种无形的压力笼罩着，队员压力过大导致身心疲惫，针对这一情况，及时与队员交心、谈心，多次开展文体活动(如象棋比赛、乒乓球比赛等)让队员在娱乐中放下思

想包袱，同时以身作则加强对队员、对班长的监督检查力度，提高队员、班长的责任心。通过培训与周末例会，我主动承担责任，让队员在无思想包袱下工作、生活，通过一段时间努力队伍恢复了往日的生机。

充分利用智能化系统，监督队员履行职责情况。公司给配备了巡更系统和车辆管理系统，为了发挥两大系统的作用。我根据小区的具体情况现场查勘，对巡更点作了全面、有效的布置，使巡更不留任何空隙与死角，并同时执行巡更管理制度，使队员履行职责情况有较大的改善，车辆管理系统实施以前，业主多次投诉门岗队员对车辆把关不严，并有业主以此要挟不交物业费。车辆管理系统安装时，及时跟进，学习系统的操作，为更好地管理门岗收费，防止费用外留，及时检查电脑收费与实际收费是否相符，并主动管理门岗费用与财务对接，8月1日对小区所有车辆执行刷卡进出，门岗的工作得到业主的充分肯定。

根据公司的安排今年创“全国物业管理示范住宅”小区，此事困难大、任务重，我带领队员积极配合管理处的各项工作。国优期间到处都是维护员身影，刷墙漆、清下水沟、刷马路等，协助管理处完成大量工作，据初步统计国优期间维护员共出动500人次，共计1800小时。通过努力，使小区的面貌焕然一新，各项工作基本达到“国优”标准。

xx年是多灾多难的一年，大到全球、国家，小到公司、管理处、部门，虽然公共秩序维护部取得以上成绩，但也存在诸多不足之处：

- 1、招聘渠道不畅通，队员不稳定。公共秩序维护部一直都是缺编，人员一直不够。主要原因是：一方面招聘途径较少，主要是熟人介绍、火车站介绍所介绍，招聘途径没多样化、没有积极想办法采取有效措施，应聘人员来源较少，从而导致没有按公司人力资源的规定把好人员的入口关，招聘时没有选择余地，有时招聘的队员根本不符合公司要求，给以后

的工作带来诸多不便。队伍不稳定是导致缺编的另一方面，公共秩序维护部队伍比较大，队员来自五湖四海，思想工作没及时跟上，再加上酬金制度、平面小区等原因，使大部分队员在这里工作时间比较短，导致部门流动性较大，队伍不稳定。

2、思想麻痹、安全意识不强。今年在社会大环境治安形势较差的情况下，小区也出现多起业主家中被盗现象。据统计今年小区共出现家中进人、被盗20余起，虽然被盗事件后及时分析原因、采取措施，但平静一段时间后，上到部门主管下至队员，思想上没有使终把紧“安全”这根弦，工作中放松了对自己的要求，责任心下降没有一如既往地工作，是导致下一起安全事故发生的导火线。没有按公司的规定，从严管理、按规范管理，叫想麻痹，从而导致出现今年轰动整个公司的7·7事件的发生，这一系列的事件发生使业主财产受到损失，给公司、管理处造成很大影响，与部门主管思想上没有高度重视，管理不规范、安全意识较差有关。

3、队员责任心较差、监督力度不够。今年虽然部门的培训、训练照常进行，但培训的随意性较大，队员没有经过系统的培训，导致新队员进来很长一段时间还不知道岗位职责和公司的各项规章制度，给部门整体工作带来很大影响。部门主管对班长、队员监督力度不够，虽然晚班有部门主管人监督，但中班的监督力度不够，从而使中班出现安全事故。部门主管、班长以身作则、模范带头作用不强，特别是班长，巡逻过程中，有偷懒、不能及时发现问题与解决问题，平时管理没按规定从严管理队员，部门没有严格执行“公共秩序维护部奖惩制度”，队员作好作坏一个样，是队员责任心不强的另一方面。

4、系统操作不规范、处理问题不灵活。门岗车辆管理系统未充分全发挥作用，队员没按规范操作，实行刷卡以来，小区还有许多车辆未办理智能ic卡，照常出入小区，而门岗队员凭经验也没给发卡直接开门，系统对这部分业主形同虚设。

监督力度不够，临时卡管理混乱，值班人员大部分时间坐在岗亭，有时利用电脑做与工作无关的事，未及时收回临时卡，多次出现车辆冲岗现象，到至今为止临时卡丢失的40余张。队员在执行制度时处理问题不灵活，解释问题不到位，服务意识不强，导致两起撞杆冲岗现象发生。

5、公用物品管理不当，损坏程度严重。今年初虽采用集中管理，实行领用登记制度，但没有采取强有力的措施，没有执行公用物品管理制度。虽没有出现丢失情况，但出现对讲机进水、手电筒摔坏等现象，出现这些现象只是口头批评，没有追究当事人的责任，从而导致公司财产受损。

xx年工作已结束□xx年工作即将来临，为了更好地开展xx年的各项工作，更好地为业主服务，决定xx年工作从以下几个方面开展：

1、拓宽招聘途径，招聘新队员，补充队伍力量，严格执行“末位淘汰制”以提高队员责任心和忧患意识。

2、加强内部管理，抓好队员、骨干的培训、训练、思想工作，提高队伍集体形象和综合能力，以高标准、严要求开展各项工作。

3、充分利用车辆管理系统，严格执行收发卡制度，加强车辆管理，针对小区车辆乱停乱放现象，及时采取上门、贴建议函等措施解决，确保小区车辆停放有序，并严格对车辆实行收费制度，为管理处创造一定利润。

4、加强公用物品集中管理，实行责任到人，采用定期检查、不定期抽查，谁损坏谁赔偿并追究责任的原则，确保公用物品的正常良好使用。

5、立足部门窗口形象，加强与各部门的团结协助，积极配合管理处各项工作，提高办事效率。

新年新气象，在新的一年里中公共秩序维护部本着“持续改进”的原则，将以优质服务、饱满的热情、昂扬的斗志、过硬的业务技能展开各项工作，为公司、管理处增添新的活力，争取工作再上一个新的台阶。

## 秩序员年终个人总结篇七

光阴如梭，时光荏苒□20xx年就要成为历史了，内心不禁感慨万千!转眼间又将跨过一个年度之坎，回首过去的一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺;在过去的一年里，是名居花园项目比较忙碌的一年，也是秩序维护管理工作比较忙碌的一年。

20xx年，在公司领导及项目经理的直接领导和大力支持下，我部门按照“高起点、高标准、高水平”的立司要求，以“强服务，创品牌，树形象”为宗旨，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业安全管理工作的要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过部门全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务，现将我部门20xx年主要工作总结如下：

一、在制度建设方面，由于名居花园项目是今年刚刚组建的，一些制度还不完善，通过日常的工作及公司给予的大力支持，进一步完善了相关管理制度。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓部门各岗位人员素质，进一步提高业主满意度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部门着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力，不断加大培训力度，以进一步提高秩序员综合素质。

2、针对我部门个别员工仪容仪表方面存在的问题，我部门加大了对员工形象仪表方面的培训，通过培训也有了一个很大的提升。

二、强化岗位制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展，为进一步强化管理制度执行力建设，制定了工作及培训计划，按照计划，定期组织秩序员集中学习及培训，要求所有参加人员认真做好学习笔记，并对培训内容进行抽查。

三、名居花园项目班子是xx月份开始筹备组建的，由最早的几个人到现在项目的xx多个人，就拿我们秩序部来讲，目前，秩序员招聘工作难；秩序员工作枯燥无味，工作时间又长，每月微薄的工资待遇，除去个人生活开支，所剩下的难以做出其它安排。年轻的秩序员面临着生活的压力和对其他美好事业的选择，从而导致秩序员稳定性差，流动率节节上升。秩序员的工作性质特殊，在工作中存在一定的危险性，年龄又受到行业的局限性，社会福利待遇也得不到保障。秩序员都普遍认为他们吃的是青春饭，年龄大了就会被行业淘汰，因此纷纷另谋出路；不但无人愿意应聘秩序员，而且秩序行业简直成为农村青年来到城市打工的一个跳板，一个临时工作，这无疑又是造成秩序员不断流失的原因。项目努力克服各种困难，通过外出调研、挖角、参加招聘会等招聘，截至目前秩序部现有人数xx人。

四、工作完成情况：自项目班子组建至今，本部门配合项目客服部及工程部完成了东地块房屋及公共区域承接查验工作；东地块及西地块部分业主入住工作；小区车位划线及交通设施安装工作；五、在工作中主要存在的问题有：由于新员工对本职工作不是很熟悉，所以在处理工作的过程中出现因为业务知识不熟练的原因，而出错的情况，但是通过以老带新的工作方法，对相关的业务知识不断地教给新员工，使新员工能够在工作中减少出错。

在给员工们培训时，许多员工不能很好的重视自己的工作重要性，通过给他们讲解案例，员工们也能通过案例看到了好多都是用生命换来的教训。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如：创新的

工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将带领部门全体员工认真学习各项政策规章制度，努力使整个部门的思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为项目的发展做出更大更多的贡献。

## 秩序员年终个人总结篇八

在即将过去的20xx年是一个不平凡的一年，我部在公司各级领导、各部门的大力支持和指导下，紧紧围绕公司提出的“用心做事、踏实做人”的工作态度、“重在执行”的工作作风，求真务实，积极创新，不断提高，始终坚持以“xx一家人”的服务理念。以安全防范为工作重点，贯彻落实公司领导指示精神，狠抓队伍整体素质建设和团队建设，充分发挥队员的主观能动性、积极调动全员的工作热情，通过我部全体人员的共同努力落实完成了20xx年度各项工作任务，取得了一定成绩，但同时，也存在许多不足，为在今后工作中能扬长避短，按照秩序维护部专业分工及内部运行机制，现将一年来具体工作情况总结如下：

1、人员变动情况：秩序维护部原编制共计xx人(主管xx人，班长xx人，副班长xx人，秩序维护员xx人)，本年度x月份由于xx号楼交房又是领导班子重组的关键时期，我们加强了内部管理强化服务品质，保障了交房工作的顺利完成。为加强夜间管理力度和内部事务的管理，经公司领导批准[x月份入职一名副班长[x月份我们完成了秩序维护部领导班子的重组。

2、秩序维护部除每月定期召开部门全体会xx次，每周召开领班会xx次之外，每月还对车场管理员、巡逻人员进行1次业务培训[x月份对全体秩序维护员进行了全面的作业文件的培训;x月份对全体秩序维护员进行了为期x个月的作风纪律整顿。并取得了一定的效果。

3、为了打造出xx物业“高效、优质的物业服务形象”，体现“xx一家人”的企业服务理念，强化内部管理，提高物业服务品质、增强团队意识和团队凝聚力。在公司领导的大力支持下□xx月份我们成功的举办了“xx物业第一届秩序维护员技能比武”。本次比武大赛考核内容包括：综合理论知识考试、军事队列擒敌拳考核、岗位实操及现场答辩考核、体能耐力考核。通过这次比武考核，进一步增强了秩序维护员的比拼意识和团队意识，全体秩序维护员以朝气蓬勃的精神状态展现了xx□xx物业秩序维护员的良好形象，坚定了业主对我们物业服务的信心，大比武活动达到了互帮互助、学以致用、共同提高的目的。

4、全面完善小区已交房区域内及停车场多个监控点和巡更系统的安装调试工作，并投入正常使用。在商业门面没有监控点的情况下我们重点加大了对商业门面及重点区域的巡逻力度。确保了本区域的安全。

5、完成20xx年施工装修现场管理和检查工作，及时发现处理施工队各类违章，全面保证了二装施工期间的治安、防火工作，没有发生一起严重的治安及火灾事件。

6□20xx年秩序维护部严格控制进出人员，检查施工人员出入证，办理临时出入证xx人次，严格落实好施工人员及搬家送货等外来人员凭证进出小区的管控工作。

7、本年度特别事件记录共xx多起，秩序维护部完成各类特别事件的取证、填写和处理及上报工作，并且将涉及其它部门的特别事件抄送给有关部门，做好内部及各部门之间的协调工作。

8、本年度秩序维护部在巡视中发现推销人员多起，对推销人员进行教育及登记并让其写出保证书，承诺不再来小区进行推销。有效的保证了各单元客户的正常工作秩序。

9、本年度共协助各种公司对内对外活动多次，全面保障了活动的正常有序展开；其中xx月份秩序维护部为保障xx号楼交房活动，共出动秩序维护人员xx余人次，圆满顺利的保证了交房活动的圆满完成，也得到了公司领导的肯定。

10、本年度规范了秩序维护部对讲机使用的信道及编号工作，保障了各部门之间的正常通讯互不干扰和部门内通讯的规范化，严格落实谁使用谁负责的交接制度。

11、为了规范搬动队伍的管理，我们签定了“搬运队服务协议”和“搬运队人员行为规范”加大了管理力度。确保了能及时为业主服务的同时还有效的保护了小区内的各种设施设备。解决了业主、物业及搬运工这三者间的矛盾。

12、本年度秩序维护部参加了派出所的各种安全会议xx次，并且对本部门员工传达了各次会议的相关内容。

1、一、二期已交房区域消防系统的设备、设施(消防主机、喷淋、烟感、温感、电梯三方通话、手报、防火卷帘门、消防广播，声光报警等)的移交和验收已全面完成，并正常运行使用。

2、本年度完成小区各公共区域和重点部位的灭火器配备工作，各类灭火器共配备xx具，并对小区内需要年检的灭火器xx具进行了年检，保证了小区内所有灭火器材均处在良好状态。

3、完成小区各层消防安全疏散指示，标识的张贴工作，完成各层消防栓箱粘贴封条和灭火器箱的警示标语工作，共贴消防栓封条xx张。

4、本年度完成一二期已交房区域的烟感及喷淋的测试和检查工作。

5、本年度秩序维护部完成对新入职及老员工的消防常识及技

能的培训和考核工作。

6、秩序维护部为加强楼内业主、装修施工人员及内部员工的防火意识，举办了第一届消防安全宣传月活动，结合高温装修期间火灾的多发性及本小区的实际情况，组织工程部、客服部及环境部人员联合举行初级火灾灭火演习、火灾报警演习、自救演习，得到业主对小区整体消防工作的认可同时也提高了内部员工的消防安全知识和技能。

7、在消防安全宣传周期间，秩序维护部向小区发放“消防安全常识”宣传单，张贴“消防安全常识”宣传画，对物业管理处各部门员工进行了消防常识宣传，特别针对消防考职人员进行考试，并对秩序维护部人员进行跑楼测试(5分钟合格)，考试和测试均为合格。

8、本年度秩序维护部为了更好的掌握全楼烟感状况，因此对小区烟感进行一次统计，并计划在明年x月份进行逐一测试工作，确保各设备在良好的运行状态下。

9、为了使部门人员更好的了解消防工作的重要性，秩序维护部对本部门人员进行了消防常识的培训，并组织了全部门人员对使用干粉灭火器的实操、消防工作制度进行培训[] 20xx年度秩序维护部多次组织了内部员工进行抛水带如何使用灭火器的培训，使秩序维护队员都能了解和掌握消防器材的使用。

10、秩序维护部每月落实完成录像机的维护保养工作，保障了xx台录像机的正常录制，完善和修改定各项消防工作文件。

11[]20xx年度秩序维护部完成了元旦、春节、“五·一”、“十·一”节假日之前对各客户单元及内部重点部位的消防安全检查和配备灭火器的监督检查工作，及时发现消防隐患并监督整改，有效的保障了小区业主的利益和安全。

12、秩序维护部顺利的`完成了20xx年度各个节假日期间的各项预案和节假日期间的消防安全保卫值守工作。

1、本年度全面完善了小区地下车库的各项设备、设施、车场系统及标识路线的工作任务，对前期入住业主及送货车辆进行车场免费服务管理，为明年达到了停车场管理的标准化和规范化打下坚实的基础。

2□20xx年x月份度秩序维护部主要对车辆档案的建立和存档工作逐步完善，目前电脑中已有xx辆车的资料。

3□20xx年度秩序维护部完成外保和车场管理员的手势、语言方面的培训工作，共召开培训会议多次。

4□20xx年x月份车场自动管理系统投入试用，秩序维护部对部门人员及车场管理员进行了培训，使之熟练的掌握车卡的填补、发卡、收卡结算的操作程序。

5、秩序维护部完成20xx年度车场设备、设施的完好率统计工作(每月30日前统计一次)，对损坏的设备、设施通知厂家进行维修或更换，保证了车场设备、设施的正常使用。确保消防主机的正常运行，达到零故障。

6、为保证地库安全，秩序维护部严格控制进入地库车辆，并对地库进、出车辆实施登记，对带出大件物品车辆按照出门条制度进行查验后给予放行，同时做好地下库巡查工作，对进出的每辆车均做车辆检查登记，全年没有发生一起丢车、盗车事件。

7□20xx年度全面完善各岗位职责、工作记录，达到了表格化、标准化、规范化。

8□20xx年度外保完成各类训练工作任务，每周坚持训练(跑楼、队列、军体)，每月定期进行抛水带、灭火器使用等项目的培

训，现经过考核均达到要求。

9□20xx年度门岗完成对货运车辆的管控(共收出门条xx份)和大门非标准时间进入人员的登记工作，确保小区内的安全。

20xx年秩序维护部是一个艰辛的一年，虽然取得了一定的成绩但还存在一些不少的问题，在人员、纪律、语言表达和处理突发事件上还有待于继续完善、规范和提高，员工整体素质和责任心还需要加强，团队的协作不够融洽。在新的一年里，秩序维护部将会更加努力、团结进取，逐项落实好20xx年度的工作计划和培训计划，同时做好对客服务和对外宣传以及外联工作。坚持落实好各项治安、防火工作制度，认真贯彻执行治安、消防、车辆安全管理综合体系文件，使xx小区物业管理处秩序维护部各项工作更加扎实，同时也请公司领导和管理处各部门给予指正和帮助，共同提高。