

秩序员进驻工作总结 秩序个人年终工作总结 总结(汇总5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

秩序员进驻工作总结 秩序个人年终工作总结篇一

针对秩序维护部员工流动性较大，本部门经常组织员工开展谈心工作，做好人员思想工作，大大的减少了人员的流失率，为本部门开展工作奠定了良好的工作基础。20xx年公司通过核编后从原来的25人缩减到16人，大大的增加部门的工作量。但是每名员工都能以围绕着“以业主为中心”的思想开展工作，严格贯彻落实公司的各项管理制度，认真做好对业主的服务工作，不断提升了业主对本部门的满意度。

安全是物业服务之中的重中之重，也是物业服务的最基本的保证。秩序维护部在日常工作中始终把安全放在首位，按照制度抓好每天的巡查工作，特别是重点部位、重点设备，加强治安的防范工作。20xx年壹号公馆区域内未发生一起入室盗窃和车辆被盗等重大的治安案件。

为做好消防工作，本部门始终贯彻以“预防为主，防消结合”的方针，坚持每周、每月对消防设施、设备的检查工作，保证了消防设施、设备的正常有效。做好对住户的消防知识的宣传工作，普及消防常识，增加大家的消防意识。20xx年度本区域内未发生一起重大的火灾，保证了公司和广大业主的财产遭受损害。

针对壹号公馆地面、地下停车场车位少，停车量远远大于车

位数量，从而增加了部门员工的工作量。为了更好地为业主提供方便的停车服务，做好车位的合理安排，每天要对部分业主的车辆进行停泊。从而在停泊过程中也发生2起车辆擦挂事故，针对此事本部门召开几次会议，对在泊车过程中可能发生的问题进行总结，加强泊车登记制度和泊车钥匙管理制度要求，做好车辆的管理工作。对临时停车的必须核实方可进入，临车费用的收取，严格按照公司制度收取，主管和值班队长做好日常的监督工作，确保收费的正常开展。

本部门按时完成公司每月的安全培训计划，秩序维护部参照行业的规范对秩序维护员进行了26次以上的培训工作，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件的处理及分析等，通过培训使秩序维护员在思想上认识，在日常工作中皆有不同程度的感悟与提升，服务水平的提高，业主的满意度也提高了，从而公司的品质也跟着提高。

以上是20xx年度壹号公馆秩序维护部的工作总结，不足之处，请领导给予指导。

秩序员进驻工作总结 秩序个人年终工作总结篇二

为切实加强领导,成立了以县委常委、副县长××为组长，副县长××为副组长，相关单位责任人为成员的交通秩序专项整治工作领导小组。领导小组下设综合宣传组和综合执法组两个工作组，负责专项整治的统一组织协调和督导工作。

此次专项整治活动的目标任务是：

- 1、县交警大队对不按规定停放的车辆先教育后处理；严格按照《中华人民共和国道路交通安全法》对三超现象进行严肃处理；对“摩的、拐的”进行整治，无牌无证的，坚决取缔，未整改好之前坚决不准上路。

2、县公路分局对占道堆放的材料进行治理，下达《责令整改告知书》限期清除。

3、县运管所对出租车营运市场进行规范。

4、县稽征所对逾期不缴纳公路规费和整治期间查处的车辆从严处罚。

5、县城市管理执法局对违规摊点拆除，对摊主进行处罚。

6、工商局负责对临街面工商业主的规范管理，严禁业主占道经营。在专项整治过程中，对妨碍执法、打击报复等违法犯罪行为进行依法严惩。

1、规范城区机动车辆摆放秩序，加强机动车临时占道停放管理；

2、严查机动车辆超载、超员、超速三超现象；

3、整治以盈利为目的的“摩的、拐的”；

4、完善路政设施；

5、美化营运车辆外观；

6、规划公共停车场；

7、拆除违章建筑；

8、清除路面乱堆乱放的材料；

9、规范出租车营运市场；

10、规范临街工商业主的规范管理。

整治工作从20xx年10月15日开始，至20xx年12月31日结束，分三个阶段进行。

1、宣传发动阶段（20xx年10月15日至10月25日）。公布整治活动实施方案和通告，明确整治活动的目的、意义、方法、步骤和目标。

2、实施整治阶段（20xx年10月26日至12月15日）。按照县委、县政府和县创建办的统一安排和部署，在专项整治活动领导小组的统一领导下，开展集中整治行动。

一是深入调查研究，全面掌握情况。

二是集中开展交通安全专项整治行动。

三是坚持文明执法，做到公开、公平、公正，切实维护政府职能部门的形象。

3、整治总结阶段（20xx年12月16日至12月31日）。对专项整治活动进行总结，通过总结经验，建立健全长效机制和严管重罚制度，使我县交通秩序得到根本性好转。

1、统一思想，提高认识。开展该项整治活动，有利于维护我县交通安全，提升城市整体形象。

2、严肃纪律，文明执法。在整治工作中，要实行教育与处罚相结合，公开、公平、公正处理违法案件，提高处罚的透明度。

3、加强协作，齐抓共管。

秩序员进驻工作总结 秩序个人年终工作总结篇三

1、优质服务、赢得信赖

公司通过强化管理准则，加强保安部人员管理，严格按照保安员职责要求，强化管理准则，加强现场督促和质量检查，定期培训安全工作条例及消防器材使用知识，规范要求保安部人员的礼节礼貌、着装、卫生等，同时中夜班不间断巡逻物业内重点部位及业主的车辆安全，通过方方面面的努力，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了各物业业主和公司员工的好评，赢得了业主的信赖，协助公司出色完成的多次接待工作，保安部获得业主和公司员工优质服务的赞誉。

2、预防为主、重点布控，措施到位，消除隐患

在公司领导的关心指导下，通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等措施，全年未发生一件意外安全事故。安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保各小区万无一失。针对特别区域实行重点监控。

3、完善设施、有备无患

通过公司领导亲临现场指导，安保部将各小区消防预案、设备设施、消防器材检查维护等各项工作，进行了不断的完善。制定各小区消防设施设备维修保养计划，使各小区消防设施设备不但做到正常运行而且延长使用年限。保障线路畅通、正常使用，对各小区内应急疏散灯、安全出口进行补装和更换。同时对消防器材实行分区管理、检查、维护并落实到人。按照公司要求，组织各小区员工进行消防演习，消防演习的成功演练，得到了相关部门及公司员工的好评。

1、按照项目年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、安全管理部按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。物业管理圈。保安部教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。保安部通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。

1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制小区内的车辆，保证别墅区内环境，保证井然有序、道路畅通。

2、加强保安员的手势、语言方面的培训工作。

3、为保证业主车辆的安全，对外来进出车辆实施登记制度，对带出的大件物品按照出入登记制度，严格规范，要求必须有物业办开具出的门证，查验后方可放行，在严格细致的工作下，全年未发生盗车、丢车事件。

4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，及时办理出入证件，对留守工地人员严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时处理解决。

1、服从领导的领导和指挥。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，保安部将继续跟进落实。

2、骨干人员文化修养、专业知识和管理能力、个人素质等参差不齐，有优有劣，物业保安部项目制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量的提高：保安部各个岗位保安员的服务质量，保安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。通过巡查对区域监管，防盗、防破坏成绩显着，协助各职能部门工作，配合管理处完成了日常的后勤保障任务。为保障岗位制度落实明确了岗位责任制，制定了保安员服务质量考核办法，来保障制度落实。

4、反复出现的问题：有个别岗位保安员仪容仪表不整齐，礼节礼貌不主动，服务不周到，处理问题应变不灵活，这些问题严重影响了整体服务质量，在明年的工作中，我们将下大力气狠抓落实，力争有明显提升，收到好的效果。

秩序员进驻工作总结 秩序个人年终工作总结篇四

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、为了规范搬运队伍的管理, 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。

秩序员进驻工作总结 秩序个人年终工作总结篇五

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。

(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，出现业主关洗课奠柿课侍獾耐端撸甬胸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。

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!