

# 2023年物业秩序员员工年度总结 物业秩序员个人年度工作总结(精选20篇)

教师总结是教师个人教学素养和职业成长的必备环节。阅读下面的学期总结范文，或许能够给您带来一些新的思路和方法，帮助您更好地写出总结。

## 物业秩序员员工年度总结篇一

伴随着努力拼搏的欢乐与艰辛，今年已经走过了一半的路程，过去的半年，我们在探索中前进，在开拓中进取，团结一致，锐意创新，实现了各项指标的突飞猛进。因为有了大家的共同努力和奋斗，才取得今天这样的成就，谢谢大家！这半年来，大家同心聚力，酒店的经营面貌取得了突破性进展，现对上半年的工作进行以下总结：

在去年末，我们根据当时形势，发出力争实现一季度开门红的引领目标，明确了开门红计划的重大意义，开门红的圆满成功为我们全年的发展赢得了宝贵的机会，为实现全年的各项指标奠定了坚实的基础，为迎接新的挑战提供了巨大的精神动力。随后，我们又将x月份明确为第二季度的开门红计划，为第二季度的经营提供了重要支撑。

根据国际酒店重新开业，我们及时做好市场调研，准确把握市场定位，通过苦练内功、加强培训、保证品质、温暖客户等方面着手，保证了入住率不降反升的稳定局面。x月末，xx酒店停业，我们及时把握机会，广纳客户，并于x月末以春茶上市为机向大客户进行了回馈，拉近了与客户间的距离，为下一阶段的经营打好基础。

针对行业竞争日益剧烈、市场细分越来越强的变化，我们强化了以营销为龙头，以餐饮为大头的发展方向，并以此作为重要支撑，带动整个酒店人气的上升。半年来，利用餐饮这

个聚人气的部门，推出各种营销政策，做到月月都有新活动，同时，采取主动出击，广泛宣传，多点布控，通过报纸夹带、宣传单短信发放、电话回访等方式，稳定老客户、吸引新客户，拓宽客户面。

针对客房入住率不断攀升的情况，通过几次市场调研，与前厅部、客房部、销售部共同研讨，对房型和房价重新划分，通过控制折扣、细划房型等措施，在维持特价房的基础上，先后进行了三次试探性的房价调整，大大增加了盈利水平。xx一直无经营思路，成为经营盲点，我们现已进行了初步的改造，并探讨与有经验的经营者的合作经营的方式，争取在下半年取得新突破。

我们不满足于年初下发的经营计划，依据各月经营形式，每月重新设定发展目标，瞄准更高参照系，自加压力，增强了加快发展的危机感和紧迫感，上半年自行设立目标超原计划xxx万元，每月均超额完成。

## 物业秩序员员工年度总结篇二

20xx上半年结束，在这半年里我收获很多。作为一名年轻员工，我非常感谢公司提供给我一个学习和成长的平台。回首这半年，我对自己做了如下的总结。

我认为作为一名xx集团的员工，都应该做到热爱集体，团结同事，尊重领导，做事以大局出发，不搞特殊化，不以个人为中心，不做有害集体的事，不恶意诋毁企业，做一个堂堂正正的人，要饱含热情，积极向上的为企业奉献。我作为一个年轻员工，还存在许多不足之处，更应该谦虚好学，多向领导，长辈们请教，学习他丰富的工作经验和广泛全面的知识，不断进步，努力向上，弥补自己的不足之处。

我遵守劳动纪律，按时完成领导交给我的工作，对待工作一丝不苟，精益求精。我积极主动，遇到困难勇往直前，不推

卸责任，不懂就问，团结同事，配合领导，创造条件去完成任务，争取做到令领导满意，令自己欣慰。上半年，我们对生产装置做了“三查四定”，从流程、安装、材料、质量等做了详细检查，我严格对照图纸，查找有无不符合图纸之处。同时结合自己的工作经验，查看是否有设计漏项，施工适量隐患，是否便于操作。

今年上半年，我学习了工艺流程，装置操作规程，以及炼油基本知识等。在今年的下半年，我因公司需要，到xx化工有限公司学习装置的操作。在培训中，严格按照规章制度办事，执行带队领导的命令，学习了正常操作，产品质量控制和调节，开停车，事故处理，设备检修与日常维护□xx操作和现场手动操作，理论知识。在学习中，我积极向师傅请教，不懂就问，吸取师傅的工作经验，总结每个师傅的长处，观察师傅独特的操作方式。

作为员工，我明白，公司要发展，员工就要努力奋斗。公司只有依靠全体员工的共同努力，才能赢得利润，才能生存下来，只有每一个员工都创造出经济效益，员工自己才能获得应该得到的薪水，公司也才能运转下去。今天不努力工作，明天努力找工作。这是个最简单的道理，所以我竭尽全力，争取学习更多更好的技术，在将来给公司创造更大的利益，我的未来才会更加美好。

在新的一年里，我将会继续不断的完善自己，在思想上“见贤思齐，见不贤而自省”，不断地向先进、优秀的同事学习。在技术上，多学，多想，多观察，学习别人的长处，弥补自己的短处。在工作上严格要求自己，精益求精，实事求是，不自满，不轻浮，做到一次比一次好。

### **物业秩序员员工年度总结篇三**

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。

的不足和问题。但我有信心在新的一年里不断改进工作方法，不断创新，做好各项管理工作，总结经验和教训，不断的进取，完成公司领导交给的各项工作，做自己成为一名真正的恒达物业品牌的宣传者、塑造者和执行者！

## 物业秩序员员工年度总结篇四

秩序维护部个人2013年度工作总结 2013年即将过去，新的一年即将到来，自今年10月份担任公司秩序维护部主管一职以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面我将任职以来的工作情况汇报如下：

### 一、自觉加强学习，努力适应工作。

我是初次接触物业管理秩序维护工作的，秩序维护管理与我以前所工作的保安全管理差异较大，对秩序维护管理工作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，较快地进入角色。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在公司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基本情况，找到了切入点，把我住了重点和难点。

### 二、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工

作的基本技能和知识。

识，服务技巧，熟悉岗位操作流程，保持旺盛的精力。

三、以提高工作效率为根本，在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量。

我自担任秩序维护部主管一职至今能做到以身作则，严格要求自己。在各级领导的正确领导下我能以公平、公正、公开的方式处理好每件事情，坚持原则，秉公办事，不让感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在一定程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却保证了日常工作的正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。主要做好了以下几个方面的工作：

律的团队，这样的团队才有战斗力。同时结合岗位操作中所遇到的实际案例，进行分析并针对性的组织实施培训，让大家在以后的工作中明白“前车之履，后车之鉴”的道理。

2、带领本部队员完成了消防器材以及配套设施的经常性检查工作。

安全责任重于泰山，消防工作始终都是物业服务工作的重点。除按公司要求的督促每星期进行二次消防器材以及设施进行检查维护的同时，我部队员还对各楼栋进行了不定时不定点的抽查工作，仔细排除安全隐患，并且进行了消防宣传。

3、指导督促本部队员对进入小区人员以及车辆严格管理，确保小区正常的生活工作井然有序。

车辆以及人员的管理好坏直接影响到小区的环境优劣，由于小区正处于装修高峰期，进出小区的人员以及车辆复杂多变，素质参差不齐，给我们的工作带来了较大的难度，而有些队员在管理这方面的时候欠缺正确的方式方法，以至于工作中

矛盾重重。经过领导的指导以及我现场针对事件的处理，给队员进行了实例分析，使队员能有效的处理类似问题，增加了经验。

大门，我受公司领导指示进行拍照取证，却遭到了包工头及工人的围殴，在围殴我的过程中，我做到了不卑不亢，勇敢面对，冷静处理，没有进一步激化矛盾，保护好了自己和存储证据的数码相机，并在事件过后，按照程序及时汇报公司领导并报案提供证据，配合公安机关进行调查。因在这事件中我表现出的果敢与冷静，树立了良好的形象，得到了在场业主的好评。

5、以制度约束队员，以道理说服教育，严把招聘环节，清理害群之马。为了贯彻领导指示，确实为公司树立良好的品牌形象，由于人手不足的原因，经过领导批准，面向社会招聘人员以补充到我部门的形象岗位上，经过层层把关，招聘了一名男性秩序维护员以及两名女性秩序维护员，通过严格培训上岗，提高了我部的工作效率和质量。同时，对部门内部进行整顿，对平时工作不认真的队员进行批评教育，本着宁缺毋滥的原则，对一而再再而三违反我公司制度的员工进行处罚或进行劝退，提高了我部门的整体素质，得到了领导以及业主的好评。

四、回顾自进入公司以来的工作，对照职责，我认为自己还是称职的。虽然在这些工作中我取得了一定的成绩，但是也存在着不足。

首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单，在一些问题的处理上显的还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。由于在物业方面的专业知识还不是很丰富，在接下来的工作中和工作之余，还是虚心向同事和领导请教，

不断学习物业管理法律法规以及工程、客服等方面的专业知识，把自己培养成一名复合型人才，在工作中更好的起到传、帮、带的作用，提升团队的服务能力和服务水平。向其他同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

淮北华府物业有限公司秩序维护部 2013/12/8

## 一、公共秩序维护管理

1、明确和细化各级职责。重点抓好各级工作的检查与落实。秩序维护部在公司领导的关怀指导下，在全体安保人员的共同配合下，能够完成公司安排的各项任务。在公司几次重大活动中得以体现。

1、坚持每周一消防检查制度，巡查人员每日对责任区的消防设施进行检查。并做好消防记录，巡查发现问题及时上报并处理。保证消防设施设备处于完好状态。对楼道内消火栓全面检查，并对所有消防柜进行纸封，防止破坏盗用。

## 三、车辆管理

1、2013年5月1日对小区机动车辆开展收费工作，有效的控制了小区的车辆，减少小区停车压力，对小区的电动车、摩托车、自行车进行了有序停放。虽然遭受过拒交费业主堵门、谩骂、讥讽和嘲笑等非礼待遇，但我们始终坚持执行公司规定。慢慢的使大量的业主逐步接受自觉缴费，基本达到了预期的效果。

2、对未停放至车位的车辆，劝导车主将车停放至停车位。同时印发了《致车主朋友的温馨提示》请将爱车停放至规定的

车位，谢谢合作的告知条，达到了良好的效果。

3、将收费管理列入部门考核制度。增强了收费人员的责任意识，有效的提高了工作效率。

4、与交警大队联手在小区设置了交通提示牌、路标和提示语，警示驾驶人员遵章驾驶、注意安全。防止在小区内发生交通事故。

5、秩序维护部全年统计收费车辆 6033次，共计收费金额18099元。

#### 四、主要培训学习

1、2013年3月5日至6日在公司领导的精心组织下秩序维护部班长以上人员进行了为期两天的野外拓展训练，增强了团队的协作能力。 2、2013年10月份在公司领导的带领下部门班长以上人员去西安部分物业公司学习从而充实管理水平及能力。

3、10月份秩序维护部组织全体人员进行常识性知识考试，对优秀的个人班组进行了表彰奖励。

4、12月份对全体人员进行了为期15天的军事训练及标准的交接班 流程为下一步工作打下了良好的基础。

#### 五、存在的不足

1、由于秩序维护部流动性大，对员工的培训没有跟上。部分员工对岗位工作流程不清楚，导致工作标准有所下降。

2、处理相关突发事件的经验和能力有所欠缺，要常带头学习别人的长处及时弥补存在的不足。 2014年工作计划 1、制定2014年安全目标计划。强化安全防范意识，持续贯彻“预

防为主，安全第一”的方针。

2、通过多样化的培训形式，提高员工的专业技能、服务形象的同时，积极引导业主参与安全防范管理工作。组织做好入户宣传，讲解安全常识。

3、抓好安全安全管理工作。把安全隐患降到最低，争取2014年工作迈上一个新的台阶。

4、与其他各职能部门积极配合，并做好与员工的沟通交流工作。掌握员工的思想动态，及时采取措施，以促进安保队伍的进一步稳定。5、加强安保人员的培训力度，有计划的开展培训工作。以解决员工的形象、礼节、工作服务态度，从而提高安保人员的整体素质。

禅意物业管理服务有限公司秩序维护部

李 辉

2013年12月31日

工作总结

光阴如梭，时光荏苒。2011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。2011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2011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。

五、在工作中主要存在的问题有：

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。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，还要不断改进，2012年，我们将会重点做好：

一、始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，坚持每周的安全检查工作，并将检查记录及时上报相关部门进行整改，同时将检查记录存档；在各项预案具体实施还不够完善的情况下，秩序部继续跟进落实。

二、强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动；另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。

三、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，管理规范及服务规范尚未全部落实，秩序部将针对问题加强教育培训。

四、服务质量尚需优化和提高。个别岗位秩序员服务意识不够，针对情况秩序部将强化管理，达到白天与晚上、平时与周末、领导在与不在一个样的服务标准。

## **物业秩序员员工年度总结篇五**

物业服务公司秩序维护员个人年终工作总结

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作 指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。



六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对秩序维护员队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白秩序维护员工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格秩序维护员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高造成07年8月

至10月秩序维护员队人员流动率增高。

2013年在公司领导的正确领导下，在其它部门的大力支持配合下，通过秩序维护部全体员工的辛勤工作，圆满完成了全年无较大治安案件、无消防安全事故的商场安全工作目标。全年停车场共停放车辆60万辆，未发生一起车辆及物品被盗事件，取得了较好的经济效益。回顾全年秩序维护部主要做了以下几方面工作： 一、制度建设队伍管理方面：

受各种因素的影响秩序维护员的流动性较大，全年共有20人先后离职，目前有三分之一员工是今年入职的。员工的精神面貌和服务意识明显下降。针对这一现状，我们首先从班组管理者入手，对主管和部分班组管理人员进行了竞聘调整优化，做到能者上、庸者下，对不称职的管理人员予以撤换，通过调整后管理人员的工作积极性提高了，部门的凝聚力得到了加强。对部分管理制度和绩效考核制度及时进行了修改，下半年完善了8个部门规章制度11个岗位职责19个突发事件应急处置预案9个岗位操作规程的修订和补充，使部门的管理更加规范化。修订后及时组织全体员工进行了多次学习培训，同时在日常的工作中严格按照规范标准组织实施。在工作中我们始终将惩前毖后，教育处罚作为工作手段在日常工作中严格落实，每周对全体员工进行考核，月底进行汇总根据考核排名进行奖励。由于大家素质差异，个别人员服务意识和自律意识比较淡薄责任心较差，我们对形象和工作一般一直没有起色的2名队员进行了调岗，对6名表现较差的队员予以劝退，全年共有59人次获得表扬奖励，108人次受到处罚，多名队员做好人好事拾到贵重物品后及时上交，受到了失主的表扬和公司奖励，其中一名失主还赠送“拾金不昧品德高尚”锦旗一副。

在抓好队伍管理的同时我部也狠抓员工的日常培训工作，每月制订培训计划对岗位流程、突发事件处置技巧和礼节礼仪进行重点培训。同时采用早班上班后半小时晨练，中班班前10分钟训练，形象较差的人员强化培训三管齐下狠抓队员

的队列训练，通过常抓不懈队员形象和工作能力有了明显改观。二、治安安全管理方面：

## 物业秩序员员工年度总结篇六

物业服务人员1的年度工作总结：从一天到另一天都在变化，时间不多了。现在差不多是年底了。回顾过去一年的工作和职业生涯，我收获了很多，也感受到了很多。我很荣幸得到公司的认可和信任。并服从公司的人员调配，1月23日借调到总公司综合部，我非常珍惜和感谢公司给我的培训和学习机会，在领导的大力支持和热情指导下，在全体同事的积极协助下，以认真负责的工作态度，\*\*完成了公司交给的各项任务，更好地履行了自己的职责，积累了工作经验，在工作能力和职业道德上获得了公司领导的认可。我有幸于5月初参加了总公司综合部组织的三期工程施工现场安全检查，并于5月底再次参加了综合部组织的威斯汀天宇酒店交付房间的初步验收。20xx年6月，我被调回周头嘴订单维护组，担任订单维护领班。我现在向上级领导汇报我在xx的工作和想法如下：1。我坚决服从上级领导，认真理解和贯彻公司的管理战略和工作指示精神，并将其贯彻到本岗位的实际工作中。我总是把保护公司利益放在第一位。

4. 制定和完善各部门规章制度和管理制度在日常工作中具体实施操作

5、总公司领导经常带领客人参观项目现场，要求团队成员做好礼仪和礼貌工作。

6、领班是部门管理工作的重要组成部分，开展本班的日常工作掌握班级管理同样重要，可以相互促进。在我的日常管理中，我努力做到 1，遵循公司的经营理念和服务宗旨，以公司的企业文化精神为中心，积极关心鼓手，自觉培养鼓手的凝聚力和团队精神大大小小的部门形成了一个联合的力量，战斗力和集体荣誉感给公司。

3、在工作中严格管理，在处理问题时遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“立功必须奖，罚必须罚”，树立管理威信，充分调动队员在工作中的积极性。

4、认真对待工作和生活，始终了解和关心团队成员的工作、生活和思想状况，逐步培养他们的工作感情，赢得他们的信任。为了激发团队成员的热情在思想工作是一切工作的生命线的原则指导下，结合订单维护团队的实际情况，引导团队成员与时俱进，提高素质，转变观念。

3，工作经验和相关管理知识仍需进一步学习和积累

20xx即将通过。我们将满怀信心迎接20xx[]新年意味着新的机遇和挑战。今天的花比过去更好，明天的花预计会更红。我坚信，在公司领导的英明决策和运作下，物业服务公司会有更美好的明天。作为公司的一员，我将在明年的工作中继续全心全意为公司服务，尽我所能做好自己的工作，为公司的发展做出微薄的贡献。

(1)，实施100天安全活动。8月20日，项目成立安全生产领导小组，落实并启动100天安全活动的具体内容。活动期间，秩序维护部牵头，在各部门的积极配合下，开展了安全隐患排查、自查等工作。“安全来自长期的警惕，事故来自瞬间的麻痹”的安全标语被制作并张贴在大厅的显眼位置。悬挂横幅宣传安全的重要性。安全是物业服务重中之重。它也是服务的基本保证，与物业服务企业的发展息息相关。订单维护部始终把安全放在日常工作的首位，加强关键零部件和设备的安全检查工作。在此期间，根据项目特点，制定了“三岗联防措施”和“夜岗值班计划”等技术防范措施，使各岗位有效控制人员、车辆和物品的进出，从而达到治安联防的效果。

(1)、安全管理与服务相辅相成，缺一不可。为了提高员工的服务礼仪和礼仪标准，本部门开展了理论讲解和现场实际操

作等多种培训方式，使员工能够真正了解做好本岗位工作所必需的条件，通过巡视检查、监督和整改，使员工在服务礼仪和细节上有真正的提高。(2)。为了提高服务质量，规范员工行为和日常工作质量，体现绩效考核体系的公平和公正，我部根据项目要求，再次修订了绩效考核条款和评分标准。

(3)。为了提高员工的积极性，部门积极组织员工和关键人员进行沟通，增强团队的凝聚力，使部门能够正常有效地开展工作。(4月)和3月，该项目启动了全国示范活动，部门检查了渗漏情况并填补了空缺。根据相关标准和要求，设计和完善了各种现场标志，完成了粘贴工作。在满足行业要求的同时，项目管理服务的质量也有了很大的提高。

(5月)和12月，根据公司文件精神，秩序维护部在部门经理的领导下，认真组织并严格要求公司开展第二次服务技能大赛。该部所有工作人员都能够树立“通过学习赶上和超越他人”的学习和竞争意识。他们都全身心地投入到日常训练中，以不计得失的合作理念和不畏艰难的拼搏精神积极面对比赛，以达到目标。

## 2, 现有不足 1, 员工培训

由于有序人员流动性大，人员经常短缺，工作标准下降，缺乏应对突发事件的相关经验和能力，一些突发事件的处理还停留在以往的经验上，思路不够，缺乏具体的对策。

## 3□20xx

2, 通过各种培训形式，提高员工的专业技能和服务形象，同时，积极引导客户参与安全防范管理，组织入户宣传、讲解安全知识和消防演练等活动。

3, 充分利用项目月度绩效考核标准，进一步细化监督培训考核方案，实施绩效考核

4年，做好安全管理工作，把安全隐患降到最低，力争被辖区评为20xx安全生产管理先进单位。

5年，根据季节变化，对季节性天气造成的安全隐患做好准备，并采取相应的预防措施

## 物业秩序员员工年度总结篇七

物业秩序员年度工作总结一：斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自己一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于1月23日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，\*\*完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于5月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，5月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作□20xx年6月，本人调回洲头咀秩序维护员队任秩序维护员领班现将自己xx年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

三、思想汇报专题坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对秩序维护员队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白秩序维护员工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格秩序维护员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高造成xx年8月至10月秩序维护员队人员流动率增高。

2、工作中时有松懈。

3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业服务公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄。

物业秩序员年度工作总结二[]20xx年即将过去，我们满怀信心的迎来20xx年，过去的一年里，秩序维护部在公司各级领导、各部门的大力支持下，紧紧围绕以公司发展为中心，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，始终坚持服务为宗旨，以安全防范为重点，贯彻落实公司指示精神，狠抓队伍的精神文明建设和团队建设，充分发挥队员的主观能动性，积极调动全员的工作热情，通过部门全体人员的共同努力，取得了一定的成绩，现将今年年度工作总结如下：

## 一、1、公共秩序维护管理

(1)、落实百日安全活动[]20xx年8月，项目成立安全生产领导小组，落实并启动百日安全活动的具体内容，活动期间，由秩序维护部牵头，在各部门积极配合下，开展安全隐患排查、自查等工作，制作“安全来自长期警惕，事故来自



瞬间麻痹”的安全标语，贴在大堂醒目位置，用挂横幅的方式来宣传安全的重要性，安全是物业服务中的重中之重，也是服务的基本保证，与物业服务企业的发展紧密相连，秩序维护部在日常工作中始终把安全放在首位，对重点部位，重点设备加强安全巡检工作。期间根据项目特点，制定“三岗联防措施”、“夜间岗位值班方案”等技防措施，使各岗位对人车物进出进行有效控制，达到治安联防效果。

□2□□20xx年8月5日，非机动车库开始规范运营，对自行车、电瓶车及摩托车进行分类有序停放，在提升服务品质的同时，也让大厦客户感到安全放心，有了前期大量充分的准备工作为基础，对岗位工作进行制度化管埋，截止目前，无一例有效投诉，停放安全率达到百分之百。

□3□□20xx年9月，是今年的安全生产月，其主题是“安全发展、科学发展”。秩序维护部开展了形式多样的活动，以展板的形式在公示栏里粘贴安全生产小知识，反响强烈，活动得到了广大客户的认同和肯定，宣传效果极佳；为了进一步提高突发事件的应急处理能力，按照防汛应急处理的相关要求，部门组织实施了一年一度的防汛演习，取得了圆满成功。

## 2、消防安全管理

(1)、秩序维护部始终坚持以“预防为主、防消结合”的管理方针，每月组织一次对大厦内消防设施设备检查工作，定期对消防安全隐患进行自查整改，为安全生产保驾护航，在节假日之前组织各部门负责人对大厦区域进行安全隐患排查□20xx年共计检查出较大消防安全隐患10余处，除服务中心能自行处理的以外，均书面形式通知相关单位限期整改，并全部处理。

(2)、为提高消防四个能力建设，部门上半年组织实施了规模较大的消防演习，在对消防档案的排查中，发现大厦内各

单位消防安全责任书未更新，按《消防法》相关要求，深入各客户单位与各单位消防安全负责人签订安全责任书，并留下联系方式，建立健全的消防管理员台账，便于及时沟通和统一培训工作的同时，还加强与地方行政单位的联系。20xx年12月6日，服务中心特邀高新公安分局消防安全保障中心工作人员到进行专业消防培训，此次活动不但服务中心全体员工主动参加，而且客户单位消防负责人及安全工作人员也积极参加了培训，被益州社区授予“消防安全管理先进单位”荣誉称号，为消防安全知识的推广起到了很好的宣传作用。

### 3、服务品质提升

(1)、安全管理与服务相辅相成，二者缺一不可，为了提高员工的服务礼节礼仪标准，部门开展了理论讲解及现场实操等多种培训方式，使员工能够真正意义上理解做好岗位工作所必须具备的条件，并用巡检、督导、整改的方式，使员工在服务礼仪及细节上，有所真正提升。

(2)、为了提升服务品质，规范员工在日常工作中的行为、工作质量，体现绩效考核制度的公平公正性，应项目要求，部门又重新完善修改了绩效考核条款和评分标准。

(3)、为提高员工的工作积极性，部门积极组织员工及骨干人员进行沟通交流，增强团队的凝聚力，从而使部门工作能够正常有效开展。

(4)、三月份，项目启动了创国家示范活动，部门查漏补缺，根据相关标准和要求，设计并完善了各类现场标示标牌，并完成粘贴工作，在达到行业要求的同时，也大大提升了项目管理服务的品质。

(5)、十二月份，根据公司文件精神，关于开展公司第二届服务技能大比武的通知，秩序维护部在部门经理的带领下，精心组织，严格要求，使部门全体员工树立“比学赶超”的

学习和竞争意识，全身心投入到日常训练当中，以不计得失的协作观念和不畏艰难实现目标的拼搏精神积极面对此次比武活动。

## 二、存在的不足

### 1、员工培训

由于秩序人员流动性大，对员工的培训没有跟上，部分员工对岗位工作流程与标准不是特别清楚，正因如此，导致今年项目有一起因对岗位工作流程不清楚而发生的安全事故。

### 2、工作标准

由于秩序人员流动性大，常有缺编的现象，导致了工作标准有所下降，相关处理突发事件的经验和能力有所欠缺，对一些不可预见的应急事件处理还停留在以往的经验上，思考不足，具体应对措施有所欠缺。

## 三、20xx年重点工作

1、制定20xx年安全生产目标计划，强化安全防范意识，持续贯彻：“预防为主，安全第一”的方针。

2、通过多样化的培训形式，达到提高员工的专业技能、服务形象的同时，积极引导客户参与安全防范管理工作，组织做好入户宣传、讲解安全常识和消防演习等活动。

3、充分利用项目月度绩效考核标准，进一步细化监督培训考核方案，把绩效考核落到实处。

4、抓好安全管理工作，把安全隐患降到最低争取20xx年被辖区评为安全生产管理先进单位。

5、根据季节变化，做好季节性天气引起安全隐患的准备工作，做好相应的预防措施。

6、与其他各职能部门积极配合，并做好与员工的沟通交流工作，重视思想道德建设，因势利导，增强凝聚力，打造一支和谐具有战斗力的团队，结合部门内部的实际工作情况，严抓日常管理工作，充分发挥自身能力，为保持和提高国家示范大厦的亮点服务而努力工作。

## 物业秩序员员工年度总结篇八

售楼处门前的车辆停放要整齐，并且要保持门前交通的顺畅。有些非售楼处车辆违反公司秩序在门前随意停车，我总会上前及时进行沟通，以确保售楼处车辆的正常停放。

纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列方面还存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中改正。

- 1、工作当中有松懈，还需要更加严谨认真地对待每项工作。
- 2、工作中与人沟通的心态和技巧还有待进一步提高。
- 3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习和积累。

新的一年意味着新的机遇、新的挑战，今朝花开胜往昔，料得明日花更红，我坚信在公司领导英明决策下，物业公司的明天会更好，作为公司的一份子，在明年的工作中，我将一如既往地保持优点，纠正错误、改正缺点，全心全意地为公司贡献一份微薄之力。

谢谢大家！

## 物业秩序员员工年度总结篇九

时光飞逝，转眼间我进入公司工作已快一年了，从开始对pos业务一点也不熟悉到现在能够胜任日常工作，我感受很深。也逐渐地适应了我的工作，增长了见识，提高了应变、应用和交际能力。

在过去的大半年中，在公司领导的带领和指导下，在原有的项目基础上，与xxx行合作，让分公司的业务项目逐渐壮大起来，我感觉工作更加的充实，工作起来也更加有劲了，希望2016的转变创造更大的收益，公司一年一年的壮大起来。

接下来就谈谈我的一些感受：一. 岗位职责与主要工作内容

1. 终端设备的安装，2015年布放终端共计569台，包括直联150台，间联281台，增值138台. 2. 每月商户上门回访工作。

6. 对商户的调单与调账（账务差错处理）

二. 在工作中遇到不懂的问题，能够及时向公司老员工和专业技术人员请教. 经常利用工作空闲向老员工讨教，钻研pos技术。

三. 面对顾客，我始终坚持客户至上，客户第一，客户是我们衣食父母的服务理念。为更好地服务客户我建立了客户档案，定期对客户进行回访，对于客户提出的问题，能解决的就当即解决，不能当时解决的，就及时向公司的技术人员反映，及时处理问题。每月我把按公司要求对管辖地区的pos机例行检查当做了对客户后期一次深入回访，每次带的物料都很充分，想法设法确保不影响商户使用pos机，使pos机正常产生效益。

2016/1/12

# 物业秩序员员工年度总结篇十

光阴似箭日如梭，转眼间一年已经过去。回顾我们保安队在xx小区一年来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的各项工作，根据领导的要求，现对一年来保安队工作总结如下：

由于我们是一支新组建的团队，而且又是在xx小区这样一个高档小区里工作，责任重大，压力千钧。为了保质保量完成、履行好肩负的使命，上一年我们重点抓了三项工作。

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在人员的配备上，我们从xx警官学校招聘了21名学生队员；同时，我们还注意从部队退伍军人中招聘优秀队员。通过一年的努力，我们团队的人数从当初的7个人，增加到现在的39人，是刚开始时的5倍之多。在队伍建设上，我们把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我们都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。同时我们还专门邀请xx市消防大队的专家，来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前15分钟到岗进行交接；队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风采。

三是抓思想建设。由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。在工作方法上，我们根据不同队员，不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育，举行升旗仪式等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住人员雷鸣同志冒雨救伤员、拾金不昧的事迹，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的保安队员？”、“我认为一位合格的保安班长应是……”的大讨论，每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

一年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的成绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益匪浅。主要得益于以下几个方面：

一是得益于物业领导的正确领导和悉心关怀。首先□xx主任身为领导，在各项工作中都能走在前面，干在前，给广大队员树立了榜样，增添了干劲和信心；同时□xx主任□xx主任等领导曾多次亲临保安队，给队员讲形势、讲要求，讲保安业务和物业管理方面的知识，使广大队员深受鼓舞；更重要的是

每一次大的活动□xx主任等领导，都能亲临现场，组织指挥。所有这一切，都是我们保安队出色完成任务的重要的保证。

二是得益于工作上的创新。我们是在xx小区从事保安工作的□xx小区是一个高档小区，定位高端、规模宏伟，理念先进，这就要求我们保安工作必须与时俱进，不但要跟上，而且要走在小区发展的前面，先一步，快一拍，否则就会被动，就会出问题。因此，我们在工作中，尽量不受习惯思维、习惯经验的干扰，从客观实际出发，批判地接受新的思维，坚持不断的创新，将创新作为做好工作的灵魂和动力。首先是在工作内容上创新。我们工作中，没有停留在对队员枯燥的制度要求和说教，而是把工作层面渗透到生活层面，从表象渗透到内心。当队员生病，或遇到困难时，只要我们知道的，我们都会尽力关心和帮助的，只要我们能做到的，都会全力去做，做不到的，也尽力想办法帮助。如一位队员的手受伤后，工作、生活受到影响，我们及时去看望他，给他送去饭菜，帮他洗衣服，同时，在工作上帮助调班，好让他安心养伤。当我们了解到队员过生日时，都会提前为他们订好蛋糕，并准时为他们举行小型的生日宴会。这种人性化管理，不仅使受帮助者个人深受感动，更使全体队员都能感到温暖，看到希望。其次是思想观念上的创新。我们采取典型事例的教育方法，全力引导队员不断地更新观念。如在报纸上，在公司内部发生的一些典型的、有一定说服力和教育作用的正反事例，我们都组织队员进行学习，同时，引导他们多问几个“为什么？”，收到了事半功倍的效果。使大多数队员对待工作的态度向敬岗爱业的方向转变。三是在工作方法上创新。工作方法在工作中尤为关键。面对日新月异的工作环境和工作要求，我们在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活；从单一向多样；从会议讲向正常化；从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、成功的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。



三是得益于全体队员的共同努力。我们的队员大多数是来自部队和警官学校，他们都不同程度地受过严格规范的军事化训练。他们在工作上，都能求同存异，顾全大局，无论工作条件多么艰苦，生活条件多么简陋，工作任务多么艰巨，他们大家都能团结协作，共同拼搏，想方设法尽心尽力完成任务，其精神实在感人。

回顾一年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

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了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让物业公司领导满意，让小区住户满意。

## 物业秩序员员工年度总结篇十一

在即将过去的20\_\_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“\_\_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20\_\_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：

## 一、内部管理及治安工作

1、人员变动情况：秩序维护部原编制共计\_\_人(主管\_\_人，班长\_\_人，副班长\_\_人，秩序维护员\_\_人)，本年度x月份由于\_\_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\_\_次，每周召开领班会\_\_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\_\_物业“高效、优质的物业服务形象”，体现“\_\_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，\_\_月份我们成功的举办了“\_\_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\_\_。\_\_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20\_\_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、20\_\_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\_\_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\_\_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\_\_月份秩序维护部为保障\_\_号楼交房活动，共出动秩序维护人员\_\_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\_\_次，并且对本部门员工传达了各次会议的相关内容。

## 二、消防管理工作

- 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\_\_具，并对小区内需要年检的灭火器\_\_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\_\_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。20\_\_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\_\_台录像机的正常录制，完善和修改定各项消防工作文件。

11、20\_\_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20\_\_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。

### 三、车场车辆及道路交通管理工作

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、20\_\_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\_\_辆车的资料。

3、20\_\_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、20\_\_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20\_\_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、20\_\_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、20\_\_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、20\_\_年度门岗完成对货运车辆的管控(共收出门条\_\_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。

20\_\_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20\_\_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\_\_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。

## 物业秩序员员工年度总结篇十二

秩序维护部个人2013年度工作总结2013年即将过去，新的一年即将到来，自今年10月份担任公司秩序维护部主管一职以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面我将任职以来的工作情况汇报如下：

### 一、自觉加强学习，努力适应工作。

我是初次接触物业管理秩序维护工作的，秩序维护管理与我以前所工作的保安全管理差异较大，对秩序维护管理工作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，较快地进入角色。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在公司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基本情况，找到了切入点，把我住了重点和难点。

### 二、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识。

识，服务技巧，熟悉岗位操作流程，保持旺盛的精力。

我积极参加了公司组织的各项培训，学习了公司所提供的培训材料，通过领导以及同事的传、帮、带，使我在业务技能

方面得到了很大的提高。我也通过各种渠道加强了对道闸系统、监控系统、消防系统、围墙防护系统、巡更系统等知识的学习。同时利用业余时间阅读相关物业方面的书籍，通过网络查看有关知识，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识。只有这样才能适应公司发展的需要，适应形势任务的需要，适应完成正常工作的需要。

三、以提高工作效率为根本，在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量。

我自担任秩序维护部主管一职至今能做到以身作则，严格要求自己。在各级领导的正确领导下我能以公平、公正、公开的方式处理好每件事情，坚持原则，秉公办事，不让感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在一定程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却保证了日常工作的正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。主要做好了以下几个方面的工作：

律的团队，这样的团队才有战斗力。同时结合岗位操作中所遇到的实际案例，进行分析并针对性的组织实施培训，让大家在以后的工作中明白“前车之履，后车之鉴”的道理。

2、带领本部队员完成了消防器材以及配套设施的经常性检查工作。

安全责任重于泰山，消防工作始终都是物业服务工作的重点。除按公司要求的督促每星期进行二次消防器材以及设施进行检查维护的同时，我部队员还对各楼栋进行了不定时不定点的抽查工作，仔细排除安全隐患，并且进行了消防宣传。

3、指导督促本部队员对进入小区人员以及车辆严格管理，确保小区正常的生活工作井然有序。

车辆以及人员的管理好坏直接影响到小区的环境优劣，由于



小区正处于装修高峰期，进出小区的人员以及车辆复杂多变，素质参差不齐，给我们的工作带来了较大的难度，而有些队员在管理这方面的时候欠缺正确的方式方法，以至于工作中矛盾重重。经过领导的指导以及我现场针对事件的处理，给队员进行了实例分析，使队员能有效的处理类似问题，增加了经验。

大门，我受公司领导指示进行拍照取证，却遭到了包工头及工人的围殴，在围殴我的过程中，我做到了不卑不亢，勇敢面对，冷静处理，没有进一步激化矛盾，保护好了自己和存储证据的数码相机，并在事件过后，按照程序及时汇报公司领导并报案提供证据，配合公安机关进行调查。因在这事件中我表现出的果敢与冷静，树立了良好的形象，得到了在场业主的好评。

5、以制度约束队员，以道理说服教育，严把招聘环节，清理害群之马。为了贯彻领导指示，确实为公司树立良好的品牌形象，由于人手不足的原因，经过领导批准，面向社会招聘人员以补充到我部门的形象岗位上，经过层层把关，招聘了一名男性秩序维护员以及两名女性秩序维护员，通过严格培训上岗，提高了我部的工作效率和质量。同时，对部门内部进行整顿，对平时工作不认真的队员进行批评教育，本着宁缺毋滥的原则，对一而再再而三违反我公司制度的员工进行处罚或进行劝退，提高了我部门的整体素质，得到了领导以及业主的好评。

四、回顾自进入公司以来的工作，对照职责，我认为自己还是称职的。虽然在这些工作中我取得了一定的成绩，但是也存在着不足。

首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单，在一些问题的处理上显的还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质

上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。由于在物业方面的专业知识还不是很丰富，在接下来的工作中和工作之余，还是虚心向同事和领导请教，不断学习物业管理法律法规以及工程、客服等方面的专业知识，把自己培养成一名复合型人才，在工作中更好的起到传、帮、带的作用，提升团队的服务能力和服务水平。向其他同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

淮北华府物业有限公司秩序维护部2013/12/8

## 一、公共秩序维护管理

1、明确和细化各级职责。重点抓好各级工作的检查与落实。秩序维护部在公司领导的关怀指导下，在全体安保人员的共同配合下，能够完成公司安排的各项任务。在公司几次重大活动中得以体现。

1、坚持每周一消防检查制度，巡查人员每日对责任区的消防设施进行检查。并做好消防记录，巡查发现问题及时上报并处理。保证消防设施设备处于完好状态。对楼道内消火栓全面检查，并对所有消防柜进行纸封，防止破坏盗用。

三、车辆管理1、2013年5月1日对小区机动车辆开展收费工作，有效的控制了小区的车辆，减少小区停车压力，对小区的电动车、摩托车、自行车进行了有序停放。虽然遭受过拒交费业主堵门、谩骂、讥讽和嘲笑等非礼待遇，但我们始终坚持执行公司规定。慢慢的使大量的业主逐步接受自觉缴费，基本达到了预期的效果。

2、对未停放至车位的车辆，劝导车主将车停放至停车位。同

时印发了《致车主朋友的温馨提示》请将爱车停放至规定的车位，谢谢合作的告知条，达到了良好的效果。

3、将收费管理列入部门考核制度。增强了收费人员的责任意识，有效的提高了工作效率。

4、与交警大队联手在小区设置了交通提示牌、路标和提示语，警示驾驶人员遵章驾驶、注意安全。防止在小区内发生交通事故。

5、秩序维护部全年统计收费车辆6033次，共计收费金额18099元。

四、主要培训学习1、2013年3月5日至6日在公司领导的精心组织下秩序维护部班长以上人员进行了为期两天的野外拓展训练，增强了团队的协作能力。2、2013年10月份在公司领导的带领下部门班长以上人员去西安部分物业公司学习从而充实管理水平及能力。

3、10月份秩序维护部组织全体人员进行常识性知识考试，对优秀的个人班组进行了表彰奖励。

4、12月份对全体人员进行了为期15天的军事训练及标准的交接班流程为下一步工作打下了良好的基础。

## 五、存在的不足

1、由于秩序维护部流动性大，对员工的培训没有跟上。部分员工对岗位工作流程不清楚，导致工作标准有所下降。

2、处理相关突发事件的经验和能力有所欠缺，要常带头学习别人的长处及时弥补存在的不足。2014年工作计划1、制定2014年安全目标计划。强化安全防范意识，持续贯彻“预防为主，安全第一”的方针。

2、通过多样化的培训形式，提高员工的专业技能、服务形象的同时，积极引导业主参与安全防范管理工作。组织做好入户宣传，讲解安全常识。

3、抓好安全安全管理工作。把安全隐患降到最低，争取2014年工作迈上一个新的台阶。

4、与其他各职能部门积极配合，并做好与员工的沟通交流工作。掌握员工的思想动态，及时采取措施，以促进安保队伍的进一步稳定。5、加强安保人员的培训力度，有计划的开展培训工作。以解决员工的形象、礼节、工作服务态度，从而提高安保人员的整体素质。

禅意物业管理服务有限公司秩序维护部

李辉

2013年12月31日

工作总结

光阴如梭，时光荏苒。2011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。2011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2011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。

五、在工作中主要存在的问题有：

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。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，还要不断改进，2012年，我们将会重点做好：

一、始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，坚持每周的安全检查工作，并将检查记录及时上报相关部门进行整改，同时将检查记录存档；在各项预案具体实施还不够完善的情况下，秩序部继续跟进落实。

二、强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动；另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。

三、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，管理规范及服务规范尚未全部落实，秩序部将针对问题加强教育培训。

四、服务质量尚需优化和提高。个别岗位秩序员服务意识不够，针对情况秩序部将强化管理，达到白天与晚上、平时与周末、领导在与不在一个样的服务标准。

## 物业秩序员员工年度总结篇十三

20\_\_年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是应对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务资料，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

### 一、基本状况

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止12月8日共接待客户1015人。

## 二、发挥服务特色、提升物业品牌。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

## 三、加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行潜力。

（一）管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，应对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要透过管家人员进行协调、解决。几个月来，应对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分职责职责到人为基础。

（二）秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作职责心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

（三）保洁部：保洁部是公司的名片。每一天重复进行的工作彰显服务质量与服务潜力。全年几个月来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。积极配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

（四）公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了必须的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行潜力。

## 20\_\_年度主要工作

（一）1、针对七月份开始业主入伙室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，赢造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的构成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大工程管理对屋面防水与室内起包户的'维修与监管，创造良好的生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对工作沟通与协调，力争在本年度提升80%以上。

7、制订实施\_\_服务细则及办法，提高服务意识与潜力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与



收房。经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20\_\_年聊城市星级物业服务而共同努力奋斗。

## （二）加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；加强对高技术、高潜力人才的引进，并透过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。透过与碧桂园物业共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

（三）20\_\_年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托城建，充分发挥自身优势，期望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

（四）加强企业和社区文化建设，20\_\_年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神礼貌建设工作，不断加强小区的物业管理工 作，提升市场竞争力。

回顾公司的发展历程，我们深切的感到，我们每取得一点成绩是与公司领导的精心培养分不开的，每一点进步却浸透着公司及全体员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神与实干精神。公司给予了发展的良机和空间，我们要抓住机遇，安

心本职工作，使20\_\_年全面工作再上一个新的台阶愿聊城市信德物业管理有限公司更上一层楼。

## 物业秩序员员工年度总结篇十四

20xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是应对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务资料，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体员工的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

### 一、基本状况

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止12月8日共接待客户1015人。

### 二、发挥服务特色、提升物业品牌。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

### 三、加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行潜力。

（一）管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，应对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要透过管家人员进行协调、解决。几个月来，应对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分职责职责到人为基础。

（二）秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作职责心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

（三）保洁部：保洁部是公司的名片。每一天重复进行的工作彰显服务质量与服务潜力。全年几个月来，本部分人员团结互助，用心肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。用心配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

（四）公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了必须的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行潜力。

20xx年度主要工作

（一）1、针对七月份开始业主入伙室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，赢造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的构成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大工程管理对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对工作沟通与协调，力争在本年度提升80%以上。

7、制订实施xx服务细则及办法，提高服务意识与潜力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20xx年聊城市星级物业服务而共同努力奋斗。

（二）加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；

加强对高技术、高潜力人才的引进，并透过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。透过与碧桂园物业共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

（三）20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托城建，充分发挥自身优势，期望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

（四）加强企业和社区文化建设20xx年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

回顾公司的发展历程，我们深切的感到，我们每取得一点成绩是与公司领导的精心培养分不开的，每一点进步却浸透着公司及全体员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神与实干精神。公司给予了发展的良机 and 空间，我们要抓住机遇，安心本职工作，使20xx年全面工作再上一个新的台阶愿聊城市信德物业管理有限公司更上一层楼。

## 物业秩序员员工年度总结篇十五

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“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。

## 物业秩序员员工年度总结篇十六

□20xx年上半年我公司各部门都取得了可喜的成就，作为公司出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，特别是在xx期间，仍按时到银行保险等公共场合办理业务，在过去的一年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

- 1、与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资发放工作。
- 2、清理客户欠费名单，并与各个相关部门通力合作，共同完成欠费的催收工作。
- 3、核对保险名单，与保险公司办理好交接手续，完成对我公司职工的意外伤害险的投保工作。
- 4、做好20xx年各种财务报表及统计报表，并及时送交相关主管部门。
  - 1、迎接公司评估，准备所需财务相关材料，及时送交办公室。
  - 2、为迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作，对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。
- 3按照公司部署，做好了社会公益活动及困难职工救济工作。
  - 1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金。

3、根据会计提供的依据，及时发放教工工资和其它应发放的经费。

4、坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

质量技术监督工作，工作面宽，责任重大，面临的诱惑多，没有良好的政治素质和坚定的理想信念，很难胜任本职工作，也很容易出现问题。因此，在今后的工作中，一定要加强学习，坚定理想信念，以xx□xx等英雄模范人物为榜样，树立正确的人生观、价值观、权力观，深刻吸取一些反面典型的教训，充分认清商业贿赂的严重性和危害性，正确行使法律法规赋予的权力，忠于职守，诚信服务，严守法纪，廉洁从业，为创造良好的、公平的社会主义市场经济秩序作出自己应有的贡献。

## 物业秩序员员工年度总结篇十七

### 物业服务公司秩序维护员个人年终工作总结

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队

员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对秩序维护员队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白秩序维护员工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格秩序维护员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的

忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作方式过于急燥，对新入职队员要求过高造成07年8月至10月秩序维护员队人员流动率增高。

2、工作中时有松懈。

2013年在公司领导的正确领导下，在其它部门的大力支持配合下，通过秩序维护部全体员工的辛勤工作，圆满完成了全年无较大治安案件、无消防安全事故的商场安全工作目标。全年停车场共停放车辆60万辆，未发生一起车辆及物品被盗事件，取得了较好的经济效益。回顾全年秩序维护部主要做了以下几方面工作：

一、制度建设队伍管理方面：

受各种因素的影响秩序维护员的流动性较大，全年共有20人先后离职，目前有三分之一员工是今年入职的。员工的精神面貌和服务意识明显下降。针对这一现状，我们首先从班组管理者入手，对主管和部分班组管理人员进行了竞聘调整优化，做到能者上、庸者下，对不称职的管理人员予以撤换，通过调整后管理人员的工作积极性提高了，部门的凝聚力得到了加强。对部分管理制度和绩效考核制度及时进行了修改，下半年完善了8个部门规章制度11个岗位职责19个突发事件应急处置预案9个岗位操作规程的修订和补充，使部门的管理更加规范化。修订后及时组织全体员工进行了多次学习培训，同时在日常的工作中严格按照规范标准组织实施。在工作中我们始终将惩前毖后，教育处罚作为工作手段在日常工作中

严格落实，每周对全体员工进行考核，月底进行汇总根据考核排名进行奖励。由于大家素质差异，个别人员服务意识和自律意识比较淡薄责任心较差，我们对形象和工作一般一直没有起色的2名队员进行了调岗，对6名表现较差的队员予以劝退，全年共有59人次获得表扬奖励，108人次受到处罚，多名队员做好人好事拾到贵重物品后及时上交，受到了失主的表扬和公司奖励，其中一名失主还赠送“拾金不昧品德高尚”锦旗一副。

在抓好队伍管理的同时我部也狠抓员工的日常培训，每月制订培训计划对岗位流程、突发事件处置技巧和礼节礼仪进行重点培训。同时采用早班上班后半小时晨练，中班班前10分钟训练，形象较差的人员强化培训三管齐下狠抓队员的队列训练，通过常抓不懈队员形象和工作能力有了明显改观。

## 二、治安安全管理方面：

商场运行到现在已经7年了，物业设施老化、车流量和客流量越来越大，特别是节假日基本上处于饱和状态，各种安全隐患越来越多，给商场的安全管理带来了新的挑战。为了给商场安全创造更好外部环境，通过与公安机关沟通2月份在外围长虹路增设移动警务平台，大大提高了公安接处警速度，警务平台设立后周边违法活动明显减少，起到了较大的震慑作用。为了提高营业员出现突发事件时的报警速度，我部5月份安装了无线防盗报警系统，并且将报警主机安装在监控指挥中心由监控员24小时统一进行管理调度，通过沟通目前已有19家重要商户安装了防盗报警按钮与监控室进行联网，商户使用后事件处置速度明显加快。为了减少商户财产损失，每个大型节日前我部利用现场课晨会或制作安全防范通知单下发到各商户，宣传提醒营业员提高安全防范意识注意财物安全。

平时经常对队员巡查岗位及路线频率进行调整，加大对商场

重点治安防范区域的巡查力度，理顺岗位流程，对一些岗位细节加以规范并制定标准，不放过任何安全隐患，严格落实巡查签到报岗制度，夜间实行固定岗与机动岗相结合的方法较好解决了安全死角，发现问题快速反应、及时处理。为保障夜间商场安全加强夜间安保力量，我们每日夜间专门安排四名队员进行备勤以备夜间商场出现突发事件时协助当班队员处置。全年商场未发生一起较大的治安案件，协助现场督导处理内场各类纠纷53起。

#### 四、消防安全管理方面：

一年来我们始终坚持“预防为主，防消结合”的方针，把检查排除商场火灾隐患作为日常安全工作的重中之重。坚持每日消防员每小时对商场进行一次全面消防隐患排查，每周对商场商铺或仓库进行一次隐患排查，确保商场消防安全。每逢重要节假日活动，组织各部门负责人一起进行消防安全大检查。特别是针对今年4.14特大火灾后我们对商场各大小商铺组织进行了全面火灾隐患清剿工作。共查处火灾隐患6起并全部督促整改到位。针对4.14特大火灾是由于员工不会使用消防器材对初期火灾扑救不及时而导致酿成一场特大火灾的惨痛教训我们积极完善了商场外围所有商铺和内场美甲区、内衣区商铺内灭火器的配备。并开展员工消防知识培训，确保员工掌握消防“四懂四会”知识。在日常消防工作中我们把消除安全隐患放在首位，始终遵循“原因不查清不放过，负责人不惩处不放过，隐患不消除不放过。”的原则。对所有存在隐患的商户进行了认真的整改。全年在消防巡查中共发现存在较严重的消防隐患32起，下发限期改正通知单76份。11月份针对地下车库有众多商户仓库，我们要求每家仓库对照明灯全部更换成安全性能高的防爆灯具，出照明外拆除所有仓库内安装电源插座。并要求每家仓库配备灭火器，真正做到确保商场消防安全万无一失。由于商场消防设施使用年限长，损坏、陈旧、破损严重，一年来我们小问题自己解决，较大问题及时由维保公司维修始终保持消防设备正常运转，为商场的消防安全提供重要保障。



平时我们认真宣传贯彻实施《中华人民共和国消防法》深入开展本单位消防培训宣传工作。全年共组织商场各商户营业员和公司各部门员工进行消防知识培训67场次，其中针对特殊商户走进店铺为员工现场进行消防知识培训得到商户好评。今年1月份我们督促和指导了好宜佳和新加坡美食城两家消防重点单位单独举行消防演练，4月份和11月份组织两次所有商户进行的消防疏散逃生演练和灭火器实操，取得理想效果。通过全年的消防培训演练使员工和营业员熟练了消防知识，做到思想清晰，动作到位。使大家的消防安全意识得到了进一步提高，消防自防自救能力得到了增强。

## 五、车场管理方面：

节假日期间地下车库经常性处于饱和状态，我们及时调整人员岗位，对顾客车辆进行分区管理，避免了车辆分散停放，即达到了安全管理目的又节约了电力成本。全年停车场停放车辆60余万辆，无一起车辆及物品被盗事件，车场队员及时发现并妥善处置车辆擦碰事故75起，通过大家的辛勤工作确保了车场全年无责任赔偿事故。

4月份开始我们对进入停车场停放的军警车辆进行了规范，对非执行公务的车辆予以收费；同时规范夜间收费管理，取消了夜间分时段收费改为按小时收费。通过各项增收节支措施全年超额完成停车场经营收入指标，停车场支出也控制在合理范围之内。

回顾全年工作，我们虽然取得了的一点成绩但也存在的一些问题。突出表现在：一是队伍的流动性较大，稳定性不足，员工的整体素质有待加强；二是我们管理人员的工作方法还有待创新和改进，我们将在以后的工作中加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。展望2014年，随着商场商户的调整升级经营态势越来越好，客流量和车流量将越来越大，安全防范工作将会更加繁重，我们将积极做好安全防控，确保商场全年安全零事故，加强车辆管理，确保

超额完成车场收入指标，严格控制成本支出。加大员工培训力度，全面提升员工素质，为商场的发展保驾护航。

2013年即将过去，我们满怀信心的迎来2014年，过去的一年里，秩序维护部在公司各级领导、各部门的大力支持下，紧紧围绕以公司发展为中心，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，始终坚持服务为宗旨，以安全防范为重点，贯彻落实公司指示精神，狠抓队伍的精神文明和团队建设，充分发挥队员的主观能动性，积极调动全员的工作热情，在部门全体人员的共同努力，取得了一定的成绩。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，做出更好成绩。现将今年年终工作总结如下：

一、发挥优势管理，狠抓基层建设，责任第一，安全第一。

1、优质服务、赢得信赖。

部门通过强化公司管理准则，加强秩序部人员管理，严格按照秩序员职责要求，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，规范要求秩序部人员的礼节礼貌、着装、卫生等，同时24小时不间断巡逻小区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，不断提高自身的服务水准，得到了广大业主和公司员工的好评，赢得了业主的信赖。

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。秩序部安排管理人员勤于巡查、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。针对配电房、泵房，大门口等重点区域实行严密监控。

### 3、完善设施、有备无患

通过集团、项目公司领导亲临现场指导，秩序部将小区消防、防汛、车辆管理预案、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、期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。

二、严格管理、提升品质，改变观念、创新管理，1、按照项目年初制定的安全培训计划，秩序部参照行业规范对秩序员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析处置等，通过讲解、点评、交流使秩序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、秩序部按照项目公司计划对秩序员进行岗位培训，对秩序一线岗位做好培训工作。通过培训提高了秩序员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3、思想工作是一切工作的生命线，针对秩序部的实际情况，引导秩序员与时俱进、提升素质、转变观念。秩序部教育秩序人员要有紧迫感、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。秩序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。

三、车辆及进出人员的管理。

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

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，要求必须有物业中心开具出的《出门条》，查验后方可放行，在严格细致的工作下，大大降低了小区偷盗事件的发生率。

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。

总结过去、展望未来，整改不足之处并制定个人新一年的提升服务目标，以利于来年在秩序部各项工作更好的全面展开。以下几项工作是本人在新的一年的工作重点：

1、服从领导指挥。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，物业秩序部制定的管理规范尚未全部落实，秩序部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量的提高：秩序部各个岗位秩序员的服务质量，秩序部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的一个样的服务标准。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：有个别岗位秩序员仪容仪表不整齐，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。

# 物业秩序员员工年度总结篇十八

20xx上半年结束，在这半年里我收获很多。作为一名年轻员工，我非常感谢公司提供给我一个学习和成长的平台。回首这半年，我对自己做了如下的总结。

## 一、在思想认识上

我认为作为一名xx集团的员工，都应该做到热爱集体，团结同事，尊重领导，做事以大局出发，不搞特殊化，不以个人为中心，不做有害集体的事，不恶意诋毁企业，做一个堂堂正正的人，要饱含热情，积极向上的为企业奉献。我作为一个年轻员工，还存在许多不足之处，更应该谦虚好学，多向领导，长辈们请教，学习他丰富的工作经验和广泛全面的知识，不断进步，努力向上，弥补自己的不足之处。

## 二、在工作方面

我遵守劳动纪律，按时完成领导交给我的工作，对待工作一丝不苟，精益求精。我积极主动，遇到困难勇往直前，不推卸责任，不懂就问，团结同事，配合领导，创造条件去完成任务，争取做到令领导满意，令自己欣慰。上半年，我们对生产装置做了“三查四定”，从流程、安装、材料、质量等做了详细检查，我严格对照图纸，查找有无不符合图纸之处。同时结合自己的工作经验，查看是否有设计漏项，施工适量隐患，是否便于操作。

## 三、在学习方面

今年上半年，我学习了工艺流程，装置操作规程，以及炼油基本知识等。在今年的下半年，我因公司需要，到xx化工有限公司学习装置的操作。在培训中，严格按照规章制度办事，执行带队领导的命令，学习了正常操作，产品质量控制和调节，开停车，事故处理，设备检修与日常维护[]xx操作和现场

手动操作，理论知识。在学习中，我积极向师傅请教，不懂就问，吸取师傅的工作经验，总结每个师傅的长处，观察师傅独特的操作方式。

作为员工，我明白，公司要发展，员工就要努力奋斗。公司只有依靠全体员工的共同努力，才能赢得利润，才能生存下来，只有每一个员工都创造出经济效益，员工自己才能获得应该得到的薪水，公司也才能运转下去。今天不努力工作，明天努力找工作。这是个最简单的道理，所以我竭尽全力，争取学习更多更好的技术，在将来给公司创造更大的利益，我的未来才会更加美好。

在新的一年里，我将会继续不断的完善自己，在思想上“见贤思齐，见不贤而自省”，不断地向先进、优秀的同事学习。在技术上，多学，多想，多观察，学习别人的长处，弥补自己的短处。在工作上严格要求自己，精益求精，实事求是，不自满，不轻浮，做到一次比一次好。

## 物业秩序员员工年度总结篇十九

时光飞逝，眨眼间到了20xx年末，在此一年中，秩序维护部齐心协力完成公司布置的各项任务，现将20xx年度工作情况总结如下：

### 1、团队合作，效率提升

秩序维护部为公司重要部门，对小区的秩序维护起到

决定性的作用，诸如车位乱放、道路拥堵、出入监控等问题，秩序维护部第一时间做出及时处理，充分配合各部门完成各项工作，做到及时发现问题及时解决，杜绝拖拉。在小区消防通道占用情况严重的情况下，秩序维护部积极配合工程部完成园区内各消防通道清理任务；在没有划分停车位的情况下园区内的车辆乱停乱放的情况得到改善，实现了具备团队

合作的精神，工作效率得到进一步的提升。

## 2、坚守岗位，义不容辞

在过去的一年里，秩序维护部一直处于工作人员缺编状态，在在职的安防员工作任务重、压力大的情况下，休息时间减少，公休时间被占用工作，并且保质保量的完成工作任务。在消防栓漏水的期间，秩序维护部全体人员高度警备，关注天气情况，及时将地下室、车库的积水清扫干净，维护了公司的利益。

## 3、行业规范，定期培训

物业保安培训工作的总体目标是培养高质量的、合格的保安人才，岗前培训和在岗轮训是提高物业保安素质的重要途径。每月的车辆指挥、消防知识等培训和演练，通过讲解、学习和演练培训使全体保安员在思想认识和日常工作中有不同程度的提升，从而增强保安队伍的工作能力。

定期对全体保安人员进行内训教育，积极营造员工的荣誉感、上进心与责任感。在日常工作中引导保安员提高服从意识、文明执勤、礼貌待客，从而提高服务能力，结合部门的实际情况对保安人员的仪容仪表、礼节礼貌、行为规范等问题进行不定期的检查，提高全员落实制度的自觉性。

根据公司的发展需要与秩序维护部的实际情况，特制定20xx年度的工作计划如下：

### 一、团队建设

团队建设的好坏，象征着一个企业后继发展是否有实力，也是这个企业凝聚力和战斗力的充分体现。，我们将从以下几点做好团队建设：

1. 从员工做起，员工之间亲密团结，协作到位。
2. 管理者心理始终装着员工，支持员工的工作，关心员工的生活，用管理者的行动和真情感染身边的每位员工，平时多与员工沟通交流，给员工以示范性的引导。
3. 发现员工的闪光点，激发员工的积极性和创造性，让员工参与管理，给员工创造一个展示自己的平台形成一个团结协作的氛围。
4. 让员工感到家的温暖，在这个家里面分工不分家、有福同享有苦同担，个人的事就是团队的事，团队的事就是大家的事，对待每个人每件事都要认真负责。

## 二、专业技能、服务意识的提升。

物业管理安保服务为园区提升的治安防范、消防监控、存车管理、车辆登记、检查等，尤其是相应的消防演练和专业技能的学习。要求保安的服务质量和专业素养的提升。有预防处理治安事件、防范控制火灾事故、控制消除危机事件等，建立维护正常秩序、保护园区和业主利益安全。

## 三、岗位职责、对客沟通、品质提升

1. 熟悉物业管理区域内的治安、消防、存车管理情况及业主情况。
2. 根据物业服务合同及公司的管理要求，编制保安工作计划并组织员工加以实施。
3. 根据保安工作计划，负责组织安排保安班组的日常工作。
4. 监督、检查、指导保安班长的工作，全面掌握保安人员到岗和值勤情况。



5. 关心保安队员的生活，了解保安队员的思想状况，对保安队员进行业务培训。
6. 根据物业管理区域的治安情况，妥善安排保安队员的工作，以适应情况的变化。
7. 根据公司制定的突发事件应急预案，合理安排保安人力，消除各种不安全因素。
8. 按月检查各班组任务的执行完成情况，并给予相应的奖励处罚。
9. 经常与当地的公安、交警、消防等部门联系，聘请他们给予业务指导和帮助。
10. 注意降低无效成本、实施点滴节约，减轻公司的负担。
11. 及时完成公司交办的其他任务和临时行工作。
12. 确保物业管理区域内的治安、消防和存车的安全。
13. 并且做好相应的登记记录和存档。
14. 加强各园区巡逻的频率，对园区的死角、围墙四周、地下室等地方重点排查。

#### 四、各部门的协调

积极配合物业其它兄弟部门的工作，不分份内份外，以公司利益为重，不计个人得失。

## 物业秩序员员工年度总结篇二十

忙碌的即将过去。

回首客务部一年来的工作，感慨颇深。

这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自我部门提出“首问负责制”的工作方针后，是全面落实该方针的一年。

在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。

主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。

培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。

我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。

物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。

在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。

所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。

招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。

但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。

市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。

这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的’。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。

前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。

我们定期给员工做这方面的培训。

主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当

中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。

让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。

都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。

物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。

得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0。

3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。

我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。

而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。

在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。

针对这一情况。

时间紧任务重。

我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。

通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。

使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.元/吨。

于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.元。

就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排，11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部工作计划：

一、针对满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高收费率。

四、根据公司要求，在对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。