

# 2023年秩序年度工作总结 秩序部年度工作总结(通用6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 秩序年度工作总结 秩序部年度工作总结篇一

自加入xxx客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

### 二、严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

三、圆满完成一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年xx月中旬，一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

## 四、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

### (一) 员工业务水平和服务素质偏低

通过部门一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

### (二) 部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近一年的工作中，主要精力放在了xxx交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

### (三) 协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

## 五、工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到xx%以上。

(二) 加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到xx%以上。

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

## 秩序年度工作总结 秩序部年度工作总结篇二

关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的. 业余活动，如读书、体育运动等;部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。

注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，强化政治觉悟。

三、注重安防设施设备维护，确保监控、消防设施完好

四、规范进出人员管理，确保人员管理上不出现漏洞

五、加强车辆安全管理，维护管区内正常交通秩序，保障车辆安全

六、做好物品进出管理工作，控制物品流失

七、加强大厦消防安全管理，杜绝发生火险隐患1、加强秩序维护部人员的消防安全培训，提高秩序维护部队员消防安全意识和消防业务技能，建立义务消防队伍：由主管为消防安全管理人，管理处全体人员都是义务消防员。小区内各租户领导是本单位的消防安全责任人，负责做好各自所属范围的消防安全工作。3、编制应急预案并组织演练：根据秩序维护部据小区防火需要和防火安全形势，编制《消防应急预案》，秩序维护部人员和参与消防演练人员必须熟悉《消防应急预案》的内容。根据消防应急预案进行定期的消防实际演练。使所有员工除掌握工作环境和岗位的消防安全知识外，还要了解一定公共聚集场所的消防防范知识。

八、加强地面及楼层日常巡视，及时发现和处理各种问题

九、注重个性化、特色化服务，体现秩序维护部形象

十、注重与其他部门的沟通协调，积极协助其他部门做好各项管理服务工作的

配合租赁公司陪同客户参观房型、做好小区参观的引导工作；

十二、在实践中进一步验证和完善部门各项规章制度，积极提出管理建议

## **秩序年度工作总结 秩序部年度工作总结篇三**

社区书记亲自抓、负总责；计生干部具体抓、放手干。加强计生协会班子、楼组长、信息员、志愿者队伍的建设，充分发挥各自的优势，带领这些班子、队伍人员不断学习党对人口、计生工作的新政策和新规定，不断充实和提高我们的业务管理水平和技术能力，做到具体工作有人抓、大事小事有人管，使协会工作得到正常开展，使我们的服务能真正让群众得到满足和满意。

## 二、创新机制，提供宣传服务

量，同时也使育龄了人群生殖保健意识有所增强。

## 三、勤于走访，实际服务群众

人口计生工作是做人的工作，关系复杂，工作量大。在开展计划生育工作中，要树立以人为本的工作理念。每当社区中有人家结婚，或有新生儿出生，都要登门拜访。一来摸清信息，便于管理；二来联络感情，便于开展工作；三就是送上社区居委会的一番关爱。把最新的计生政策、把婚育新风宣传到他们，给她们送去生殖健康、科学育儿、产后保健、避孕选择等知识材料手册，相信对于这样的走访、这样的温馨服务是社区居民所需要的。

## 四、定期验证，关注流动人口

根据街面房多、出租房多、流动人口多的三多特点，我们要把这作为社区创建工作的重点来抓。积极开诊展每月一查，每季度一核对的计生普查验证工作。为了方便流动人员做好计划生育，我们要不定时的把计生宣传资料、避孕工具送到他们的手里。另外准备组织1-2次便民服务活动，设立计生政策咨询、发放宣传资料和安全套，让流动人员享受与户籍人员同样的服务。

- 1、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。
- 2、邀0xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，改变以前“人管人”的被动状态，从而走向“制度管人”，制度约束人的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作，人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便主管

人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时间、定标准、定任务”的五定方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后工作的开展。

2、树立服务品牌。服务品牌的树立，有利于企业的知名度，对一个部门也是一笔财富，有利于提高部门的影响力，更有利于增强部门的凝聚力，目前，我们本着“清扫一户，旋转洁净一户，满意一户”多的原则，为业主提供家政服务，得到业主的好评，在业主心中树立了良好的形象。

努力，工作严格执行第一类物业卫生标准，并积极争创青岛市十佳物业公司。在做好保洁工作的同时，我们会做好废品收购及家政服务等工作，最大限度地减员增效，提高物业的经济效率。

4、外挂一个家政服务公司。一方面，由于我们保洁人员素质不同，工作质量有所差异，所做的家政服务的效果也不同；另一方面，目前轮流作业的形式，也不便于人员的管理。外挂家政公司，在保证服务质量，规范内部管理的同时，我们还可以提取一定的服务费用。

5、建立一个垃圾中转站。随着业主入住的不断增多，小区垃圾不断增加，垃圾的清运、中转、处理，是保洁工作的重要内容。希望在集团领导的大力支持下，尽快建立一个中转站。

6、保洁与绿化的统一整体性与不可分隔性。保洁、绿化都是小区环境管理的一部分，小区离开了保洁，就会出现脏、乱、差的现象；小区离开了绿化，就不会有花草树木。如果两者属于不同的部门，就

会出 究 现年前两者相互矛盾、 逾相互推委、 相互扯皮的扇 现象。建议把两者合并 蚊 为环境部。

## 秩序年度工作总结 秩序部年度工作总结篇四

首先，我们秘书处对学院社团联合会的各项的资料（手稿、电子稿）进行妥善的保管和整理，安排每次会议的内容、时间、地点、考勤；在接到\*团的任务和会议任务提前通知各部门负责人准时到会！做好每次会议、集体活动大的记录和工作总结！负责本部门的各项工作有秩序的开展，接受\*团的工作考核和成绩的评审！以及加强对学生会各部门的工作咨询和新成员的注册管理选拔！收集和整理\*团、各部门的工作计划和工作总结，作为我们选拔优秀干部的前提和基础；每个星期作一次秘书处座谈会，交流工作情况和思想交流、总结经验！每月对秘书处的工作进行汇总，并收集\*团、各部门的工作记录；对于秘书处的工作我们定期向\*团汇报！

其次：秘书处五层次管理方法：

第四：评审各部门工作的执行力度和工作考评向\*团汇报；

### 一. 做好日常工作

1. 日常值班工作：接待来访人员，并帮助解决其工作困难。
2. 收集社联社团各项信息，并做好资料的整理与归档。
3. 负责社联财务的管理。
4. 上传下达各项决议，保证信息渠道的畅通。
5. 在\*团的提议下起草社联的各项规章制度。
6. 完成\*团分配的各项工作任务。

7. 收集活动策划、申请，负责活动审批工作。
8. 协调各方关系，为社联社团发展提供良好的人文环境。

## 二、加强内部建设

### （一）制度建设：

- 1、例会制度：秘书部将每周召开一次部门会议，对上一周工作进行交流总结，并安排下周工作。例会时每位成员必须按时到会，不得无故旷会。
- 2奖惩制度：秘书处制定了“淮安信息职业技术学院社团联合会会秘书处干事量化考核评优制度”，旨在激励部员，提高部员工作积极性，更好的做好社联工作。

### （二）组织建设：

- 1、完善值班制度、例会制度等规章，多角度考核部员工作，以保证部员对日常工作的高度重视。
- 2、坚持按制度办事，针对成员中出现的问题及时在例会中讨论批评和自我批评，注重对部员的奖励和批评。
- 3、鼓励部员提高工作热情，对工作中出现的问题进行思考，加以总结，促进工作效率的提高。
- 4、注重内部管理的人性化，在处理上下级关系时，强调彼此尊重，真诚相待，\*等团结，提高全体凝聚力。

## 三、干部培养建设方案：

- 1、合作制度：加强对内、对外的合作联系，提升本身的实力和影响力；



3、激励制度：严格执行工作目标和奖励制度；

4、自律制度：学会自我反省、自我总结、不断提升自己的修养；

5、反馈制度：学会发现工作中的问题和解决问题、总结落实责任；

四、我们秘书处在每个星期的座谈会中，遵循：“服务为先、自我管理”的工作理念，按照“指导思想明确、工作思路清晰、工作作风形成、工作重点突出、工作机制创新、工作方法科学”六点工作要求；总结工作经验的同时，还要通过与其他部门的开展联谊活动来加强我们学生会的团结！对于我们不管是在工作中还是学习生活中，我们都要虚心的学习，彼此养成工作的协同默契！只有我们大家把学生会当着我们自己的家去建设，一起共同的努力、一起奋斗，我们才会打造属于我们的发展\*台！我们要坚持到底，永不言弃，在湖南科技经贸学院留下我们工作的足迹和身影！这是我初步的工作设想，只有在实践的工作中，我们灵活的处理，争取做一名合格的学生会干部！

附：具体的时间安排

9月中旬：安排纳新，进行面试，挑选合适人员，入选秘书部

9月底：配合老师，\*团，协调各个部门，协会，组织好迎新晚会。10月初：组织部门联谊，加强各个部门之间的合作。让部门干事，对每个部门进行一个大致的了解。

10月中旬：开展“精彩活动”。“社团月”安排，协调各协会的活动。

11月：进行部门，以及社团联合会各个部门之间的考核，评选这一年度的优秀部门，社团。

12月：整理，归纳，这一学期的工作材料，分类保存。

## 秩序年度工作总结 秩序部年度工作总结篇五

XXXX年维护部将围绕XXX分公司重点工作为中心，严格遵守公司的各项规章制度考核制度，认真贯彻落实公司布置的各项任务，提高服务质量和工作效率，加强服务意识，把“用户第一”作为服务宗旨。运维部主要承担城网分配网的维修任务，同时负责有线用户的迁移，安装等工作。今年XXX分公司将进行城网光缆改造，二道接分配网改造，这势必会增加本来就繁重的维修工作，但维护部全体人员有决心在分公司领导的正确指挥下，在全体维修人员的共同努力下，做好今年的各项工作。

- 1、维修员在接到客服人员故障通知单时，按照队长工作安排，迅速赶到故障地点进行故障处理，当日故障必须当日处理，不允许托到第二天，如有特殊原因的不能当日修复的，维修人员必须向用户做好解释工作，取得用户的谅解。
- 2、工作期间不允许不接客服部电话员的故障通知电话，不得已任何理由拒绝领导工作安排。
- 3、用户办理安装，迁移手续后，维修员接到通知48小时内，必须完成安装或迁移工作。
- 4、严格按照操作规程工作，严禁酒后上杆，维修人员不按照规程工作的一切后果有本人承担。
- 5、维修用料实行报请制度，必须经部主任审查合格才能领取，不允许瞒报或谎报，一经发现严肃处理。
- 6、无正当理由不服从工作分配和调动指挥或无礼取闹影响工作秩序的，视情节轻重给予处罚。

7、工作中不负责任造成设备、仪器、工具等损坏或丢失的有本人负者。

8、维修过程中，要耐心细致的服务，根据故障的不同原因，给予修理，让用户能够清晰的收看到电视节目，让用户满意是我们的服务宗旨。

维护部

## 秩序年度工作总结 秩序部年度工作总结篇六

时间过得可真快，从来都不等人，我们的工作又将迎来新的进步，写一份计划，为接下来的工作做准备吧~ 以下小编在这给大家整理了一些秩序维护工作计划，希望对大家有帮助!

20\_\_年秩序维护部作为物业公司其中的一个部门，在公司领导的指导和帮助下，部门全体人员以饱满的工作热情和积极的思想勤勤恳恳，兢兢业业地完成本职工作及上级领导交给的各项工作任务。

### 一、消防安全

1、做好日常消防工作，有计划、有步骤的对大厦公共区域及各业户单位进行消防安全检查并建立完善的消防安全档案，对每天的巡查结果做好记录，发现问题及时排除，加强对各重点部位的巡查力度，禁止无关人员进入重要部位。

2、秩序维护部所有员工均为义务消防员，要求每位在职员工必须做到“四懂”：即懂得火灾危险性，懂得预防火灾的措施，懂得火灾扑救的方法，懂得火场逃生的方法；“四会”：即会报火警119，会使用灭火器材，会扑救初期火灾，会组织人员疏散。

3、对公司员工开展消防知识教育培训，提高消防安全防范意识，

每年进行不少于两次的公司员工及业户单位消防应急演练，提高所有大厦人员的应急处置能力。

4、提高公司员工消防“四个能力”建设，即：提高检查消除火灾隐患的能力；提高组织扑救初起火灾的能力；提高组织人员疏散逃生的能力；提高消防宣传教育培训能力。

5、开展消防普法教育，提高员工消防法律意识。

## 二、治安管理

1、贯彻和落实辖区派出所关于治安管理的规定，实行群防群治，组织员工认真学习公司的治安管理制度及相关规定，从自身做起，狠抓落实。

2、加强对出入口的观察及公共区域的巡查力度，防止可疑人员及无关人员进入管理区域，进行偷窃及破坏活动。

3、做好大厦的治安保卫任务，做到预防为主，防止突发事件的发生。

4、对外来施工人员严格的加强管理，外来施工人员必须到公司做好相关登记，办理相关的手续，接受秩序维护部安全教育和落实有关规定，经同意后方可进入，并对违反规定者给予相应的处罚。

6、加强内部管理力度，监督外来施工人员和外判员工走指定通道，并对外出物品进行严格检查，并对摩托车、自行车指定其位置的摆放，不得乱停乱放。

7、加强员工的培训力度，使其有较好的能力处理各种突发事

件，达到办事高效的工作方针。

### 三、队伍建设及培训

1、加强和完善秩序维护部的管理制度及岗位操作流程，对员工实行半军事化的管理，针对员工的优势和不足进行全方面的技能培训，以增强员工的全面素质，每周二进行技能培训，并且实行班前、班后例会及点名制度，提高秩序维护部员工的在位率。

2、树立秩序维护部员工的整体形象，无论上、下班都严格规定，特别是对客服务、仪容仪表、礼节礼貌方面要做到主动给同事及业户问好、服务、仪容仪表干净整洁、语言文明礼貌、尽量尽快地满足业户的要求。

### 四、日常工作

1、每日接班前对员工的仪容仪表进行检查，并对文明用语及业务知识进行培训（限用普通话）。

2、每日进行消防安全检查，并做好相关记录，开展防火宣传，制止违反公司消防安全规定的一切行为。

3、增强秩序维护部员工与各部门之间的协调能力，发扬传、帮、带作用，做到取长补短。

4、培养每位员工有良好的上进心及主观能动性，服从领导安排，履行办事高效的方针，以积极的心态完成上级交代的各项任务。

5、做好交接班工作记录，使每位员工对上班情况有所了解，秩序维护部经理对值班记录进行严格的批阅。

### 五、内务卫生

- 1、保持每天员工寝室干净整洁、寝室没有内乱扔乱放物品现象。
- 2、床单、被褥保持整洁，衣服统一挂整齐。
- 3、个人卫生保持干净整洁，有良好的个人形象，衣物勤洗勤换、督促员工勤洗澡、身上不能有异味，结合员工手册对仪容仪表的相关规定严格执行。

总之，通过不断深化治理，激励全体秩序维护员坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，开拓新思路，完成好创收任务的同时努力打造一个高效、务实、文明的公司安保新形象，为公司的发展做好保驾护航的工作。

- 1、关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，如读书、体育运动等。部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。

- 1、注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，强化政治觉悟。

三、注重安防设施设备维护，确保监控、消防设施完好

四、规范进出人员管理，确保人员管理上不出现漏洞

五、加强车辆安全管理，维护管区内正常交通秩序，保障车辆安全

六、做好物品进出管理工作，控制物品流失

七、加强大厦消防安全管理，杜绝发生火险隐患

1、加强秩序维护部人员的消防安全培训，提高秩序维护部队员消防安全意识和消防业务技能，建立义务消防队伍：由主管为消防安全管理人，管理处全体人员都是义务消防员。小区内各租户领导是本单位的消防安全责任人，负责做好各自所属范围的消防安全工作。

2、编制应急预案并组织演练：根秩序维护部据小区防火需要和防火安全形势，编制《消防应急预案》，秩序维护部人员和参与消防演练人员必须熟悉《消防应急预案》的内容。根据消防应急预案进行定期的消防实际演练。使所有员工除掌握工作环境和岗位的消防安全知识外，还要了解一定公共聚集场所的消防防范知识。

八、加强地面及楼层日常巡视，及时发现和处理各种问题

九、注重个性化、特色化服务，体现秩序维护部形象

十、注重与其他部门的沟通协调，积极协助其他部门做好各项管理服务工作

1、配合租赁公司陪同客户参观房型、做好小区参观的引导工作。

十二、在实践中进一步验证和完善部门各项规章制度，积极提出管理建议

一、消防工作：

3、对大厦的所有消防设备的标签进行规范及更新，明确消防责任区域；

4、制定中控工作的各项流程，以便于更好的操作和执行；

5、落实好11月份的消防演练工作。

## 二、岗位执勤：

- 1、对上半年中心统一的工作流程进一步完善，并逐步落实；
- 6、继续强化全员做到“打不还手、骂不还口”的要求。
- 7、加强对地库岗的关注，防止中暑造成非战斗减员；
- 8、加强各岗位对物品出入的管理，大力度落实物品出门条制度。

## 三、车辆管理：

## 四、内部管理：

- 1、对宿舍的公共设施和卫生区域进行责任划分明确管理责任；
- 2、对宿舍的管理规定进行从新修订；
- 3、对非标时间内部人员的管控工作进一步明确并制定管理办法；
- 5、协调宿舍的风扇安装和安全使用，杜绝安全事故；
- 6、继续完善内部的建设(如：宣传栏的规范使用及想办法丰富员工文化生活)力争给员工创造一个舒适的生活环境。

## 五、加大招聘力度、加强内部管理、注重业务培训、严格岗位执勤

在公司领导的大力指导和帮助下，部门全体人员以饱满的工作热情和积极的思想勤勤恳恳，兢兢业业地完成本职工作及上级领导交给的各项工作任务。



## 一、消防安全

- 1、做好日常消防工作，有计划、有步骤的对大厦公共区域及各业户单位进行消防安全检查并建立完善的消防安全档案，对每天的巡查结果做好记录，发现问题及时排除，加强对各重点部位的巡查力度，禁止无关人员进入重要部位。
- 2、秩序维护部所有员工均为义务消防员，要求每位在职员工必须做到“四懂”：即懂得火灾危险性，懂得预防火灾的措施，懂得火灾扑救的方法，懂得火场逃生的方法；“四会”：即会报火警119，会使用灭火器材，会扑救初期火灾，会组织人员疏散。
- 3、对公司员工开展消防知识教育培训，提高消防安全防范意识，每年进行不少于两次的公司员工及业户单位消防应急演练，提高所有大厦人员的应急处置能力。
- 4、提高公司员工消防“四个能力”建设，即：提高检查消除火灾隐患的能力；提高组织扑救初起火灾的能力；提高组织人员疏散逃生的能力；提高消防宣传教育培训能力。
- 5、开展消防普法教育，提高员工消防法律意识。

## 二、治安管理

- 1、贯彻和落实辖区派出所关于治安管理的规定，实行群防群治，组织员工认真学习公司的治安管理制度及相关规定，从自身做起，狠抓落实。
- 2、加强对陌生人询问及公共区域的巡查力度，防止可疑人员及无关人员进入管理区域，进行偷窃及破坏活动。
- 3、做好大厦的治安保卫任务，做到预防为主，防止突发事件

的发生。

4、对外来施工人员严格的加强管理，外来施工人员必须到公司做好相关登记，办理相关的手续，接受秩序维护部安全教育和落实有关规定，经同意后方可进入，并对违反规定者给予相应的处罚。

6、加强内部管理力度，监督外来施工人员和外派员工走指定通道，并对外出物品进行严格检查，并对电动车、自行车指定其位置的摆放，不得乱停乱放。

7、加强员工的培训力度，使其有较好的能力处理各种突发事件，达到办事高效的工作方针。

### 三、队伍建设及培训

1、加强和完善秩序维护部的管理制度及岗位操作流程，对员工实行半军事化的管理，针对员工的优势和不足进行全方面的技能培训，以增强员工的全面素质，每周二、周五进行例会及技能培训制度。

2、树立秩序维护部员工的整体形象，无论上、下班都严格规定，特别是对客服务、仪容仪表、礼节礼貌方面要做到主动给同事及业户问好、服务、仪容仪表干净整洁、语言文明礼貌、尽量尽快地满足业户的要求。

### 四、日常工作

1、每日接班前对员工的仪容仪表进行检查，并对文明用语及业务知识进行培训(限用普通话)。

2、每日进行消防安全检查，并做好相关记录，开展防火宣传，制止违反公司消防安全规定的一切行为。

3、增强秩序维护部员工与各部门之间的协调能力，发扬传、帮、带作用，做到取长补短。

4、培养每位员工有良好的上进心及主观能动性，服从领导安排，履行办事高效的方针，以积极的心态完成上级交代的各项任务。

5、做好交接班工作记录，使每位员工对上班情况有所了解，秩序维护部经理对值班记录进行严格的批阅。

## 五、内务卫生

1、保持每天员工寝室干净整洁、寝室没有内乱扔乱放物品现象。

2、床单、被褥保持整洁，衣服统一挂整齐。

3、个人卫生保持干净整洁，有良好的个人形象，衣物勤洗勤换、督促员工勤洗澡、身上不能有异味，结合员工手册对仪容仪表的相关规定严格执行。

总之，通过不断深化治理，激励全体秩序维护员坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，开拓新思路，完成好创收任务的同时努力打造一个高效、务实、文明的公司安保新形象，为公司的发展做好保驾护航的工作。

关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，如读书、体育运动等；部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。

注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，

强化政治觉悟。

三、注重安防设施设备维护，确保监控、消防设施完好

四、规范进出人员管理，确保人员管理上不出现漏洞

五、加强车辆安全管理，维护管区内正常交通秩序，保障车辆安全

六、做好物品进出管理工作，控制物品流失

七、加强大厦消防安全管理，杜绝发生火险隐患1、加强秩序维护部人员的消防安全培训，提高秩序维护部队员消防安全意识和消防业务技能，建立义务消防队伍：由主管为消防安全管理人，管理处全体人员都是义务消防员。小区内各租户领导是本单位的消防安全责任人，负责做好各自所属范围的消防安全工作。3、编制应急预案并组织演练：根据秩序维护部据小区防火需要和防火安全形势，编制《消防应急预案》，秩序维护部人员和参与消防演练人员必须熟悉《消防应急预案》的内容。根据消防应急预案进行定期的消防实际演练。使所有员工除掌握工作环境和岗位的消防安全知识外，还要了解一定公共聚集场所的消防防范知识。

八、加强地面及楼层日常巡视，及时发现和处理各种问题

九、注重个性化、特色化服务，体现秩序维护部形象

十、注重与其他部门的沟通协调，积极协助其他部门做好各项管理服务工作

配合租赁公司陪同客户参观房型、做好小区参观的引导工作；

十二、在实践中进一步验证和完善部门各项规章制度，积极提出管理建议

## 一、规范小区公共安全防范管理工作，确保业户生命和财产安全

- 1、加强人员的进出登记管理工作，并通过巡逻队员，加强对小区内外部可疑、推销及迷路人员的管理，及时做好制止与指引工作。
- 2、采用24小时定线和不定线集合的巡逻方法，对各楼层及重点区域进行巡逻。尤其加强夜间、恶劣天气和节假日重点巡逻和防范。
- 3、“人防、物防、技防”相结合，加强交接班管理，日常巡查管理及安防设施设备的定期检查和维修，发现安全隐患和问题及时整改。
- 4、对搬入小区的大宗物品进行盘问，确认是否属于危险品。对搬出物品，严格执行“放行条”登记放行制度。特殊情况逐级报告。
- 5、对业主装修施工现场的安全进行管控，发现情况立即报告。
- 6、将空置房的管理作为长期的工作重点来抓，定期巡逻和检查时，应特别注意空置房的防火、防盗工作及未经允许擅自占用等情况。
- 7、制定各类突发事件的应急预案，并在实际的服务工作中贯彻实施。
- 8、管辖区域内发生偷盗抢劫等治安事件或意外事故时，及时通知相关部门(派出所、社区)，并协助做好调查取证及善后处理等工作。
- 9、通过各类宣传教育，引导小区业户注意安全防范，创建和谐社区。

## 二、在“预防为主，防消结合”的指导原则下，加强消防安全管理

1、加强对业户的消防安全知识宣传和教育，培养业户消防安全意识。

2、秩序维护部所有员工及物业所有工作人员均为义务消防员。所有义务消防员通过培训必须做到“四懂”：即懂得火灾危险性，懂得预防火灾的措施，懂得火灾扑救的方法，懂得火场逃生的办法；“四会”：即会报火警119，会用灭火器材，会扑救初期火灾，会组织人员疏散。

3、做好日常消防设施设备的配备、使用和维护工作，建立并完善小区的消防安全档案，做好巡查记录，发现问题立即汇报或整改。

4、定期组织开展x小区重点部位(配电房、消控室、地下车库等)的细致的消防安全大检查，发现问题立即整改，不能整改的立即上报。

5、针对x小区安置房的特点，重点做好用电线路检查、燃气使用安全检查、装修动火安全管理及对占用公共通道等隐患进行整改。

6、制定x小区消防安全灭火预案，报当地公安消防管理部门备案。每半年组织一次消防安全灭火预案的演练，并做好演练记录和总结。

7、长期坚持不懈，组织秩序维护部队员，做好出租房尤其是房中房、堆货仓库房的消防安全管理工作，发现问题，立即要求整改及汇报。

## 三、做好海桐小区的交通管理，为业户提供安全有序的车辆停放服务

1、根据小区的实际情况，合理的划分车辆停放区域，逐步完善停车场指示标识，主要包括出入口标识、停车位标识、方向指示、严禁烟火标识、消防疏散指示及楼梯电梯通道指示，设备机房指示等。

2、健全车辆管理队伍，有针对性的开展停车场管理培训，重点是车辆出入管理、停放管理、交通疏导等方面的操作规程和注意事项。

3、对地下停车库各类设施设备系统如消防系统、供电照明系统、监控系统及停车场系统进行检查和维护，建立设备档案及巡查记录。

4、修复停车场智能收费管理系统，制定收费程序和管理职责等制度，

指导秩序维护员按规定对进出海桐小区的车辆进行收费。

5、定期对停车场的车辆停放情况进行检查，特别注意车辆停放应符合消防管理要求，严禁占用消防通道，以免影响消防疏散和抢救。

6、制定停车场各类突发事件的应急预案，主要包括交通堵塞与停车场事故应急处理预案，消防安全灭火预案等，并落实贯彻实施。

四、加强秩序维护部员工日常管理与培训，培养有战斗力的队伍

1、加强员工思想政治教育，让员工认清就业形式，珍惜工作机会，端正工作态度，积极做好本职工作，预防员工出现违法乱纪的事件。

2、鼓励员工积极学习，追求进步，对于工作积极，有一定管

理能力，具备管理人员基本素质的队员，加强关注，引导其向更高层次发展。

3、关心员工的日常生活，帮助员工解决实际问题，提高员工对职业、公司集体的认同感，并适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心，凝聚人心，提高员工的团队意识。

4、严格落实公司规章制度，对于新入职队员，加强二级培训，使秩序维护部员工尽快适应公司的管理；注重员工在岗状态的监督，通过秩序维护班长切实落实日常工作管理，确保安全管理工作的有效性。

5、加强员工业务培训，培训内容包括：队列训练、体能训练、消防培训、礼节礼貌、车辆管理、物品管理、法律法规等方面，注重培训形式的多样化，采用集中讲授和岗位指导相结合，理论教学与实际操作相结合，使员工熟练掌握业务技能，适应小区安全管理工作的需要。

## 1、团队合作，效率提升

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。

## 1. 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。