

物业秩序部工作汇报 物业秩序部半年工作总结(大全8篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业秩序部工作汇报篇一

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。以下是我上半年的工作总结。

一、加强业务培训，提高自身素质

酒店为了达到一定的财务目标，不但要让客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会做错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

二、注重各部门之间的协调工作

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为

早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

三、加强我的服务意识，提高入住率

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、保证客人及时结帐，令客人满意

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或

部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！

物业秩序部工作汇报篇二

(一)二、三检质量不高

1. 由管理处组织实施的三级检验存在走过场现象。个别管理处针对每月的三级检验，没有严格按照体系文件的要求认真进行检查，而是为了应付公司的二级检验，对于检查敷衍了事，导致三检成为走过场，这种情况发生主要是由于管理处经理对于三级检验的认识不深造成的。
2. 管理处组织、实施的三级检验次数不够，甚至个别管理处因为管理的事务单一及其它因素，没有组织实施三级检验。
3. 管理处组织实施的三级检验存在开单不够及重复开单的现象。为了快速推行物业公司的二三级检验，迅速纠正管理处的不正规现象，提升整体工作质量，公司对二三级检验提出了具体的量化标准，要求由公司职能部门开出的纠正指导单每月合计不少于3单，依此类推，管理处每月应开12单，但在已经进行的二级检验中，管理处往往开单不够，并且针对同一类问题存在重复开单的现象。这种情况主要由于管理处经理没有认真学习公司体系文件所致。
4. 由物业公司职能部门联合实施的二级检验中针对管理处月度绩效目标计划的检查、核对不够认真。按照要求：在检查时，应依据管理处月初的月度绩效目标计划逐项查阅相关的

记录、表格及相关资料等，并依此给出相应的分值，但在实际检查时并没有得到很好执行，导致得分出现虚高。

5. 针对二级检验结果，公司职能部门在确定该管理处当月月度绩效目标、指令性计划及体系执行检验考核总得分时，因考虑到不够85分将扣发部分绩效工资，为了不影响管理处的工作热情，出现酌情给人情分的现象。

6. 管理处对于纠正指导单的整改有不及时关闭现象。

以上情况的出现，导致公司20__年推行的二、三级检验没有体现出更好的效果。在20__年的工作中，物业公司职能部门首先，通过组织学习体系文件的相关内容，提高管理处经理对之的认识；其次，就检验的具体细节、要求等加强培训，使管理处经理能够掌握检验过程中应该把握的重点；再次，在实施检查的过程中要求职能部门认真、逐项的进行检查；最后针对检验结果，将不再考虑体系执行接受期的问题，严格根据结果给出实际分值，该扣工资的决不加人情分。

(二) 协调配合意识不足

做为一个部门或管理处的领导，在日常的工作中所表现的沟通协调的能力，更多的是体现在事务的处理方式上。在过去的一年里，物业公司的年度工作基本完成了，然而在部分工作的完成过程中经常出现公司职能部门之间，职能部门与管理处之间，管理处内部的部门之间，管理处与管理处之间互相扯皮、推委现象，致使具体工作的开展受到一定影响，直接导致工作效率下降。比如在小区日常的报修处理上，工程部和工程部之间就存在这种现象，报修的延误处理使管理处的日常工作很难开展；这种现象主要是当发生职能交叉时当事人的本位主义造成的，克服这种现象除了除了各司其职、各负其则外当同一件事需要由两个以上部门共同完成时，大家要站在物业公司全局的角度来衡量和思考问题，以牺牲小利益，实现大利益为目标，主动加强沟通，妥善理顺关系，

确保公司内部实现快速、无障碍运行着力推进效能建设。

(三) 多种经营思路不宽

由于深圳近年连续上调最低工资标准、上调社保基数、增加住房公积金、增加企业纳税等因素，使物业管理企业运营成本大副飙升。物业管理本属微利行业，如此以来物业管理企业都在面临巨大的经营压力，万科、中海、金地等知名企业都不同程度的采取了收缩战略，不是自己开发的楼盘只要盈利过小或不盈利则坚决退出，以此来降低经营风险。而物业公司现在管理的__地产公司开发的楼盘，就连小区虽不是自己开发的小区也因承担了一定的社会责任和地产的后续开发而无法轻言弃舍。如此以来就造成了“其实不想走，其实我想留”的现状。怎样营造较好的生存环境，减轻公司的经营压力成为衡量管理处经理工作能力不可或缺的重要指标。节流毕竟有限，开源才是根本，物业公司也把拓展作为20__年的年度任务之一，旨在通过规模扩大、资源共享实现效益提升。然而财务数据显示，较之往年，管理处20__年在多种经营方面并没有很好的开拓思路，利用现实的有利条件有效的拓宽收费项目。如现有的空路房屋、空路广告位、二手租赁、上千户的广告资源、公共空间、建筑设施等等，20__年，管理处若能很好的利用以上资源，努力开辟收费项目既能适当的增加员工福利，又能有效的减轻物业公司的经营压力。

(四) 培训落实相对欠缺

在20__年初制定年度工作计划时，物业公司的各部门、各管理处都作了详实、具体的年度培训计划。然而培训的效果却不是很明显。究其原因，主要体现在两点：一是培训的内容和培训的过程没有做到内容贴近实际，过程不够生动；二是培训计划在年度工作的开展过程中没有得到较好的落实。加强培训、提高员工素质是促进员工成长提高服务质量的最佳途径，因而培训工作是物业公司20__年的重要任务之一，对物业公司来说具有极其重要的战略意义。

2、掌握工作技能，包括体系文件内的规章制度、操作流程、岗位职责等等。再次明确人员培训的方式，可以按不同手段来划分，如言教法、身教法、境教法等等；最后是加强考核的环节，培训的内容和过程只有通过考核的环节才能有效的检验，因此在20__年的年度工作计划制定中，检查阶段性考核的次数和通过率也位列其中，如果管理处、职能部门的培训没有考核记录或通过率不高，将直接影响年底的年度考核总分。

(五)企业文化沉淀不够

企业文化是指一个组织由其价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的文化形象。它包含经营哲学、价值观念、企业精神、企业道德、团体意识、企业形象、企业制度、文化结构、企业使命等方面。良好的企业文化为员工创造良好的就业环境，激发员工的工作热情、使员工能够在身心愉悦的境界下创造性的开展工作。

物业公司虽然早在20__年就重新创立了完整、客观、特有的企业文化，却没有得到更好的推行。为了有效的提高企业员工对物业公司企业文化的认知，公司要求每周一早上公司本部由中层以上管理人员轮流就企业文化的理解结合日常生活讲一个关联的小故事，然后带领其他员工领读企业文化。同时要求各管理处在集体场合包括升旗、员工大会、各类培训中穿插企业文化，从而加强物业公司各级员工对企业文化的认识，继而达到理解、执行的目的。就管理人员而言，对企业文化的推行更要走在基层员工的前面，如果连管理人员都不能做到掌握企业文化的精髓，哪麽奢望全员推行只能是痴人说梦，然而现状是个别管理人员别说掌握精髓，就连记忆的简单环节都做不到，何谈推行？下面的员工又怎样看待？个人以为，首先从管理人员开始，每个人都从理解企业文化上下功夫，尽快让自己先行掌握企业文化，推行时敢说向我看齐，利用各种环境、各种时段，努力通过身体力行创造良好的企业文化氛围，使物业公司的企业文化成为人们津津乐

道的亮点。

(六) 基层队伍不够稳定

综观20__年各管理处的人力资源目标中的职员综合满意指数、职员综合不满意率、职员月平均流动率等指标，都有些差强人意，由此衍生的直接结果就是：这边物业公司耗费人力、财力。

物业秩序部工作汇报篇三

1、本职工作时刻谨记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对xx物业公司和文峰城市花园管理处始终忠诚和热爱。

3、加强与业主的沟通和交流经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

4、定期培训依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种

生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处
的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

5、关心员工生活我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

xx年度，在公司各个领导的正确指引和帮助下，我在各方面的工作中取得了一定的成绩，但工作中也存在着很多的不足和问题。但我有信心在新的一年不断改进工作方法，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！

物业秩序部工作汇报篇四

20xx年，x物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到x%□经过初步测算物业服务处实现收入超_万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的.单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2：x物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第x季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有xx多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组_名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续xx小时不休息，咬紧牙关坚持x个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5：定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年，我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年x月接受xx中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据-实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，

增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4：注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与20xx年同期相比出现一定增幅。

举措1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的-管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周x按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注xx企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的xx□xx等业务。

20xx年，是公司x年滚动发展第x年，我将立足岗位，努力工作，带领x物业服务处全体员工为打造x物业的品牌做出自己贡献！

物业秩序部工作汇报篇五

一、物业服务

物业工作主要是日常报修、投诉处理、收费、基础设施设备维护保养、环境卫生、绿化养护、秩序维持、学习培训和上级部门检查等。在一个多月的工作过程当中我从同事和师傅

的身上学到了很多東西。認清主題、把握時間、客戶至上，細心周到都是我們平時應該堅持的工作作風和態度。細節決定成敗，事無巨細才能真正贏得客戶好評。

2、加強工作鍛煉，熟悉服務的流程和細節工作。用心識記，注重工作方式方法，靈活應變，不搪塞敷衍，用真誠的心換取理解的心，用滿意的服務充實自己的工作目標和任務。

二、辦公室工作

辦公室工作對我來說是一個全新的工作領域，工作瑣事多，時間緊，文書處理、檔案管理、文件傳閱等等。在做好客戶服務的同時還要注意對各個工作任務的時間安排，這樣才能提高工作效率和節省工作時間。所以在以後的時間里，我會加強自我工作意識，注意加快工作節奏，做好提前的準備和梳理工作，以提高工作效率，力求周全、準確、適度，避免疏漏和差錯。

三、存在的不足

本着“為自己工作”的職業態度，愛崗敬業、創造性的開展工作，在工作的這段時間里，我對自己也有了深刻的認識。我還有許多不足，我對各項服務工作也是實際的第一次接觸，工作效率有待提高；有些工作做得不夠細，工作協調不是很到位；向領導提供數據等方面有待加強；同時加強與部門領導和員工的溝通和理解。我會努力的！

四、努力的方向和計劃

第一，加強學習，拓寬知識面。努力學習物業和房地產專業知識和有關法律法規常識。

第四，著實提高工作效率，充分利用自己的工作積極性，踏踏實實做好事。

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20__年，收获了经验和不足，经历了困难和迷惑，感受了启迪；20__，我会一如既往，用一颗真诚的心加上自己的努力，全力奔向新的挑战！

物业秩序部工作汇报篇六

20__年10月5日，__物业进驻__前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和

保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓2000多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

物业秩序部工作汇报篇七

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。

我坚信我会做的更好！

物业秩序部工作汇报篇八

20xx1年度的工作已接近尾声，新的一年即将开始，回首过去

一年部门的工作，在公司领导及项目总经理的指导和帮助下，部门全体人员能够保持严谨的工作作风、高度的责任心、以饱满的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、部门岗位编制

1、内部人员编制

秩序维护部编制5人其中：秩序维护经理1人、消防中控员4人(缺编1人)

2、外派维护员编制

3、调整后编制

外派维护员编制25人其中：东门固定岗4人减编，原岗位由南门固定岗监管，南门固定岗改为东南角流动巡视岗。园区巡视岗6人减编为4人，夜间巡视岗改为单人巡视。

二、部门日常工作

1、二次装修施工现场的巡检

随着园区内的装修户不断上升，加之装修人员及施工材料的进出。我部针对每户施工负责人在办理开工手续前，均进行入场前的消防安全培训。在施工期间，我部已做到每日不少于2次的二次装修现场的巡检，共计巡检600余次。在巡视检查过程中，及时纠正施工现场违规吸烟、用电、水、私搭乱建、违章动火、及灭火器配备不合格等各类违规事件23起，杜绝了事故隐患的发生。

2、日常安全巡视工作

1. 巡视点位的增设：随着园区人员入住率的提高，我部对重

点部位进行每日重点巡查。对重点部位、无人机房、地下人防出入口、地下通道加设巡视点位，由原来园区巡视点位50个增加到88个，保障了园区重点部位每日的安全巡查。

2. 巡视路线及巡视时间的调整：随着园区人员入住率的提高，来访及送货人员进入园区较为频繁，为保障园区巡视路线及巡视时间的隐蔽性，我部对维护员日常巡视路线进行定时的巡视线路变换，并对每日的巡视时间进行措时巡视检查。

3. 巡视次数的调整：针对上半年园区内业主家中被窃事件的发生，我部专项对日常巡视次数进行调整，由原来每日(地上地下车库)16次安全巡查增加到每日(地上地下车库)22次安全巡查及每日1次入楼入层到户的安全巡查。全年共计日常安全巡查6625次。

3、节假日前的安全检查工作

在重大节日(春节、五一、消防日119、十一、年底)前以我部牵头与客服部、工程部共同对园区内的公共区域、重点部位、机房、物业用房、内部员工宿舍、外派员工宿舍及地下人防进行节日前安全检查。在检查过程中，发现的问题和存在的安全隐患及时进行纠正。对此及时填发了安全整改通知单发放主控部门，并对整改情况进行二次复检。本年度共组织5次节前安全检查。

4、日常园区事件

本年度共处理特殊事件32起，比去年同期下降68%，其中电梯故障困人事故2起(已按电梯困人预案中要求十五分钟内解救完成)，火灾事件3起(2起业主在床铺上吸烟引起自燃，与工程部人员共同配合下将火扑灭，并得到业主的感谢。1起节日期间业主园区内放炮易燃，维护人员已将火扑灭)，处理园区交通刮蹭事件8起，业主无故殴打维护员事件2起(经派出所调解打人方已赔付给维护员医药费及损失费)，业主家室内跑水、

漏水事件5起，公共区域内跑水事件5起，车主不交临时车费闯杆事件2起，处理园区内发放小广告2起，一般事件3起。

5、消防演练

本年度共组织3次物业全员的灭火器实操演练，在119消防日组织一次大型的消防演习及消防知识竞赛。

三、设备设施维护及管理

1、消防设备设施

20xx1年初在公司领导指导和帮助下，银科地产及工程部的配合下，我部已对园区内消防设备进行交接验收。在交验中发现的故障问题已及时督促施工方进行了维修，未修复完的设备故障及新发现的设备故障已报银科地产工程部李保华经理，李经理正在联系修复事宜。

本年度我部对园区内365个消防栓进行内部设备配件进行检查，及更换标识封条工作。配合工程部完成园区内消防栓玻璃破损更换工作9起，并完成了园区内灭火器年检工作。

2、安防监控设备

安防监控设备在银科地产及工程部的配合下，已将设备问题基本解决完毕。现存故障问题已报银科地产工程部李保华经理，李经理正在联系修复事宜。

3、钥匙及地下人防管理

建立钥匙管理制度和借用物品登记制度，针对园区入住业主不断增多。我部将重点部位的钥匙进行分类存放专人管理。同时定期对地下人防进行安全巡视，发现设备设施问题及时报工程部维修。

四、车场停车管理

1、车场停车管理

随着园区业主入住率的提高，车库里车辆乱停放问题一直是我部困惑的问题，部门及时采取相应的措施。对临时进入车辆做到三提示一指导：车辆进入车场时设立临时车辆停放区域提示醒牌(收费维护员对司机进行提示停放区域)、临时车卡上加贴临时车停车位置地点、在临时停放区域加贴提示牌；派专人指导临时车辆停放。对车辆停放位置不对的车主(车主未离开时)及时提醒，如未看到车主，及时查找车主提示停放到指定位置或自家车位上。经过一段时间的努力，目前很少有发生乱停事件发生。

2、车位及收费情况

3、停车场收费系统问题

停车收费系统自正式使用至今，频繁出现故障如下：车卡刷卡不起杆、固定卡刷卡起杆临时卡刷卡不起杆、网络故障、系统收费错误、刷卡不落杆、电脑系统死机等现象。平均每月都有电脑系统死机现象发生，由此给车主进入园区带来极为不便。

4、非机动车辆的管理：

一年来，摩托车和自行车停放也是管理头疼的问题之一。由于原设计非机动车停放位置为园区内6号楼地下1层，大部分车主不愿意将车停放于地下，原因为距离较远，或不方便。我部针对广大业主要求暂将车辆停放置北门南侧1、2号楼平台北侧(原1、2号邮箱处)，并由消防中控员及北门岗负责码放管理。

五、外派维护员管理

1、外派维护员考勤管理

我部对驻场维护员进行考勤指纹打卡管理，同时每日对驻场维护员进行考勤点名制度。

并对驻场维护员进行每日岗位工作点评，发现问题及时纠正。

2、维护员日常培训工作

组织全体维护员每周学习一次岗位职责、礼节礼貌及业务知识培训。从而提高维护员的整体形象，增加维护员的服务意识和处理突发事件的能力。部门定期对培训效果进行检查，通过培训可以看出维护员的服务意识和处理技巧以及在处理岗上事件上的能力得到明显提高。

3、新入职人员的培训工作

由于保安公司招来的人员来自五湖四海，人员结构复杂，导致人员的流失情况时有发生。为了确保部门整体素质的稳衡，我部对新入职员工进行全面培训，不仅从理论上进行讲解、分析，还在实际工作中安排专人进行岗对岗、人对人培训，使新入职人员力争在最短的时间内了解物业管理的相关知识，且以最短的时间内掌握岗位技能、业务常识，投入到部门的日常工作之中。

4、组织维护员的军事训练

由于小区所处的地理位置和训练场地的局限性，使军事训练受到不同程度的影响，针对此情况，我部采取每周一次的全员队列训练。

5、定期组织岗位检查

我部对园区各岗位实施每日不定时检查制度，指出检查中所

存在的问题和改进的方法。

6、组织维护员学习公司的各项管理制度及各类应急预案。加强维护员的消防安全理论知识的培训等，从而提高维护员的服务意识和处理事情的能力。

六、配合公安机关建立档案资料

配合公安机关对园区的治安防范及消防安全检查工作30余次，配合辖区民警对园区设备资料统计及监控摄像头的位置卫星定位工作，并完成了朝阳分局内保处下发的关于公共安全图像信息系统报表工作。同时秩序维护部被朝阳分局评为年度先进。

1、部门员工普遍存在着侥幸心理，安全警惕性不高，安全责任制落实不力，安全管理松懈，安全防范意识不强等问题。而且这一错误意识在一定程度上影响到了工作，有些巡视人员在检查重要区域时总是“老生常谈”，把一些经常出现的问题反复提及，不去认真查找一些隐藏的安全隐患，使其消灭在萌芽状态。虽然事件本身有其突发性和许多不确定因素，但是它从另一个侧面暴露出秩序维护部在掌控信息、工作细节、管理方法、工作程序、指导上都不同程度的存在细小问题。

2、维护队员服务的灵活性、主动性不是很强，虽然有一定的服务意识，但在肢体语言上得不到充分的展示，队员相互配合服务存在局限性。

3、新队员的培训工作不够及时、到位，由于维护队员流动性大，新队员上岗培训主要以队长以及老队员进行带动和指导，新队员对很多需要掌握的业务技能未能很好的系统了解，针对这一问题，我们各点是否考虑着手制定新队员入职自学培训教材必读本，通过此教材与上岗实践相结合，让队员短期内尽可能的上岗执勤，以保证工作的顺利开展。

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。俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在今后的工作中，不管安保工作是枯燥的还是多姿多彩的，我部都要不断的积累工作经验，与分公司各部门一起共同努力。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我部将一如既往，全心全意的为业主服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄之力。

一、部门工作目标

- 1、认真学习领会和全面贯彻落实公司经营工作的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务，完成公司确定的指标。
- 2、完善部门工作，培养一支纪律严明、训练有素、热情服务、文明执勤、作风顽强、保障有力的安保队伍。
- 3、做好与分公司各部门在各项工作的沟通、协调、协助工作。
- 4、抓好分公司维护队伍建设，做好招培训、训练工作

二、主要工作计划措施

秩序维护部结合分公司实际情况做好20xx2年小区安全保卫工作

- 1、正确处理好与小区业主、租户之间的关系
2. 严格控制出入各小区的人员与车辆，杜绝无关人员、车辆进入小区，维护小区的安全，创造舒适、放心的居住和办公环境。
- 3、做好各区域的巡查工作，特别是对重点部位的检查，夜间、节假日期间加强巡查力度，确保安全。

4、与分公司各部、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡查制度。5、做好治安管理工作、消防工作及监控系统管理和保密工作。

三、把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支稳定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保分公司业务经营正常运作。全面总结20xx1年安保工作存在的薄弱环节和不足之处，加强部门工作、工作纪律、岗位职责、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动全体队员工作的积极性和主动性，增强服从意识、服务意识、责任感，使全体队员用饱满的工作热情全身心地投入到日常的工作中。

四、分公司秩序维护部参照行业规范将对在职维护员进行一系列的学习与培训。维护员培训工作的总体目标是培养高质量的、合格的人才，岗前培训和在岗轮训是提高物业维护员素质的重要途径。

1、每周一次的车辆指挥、队列训练、消防知识等培训，通过讲解、学习和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。

2、定期对全体人员进行公司动态、公司精神的宣传教育，积极营造员工的荣誉感、上进心与责任感。

3、在日常工作中引导维护员提高服从意识、服务意识、文明执勤、礼貌待客，从而提高服务能力，在工作中尊重客户，教育员工从心里明白我们所做的工作，都是为了客户的满意。

4、结合部门的实际情况对维护人员的仪容仪表、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。

1. 严格按照秩序维护部内控目标，建立目标管理责任制，分解落实工作任务，责任到人，有效解决员工干与不干、干好

干坏都一样的被动局面。制定全年工作任务，将各项工作分解落实到维护队各班组及员工，使全员思想意识全面提升，感到人人有任务，个个有压力、有动力。

2. 每月进行一次安全检查，对本部门存在的问题认真做好记录并按分公司要求发出整改通知和整改要求及时进行整改，真正做到以检查促隐患整改，以整改保企业安全。

五、加强各种设施设备的维护保养，提高工作效率

1、完善维保制度，明确责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和 workflows，确保所辖设备处处有人管，件件有人护；制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内得到维护保养。

2、执行正确的维护保养技术标准，整体提高维护保养水平，加强消防中控人员的业务素质和水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。通过行之有效不断深化的管理，培育一种良好的职业精神，使分公司全体维护人员自觉养成高标准、严要求、求真务实的工作作风，树立文明、严谨、务实、高效的保安队伍新形象。

1、从内部管理入手，提高维护员综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和以社区为家的思想。管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重业主，主动向住户打招呼，主动礼让，必须

用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，尊重业主。对待住户的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和住户发生正面冲突。教育部门人员从心里明白我们所做的一切，都是为了住户的满意。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥秩序维护部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证小区的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助保安公司把好用人关，进一步净化小区的治安环境。及时消除各种安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保小区各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和 workflows，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。

5、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

总之，我们要通过不断深化管理，培育新时代的职业精神，激励维护员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为分公司的发展做好保驾护航的工作。