# 物业秩序主管岗位概述范文(通用6篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2025-04-21

*物业秩序主管岗位概述范文 第一篇物业保洁主管岗位职责【篇1：物业保洁主管职责标准】物业保洁主管职责标准物业保洁主管在服务中心主管领导下，负责实施住宅区的物业保洁工作，美化、净化居住环境。其职责如下：一、物业保洁工作的现场管理，及时了解物业保...*

**物业秩序主管岗位概述范文 第一篇**

物业保洁主管岗位职责

【篇1：物业保洁主管职责标准】

物业保洁主管职责标准

物业保洁主管在服务中心主管领导下，负责实施住宅区的物业保洁工作，美化、净化居住环境。其职责如下：

一、物业保洁工作的现场管理，及时了解物业保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向服务中心主管汇报。

二、严格按保洁物业管理作业程序和保洁物业标准及检查考核评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、抽查、服务中心定期检查等检查制度，考核结果切实与员工工资挂钩。

三、合理配置住宅区内保洁物业和清扫工具的数量，合理配备保洁物业人员，确保住宅区内不留卫生死角。

四、坚持每天巡视住宅区2次，有效制止各种违章现象，现场督导保洁物业工作。

五、经常检查商尝店铺，落实“门前三包”责任，严禁摆摊设点，占道经营。

六、负责保洁物业内务管理工作的安排和实施，每月组织召开保洁物业情况分析会，总结一周保洁物业工作。

七、负责物业保洁员的岗位技能培训工作。

八、负责业主家庭钟点服务的安排及落实工作，确保服务质量。

九、带领物业保洁各班完成服务中心安排的临时任务。

物业保洁组长职责标准

物业保洁组长在物业保洁主管领导下，负责实施住宅区物业保洁 工作，美化、净化居住环境。具体岗位职责如下：

一、熟悉住宅区楼宇结构、单元户数、楼座排列、车行道、人行道分布及面积，绿化地分布及面积。

二、坚持高质量、高标准，根据公司作业指导书制定车行道、人行道、楼梯走动道、商尝大堂等具体作业程序和物业保洁标准，检查考核评分标准和奖惩措施，经物业保洁主管批准后组织并实施。

三、合理配置住宅区内垃圾桶数量、分布地点，垃圾转运车，清扫工具数量及保管场所，合理配备物业保洁人员，住宅区内不留卫生死角。四、住宅区物业保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚、责任明确、检查、考核标准公开，奖惩对象明确。

五、严格本部门考勤制度。对物业保洁员，每天定时集中讲评，对全年出全勤，无迟到早退员工，报请服务中心主管给予奖励。安排好员工节日期间的探亲活动，确保住宅区内保洁工作有条不紊。

六、坚持每天巡视住宅区2次，有效制止住宅区乱贴字画、广告，外墙乱写乱画，乱倒（抛）垃圾，随地吐痰等不良现象；培养业主爱护小区清洁卫生的自觉行为，现场督导保洁工作。

七、经常检查商尝店铺，落实门前“三包”责任，严禁随地摆摊设点，占道经营。

八、严格执行保洁工作检查制度，实行自检、互检、组长检查、主任抽查，服务中心定期大检查五级检查制度，检查、考核结果切实与员工收入挂钩。坚持把责任区域、责任人、考核评分定期公开，广泛接受业主监督。

十、完成服务中心主管交办的其他任务。

保洁员职责标准

一、守岗位，按时上下班。上班佩戴工作卡，做到服装整洁、干净。

二、熟悉各自分工所负责范围内的清洁卫生情况，对所负责范围内卫生全面负责。

三、每日和分2次清运垃圾到中转站。

四、每日负责清扫公共走廊、楼梯、电梯、停车尝绿地、公共设施周边环境等1次。每周清洁楼道扶手2次，清洁公共场所门窗1次，并保持区内公共面积无纸屑、烟头、污垢等，保持清洁卫生。

五、每日巡视各责任范围的清洁卫生状况，发现问题及时解决，并做好工作记录。

六、积极参加业务培训，提高业务水平，自觉学习有关清洁卫生 知识，提高个人素质。

七、处理与清洁卫生相关的其他事宜。

清洁工职责标准

一、清洁工必须依时清洁大堂、走廊、楼梯等共用地方。

二、劝喻各业主勿将垃圾桶或袋置于走廊、楼梯等公用地方，请将其放入通往楼梯门旁的垃圾桶内，以免影响卫生和阻塞通道。三、如发现有杂物置于走廊、天台或楼梯间，应劝喻业主自行搬往附近的垃圾收集站。如无法找到业主，清洁工除自行清理外，还应将情况登记在服务中心记事本内，向上级报告。

四、如发现天台、天井等公用地方积污水，应立即清理。难以清理的地方，可暂时淋上油渣，防止蚊虫繁殖，再研究处理办法。

五、如发现本楼宇的污水渠和沙井等堵塞或破烂，应迅速安排修理。

六、劝喻业主淋花时要特别小心，不要将水淋到阳台外，以免影响下层和下面行人。

七、如发现冷气机或发出大量热气或噪音时，劝业主从速修理，以免影响邻居和市容卫生，并根据城-管条例，对影响市容者报行政执法机关处理。

八、如有需要，通告或口头劝业主切勿抛垃圾出窗外，也不得将可引致淤塞的杂物投入厕盆和污水渠内。

九、若上层业主的水喉或水渠破烂而导致下层天花板渗水，则通知上层业主修理；如无结果，则应详细记录及请示上级处理。

十、如有不顾公共卫生的业主，经多次劝告仍不改善，应做详细记录并报告上级和有关\_门。

楼内外保洁员职责标准

一、每天对楼内外清扫，楼道内、停车尝绿化带等，保持干净，定时清运楼内垃圾。

二、每日需对楼内信箱、标牌、墙面等公用部分进行保洁工作。

三、每日需对楼内消防箱、防盗门、天台等公用通道的外露管理进行保洁工作。

四、每月需对走道灯罩进行清洁工作，以保持干净整洁。

五、每次使用完保洁工具，器具应清洗干净，统一存放于指定地点，并及时补充或申领保洁工具。

六、定期对楼内外蚊虫、鼠害进行消杀，确保无“四害”。

七、对楼内外来访人员的可疑情况，及时与保安员联系。

八、每月需对竖井、井道、沟渠全面清洗一次，定期进行消杀。

九、完成保洁组长交办的其他工作。

1负责小区楼梯级、地下车库、马路、昔地、天面、雨棚、平台、公共场地的清扫、清洁。

2负责楼道、扶手、门窗、电子门、电表箱、信报箱、楼道开关、灯具的擦抹。

3负责楼道、天面、地下车库内杂物的清理。【篇2：1保洁主管岗位职责及每日工作流程】

保洁主管岗位职责

1.保洁主管应具备良好的思想素质和严肃认真的工作态度，热爱楼宇管理工作，热心为业主服务，团结全体员工齐心协力地完成各项工作任务。2.保洁主管应对清洁的管辖区域了解，对环境清洁卫生负全面责任。3.保洁主管每天例行巡视检查制度，对管辖楼宇的各个楼层、公共区域的清洁

卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时通知客服，并督 促及时解决。

5.为保持辖区的清洁卫生始终处于良好状态，保洁主管每天应全面检查两次，填

写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报项目经理评定。

6.每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要，努力降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

7.组织员工参观学习先进单位在清洁、卫生等方面的做法和经验，取长补短，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高管理水平和清洁标准。

保洁主管应具备的基本素质

1.有较强的组织协调能力，有物业保洁管理经验。

2.具有较强的责任心，较高的职业道德，任劳任怨的奉献精神。3.熟悉各项保洁工作的流程和操作方法。

保洁主管每日工作流程

（具体时间视情况而定）

7：30监督检查保洁人员上岗情况 7：307：50 监督领取物料

7：50-11：30 监督各岗位保洁人员到岗情况及卫生检查 11：30-12：30 午餐休息时间

12：30-16：20 卫生检查、巡视园区、安排一些临时性工作 16：20-16：30 每日总结例会

【篇3：物业保洁岗位职责】

第一章 保洁主管职责标准

保洁主管在主管领导下，负责实施住宅区的保洁工作，美化、净化居住环境。其职责如下： 一、保洁工作的现场管理，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向主管领导汇报。

二、严格按保洁管理作业程序和保洁标准及检查考核评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、抽查、主管领导检查等检查制度，考核结果切实与员工工资挂钩。

三、合理配置住宅区内保洁和清扫工具的数量，合理配备保洁人员，确保住宅区内不留卫生死角。

四、坚持每天巡视住宅区2次，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作。

五、经常检查商场、店铺，落实门前“三包”责任，严禁随地摆摊设点，占道经营。

六、负责保洁内务管理工作的安排和实施，每周组织召开保洁情况分析会，总结一周保洁工作。

七、负责保洁员的岗位技能培训工作。

八、带领保洁各班完成领导安排的临时任务。

第二章 保洁组长职责标准

保洁组长在保洁队长领导下，负责实施住宅区保洁工作，美化、净化居住环境。具体岗位职责如下：

一、熟悉住宅区楼宇结构、单元户数、楼座排列、车行道、人行道分布及面积，绿化地分布及面积。

二、合理配置住宅区内垃圾箱数量、分布地点，垃圾清运车进出时间。

三、住宅区保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚、责任明确、检查、考核标准公开，奖惩对象明确。

四、严格本部门考勤制度。对保洁员，每天定时集中讲评，对全年出全勤，无迟到早退员工，报请单位给予奖励。安排好员工节日期间的探亲活动，确保住宅区内保洁工作有条不紊。

五、坚持每天巡视住宅区2次，有效制止住宅区乱贴字画、广告，外墙乱写乱画，乱倒（抛）垃圾，随地吐痰等不良现象；培养业主爱护小区清洁卫生的自觉行为，现场督导保洁工作。

六、经常检查商场、店铺，落实门前“三包”责任，严禁随地摆摊设点，占道经营。

七、严格执行保洁工作检查制度，实行自检、互检、组长检查、主任抽查，服务中心定期大检查五级检查制度，检查、考核结果切实与员工收入挂钩。坚持把责任区域、责任人、考核评分定期公开，广泛接受居民监督。

八、定期组织员工学习，关心员工文化生活，倡导在平凡岗位上，干出不平凡事迹。

九、完成保洁队长交办的其他任务。

第三章 保洁员职责标准

保洁员职责标准如下：

一、守岗位，按时上下班。上班佩戴工作卡，做到服装整洁、干净。

二、熟悉各自分工所负责范围内的清洁卫生情况，对所负责范围内卫生全面负责。

三、每日负责清扫道路、绿地、公共设施周边环境等1次。并保持区内公共面积无纸屑、烟头、污垢等，保持清洁卫生。

四、巡道人员在其他保洁员休息时负责主干道清洁。

五、每日巡视各责任范围的清洁卫生状况，发现问题及时解决。

六、积极参加业务培训，提高业务水平，自觉学习有关清洁卫生知识，提高个人素质。

七、处理与清洁卫生相关的其他事宜。

第四章 公共场地和马路清洁操作标准

一、清洁范围：小区的汽车道，人行道，篮球场，门球场。

二、作业程序

1、用长竹扫把把道路和公共活动场所的果皮、纸屑、泥沙等垃圾扫成堆。

2、用扫把把垃圾扫入垃圾袋内，然后倒进垃圾箱内。

3、对有严重污痕的路面和场地尽心清洗。及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等；

4、雨雪停天晴后，把马路上的积水雪、泥沙扫干净。

三、清洁标准

1、每天打扫二次，每小时循环保洁一次，从早上六点到八点，八点半到十点半，下午一点到二点半，三点半到五点，保持整洁。2、共用场地、路面无泥沙，无明显垃圾，无积水，无污痕。

第五章 绿地清洁操作标准

一、清洁范围：物业管辖区草地和绿化带。

二、作业程序：

1、用扫把仔细清扫草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾。2、对烟头、棉签、小石、纸屑等用扫把不能打扫起来的小杂物，弯腰用手捡入垃圾袋内，3、对树墙内堆积的枯枝落叶、纸屑等杂物用铁钩勾出扫入垃圾袋内。

三、清洁标准

1、每天上、下午各清扫一次以上，每小时循环保洁一次，保持清洁干净。

2、目视无枯枝落叶，无果皮，无饮料罐。

第六章 排水沟保洁操作标准

一、清洁范围：物业管辖区内的排水沟。二、作业程序：

用扫把清扫排水沟里的泥沙、纸屑等垃圾，拔除沟里生长的杂草，保证排水沟的畅通。

三、清洁标准：

目视：干净、无污痕、塑料袋、无垃圾和沙石。

第七章 垃圾箱保洁操作标准

一、清洁范围：物业管辖区内的垃圾箱。

二、作业程序：

1、用扫把清扫散在垃圾箱附近的垃圾收入垃圾箱内。2、清扫垃圾车收垃圾后散落在附近的垃圾。3、定期给垃圾箱消毒、粉刷。

三、清洁标准：

目视：四周洁净、无垃圾。

第八章 保洁工作应急执行标准

一、目的：对影响住宅区环境卫生的意外情况制定应急处理措施，为业主提供始终如一的清洁服务。

二、适用范围：住宅区出现的突发性火灾，污雨水井，管道，化粪池严重堵塞，暴风雨，户外施工，新入住小区业主、住户装修期间等现象。

三、应急措施

1、发生火灾后的保洁工作应急处理措施：

（1）救灾结束后，班长组织全体保洁员参加清理现场的工作。

（2）用垃圾推车清运火灾遗留惨留杂物一并清运，打扫。

2、突发污雨水井、管道、化粪池堵塞，污水外溢造成不良影响。

（1）维修工迅速赶到现场，进行疏通，防止污水外溢造成不良影响。（2）该责任区保洁员将垃圾车、扫把等工具拿到故障点，协助维修工处理。

（3）将从污雨水井、管、池中捞起的污垢等直接装上垃圾车，避免造成第二次污染。

（4）疏通后，保洁员迅速打扫地面被污染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。

3、风雨影响环境卫生的应急处理措施：

（1）暴风雨后，保洁工及时清扫各个责任区内所有地面上垃圾袋、纸屑、树叶等杂物。

（2）发生塌陷或大量泥水沙溃至路面，绿地，保洁工协助服务中心检修，及时清运、打扫。

（3）保洁员查看各个责任区内污水排水是否畅通。如发生外溢，及时清运、打扫。

（4）小雪后保洁员及时用扫帚清扫主干道薄雪层；中到大雪后保洁员及时将自己辖区清扫出一条小便道，随后听从队长指挥进行大面积清扫。

4、施工影响环境卫生的应急处理措施：

（1）小区设施维修以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等项目施工中，保洁工配合做好场地周围的保洁工作。

（2）及时清理业主搬家时遗弃的杂物，并清扫场地。5、新入住装修期应急处理措施：

各个责任区保洁员加强保洁，对装修垃圾清运后的场地及时清扫，必要时协作业主将装修垃圾及时上车清运。

四、安全注意事项

1、清理火灾场地时，应在消防部门调查了解情况后，经过同意方可进行清理。

2、暴风暴雨天气注意高空坠物。

第九章 保洁工作考核标准

一、考核内容 1、地面清洁

（1）地面无杂物垃圾，道路无泥沙，无杂草、无积水。

（2）清洁率99%以上。2、保洁

（1）所有公共场所无杂物、垃圾。

（2）清洁率99%以上。二、考核标准

1、每日由片长巡视抽查。2、每周由队长抽查1-2次。

3、每月由队长、片长组评比一次，每半年由主管评比一次。

三、奖惩制度

**物业秩序主管岗位概述范文 第二篇**

部门岗位职责及操作细则

：秩序维护主管 位 职的 目

明确职业道德规范，熟悉工作流程

围 范

适用于物业管理

述 职责概

公司内部消防、治安的控制与管理，各种安全事件的处置，员工安全培训

与宣传。负责整个小区秩序维护、消防工作，包括小区秩序维护工作计划、拟定组织、实施、监督管理及总结，拟定部门规章制度，及协助处理与部

门相关投诉事宜。

： 岗位职责及操作细则，小区秩序维护部日常运作全面负责(1)负责制定和建立秩序维护部的长

期工作计划及制度，贯彻执行管理处领导下达的各项工作任务，并向

物业总经理负责。

经理的领导下密切与公安机关配合，做好小区的防火、防盗、项目在(2)

防破坏、防治安灾害事故的综合治理工作，维护好小区治安秩序，秩

序维护小区的安全。

结合小区的具体情况，根据综合治理责任制的要求，编制培训课程，(3)

能力、并对秩序维护人员日常勤务、有计划地对秩序维护员进行培训，装备进行检查评估，督促落实，认真搞好部门的组织管理工作。

(4)监管秩序维护员日常工作及对维护本小区内治安秩序及周边的治安，各岗位督导检查，提供一个良好的经营环境。

培养训练秩序维护部全体成员服从领导，听从指挥，遵守国家法律、(5)

履行秩序维护职责，一旦发生治安灾害事件，负责组织抢救工作，保

障本小区的人员的生命及财产安全。

经理审批；建立与完善各项制度，抓好项目公开招聘本部门员工，报(6)秩序维护员的思想、业务培训，不断提高秩序维护队伍整体素质。

完成管理处交付的各项任务。(7)

负责处理或协助处理小区内的刑事、治安案件、重要部位、车场的日(8)小区公共设施安全以及各项大型活动的秩序维护工作和区域常管理、内卫生监督工作。及时处理并反馈和协助客服部耐心接待业主或员工提出的各项要求，(9)做好小区装修监管工作。

协调有关小区的秩序维市、区公安、消防、城管等部门定期联络，与(10)护对外联系工作。

(11)负责统筹及策划整个小区的消防工作，包括组织义务消防队、安排消

防演习，联系消防部门及监督消防监控中心，确保其顺利运作。

情况，加强各部门的安治安消防承包制度定期按时检查各部门，落实(12)全、消防防范工作，对重点部门采取一定措施，发现问题及时与有关

部门联系。

如有发生突发事件，应立即赶到现场，保护好现场，并配合有关部门(13)做好调查工作，同时报告项目经理。

定期向项目经理汇报有关小区秩序维护情况，提出相关建议和跟进(14)落实总经理安排的其它工作。

：秩序维护队长 位 职2 ．

4目的 明确职业道德规范，熟悉工作流程

范围 适用于物业管理

述 概

协助秩序维护主管开展小区的治安、消防等工作，负责秩序维护部日常事

务的安排、落实、监管及反馈工作。

： 岗位职责及操作细则 协助秩序维护主管主持秩序维护部的日常运作，协助拟定、建立和组(1)参与秩序维护员招聘考核织秩序维护部的长期工作计划和工作制度，工作。

制定秩序维护部排班表，监管秩序维护部员工的出勤情况，向主管提(2)交考勤统计报表。

每天审阅班务交接记录表，查阅各情况报告表，及时掌握小区之最新(3)情况，指导本部员工开展工作。

经常对小区环境及公共设施检查，排除安全隐患，留意发现内部管理(4)存在的问题，及时向主管反映，经常检讨和改善部门工作。

必要时经常性不定时巡视及检查小区布置之秩序维护岗位当值情况，(5)亲自到现场处理下属所上报的问题及解决困难。(6)协助部门主管做好定期与街道办事处、派出所进行工作联络，做好社 区治安联防工作及与管理处其他部门之间的工作协调。

定期协同工程部检查小区协助秩序维护主管执行小区消防管理工作，(7)之消防设备，确保正常运作，组织安排小区定期防火疏散演练。

协助秩序维护主管召集部门工作会议，安排部门岗位培训课程，重视(8)与下属员工之思想沟通，做好激励工作。

协助秩序维护主管对秩序维护员进行聘用、任职、调职、升职、表彰(9)及处罚等内部工作。

(10)协助秩序维护主管定期向总经理呈交工作报告、建议与检讨，贯彻执

行上级领导布置的各项工作任务。

协助秩序维护主管处理其它突发事件及小区巡视情况、消防检查工(11)作、巡逻记录等日常管理工作。

督促下属员工做好访客记录。(12)跟进落实部门主管安排的其它工作。(13)

职3 ．4 ：秩序维护领班 位

目的 明确职业道德规范，熟悉工作流程

范围 适用于物业管理

述 概

协助部门主管、队长搞好小区的治安、消防、车辆管理等工作，负责班内

日常工作事务的安排、监督管理和班内各项事务处理。

： 岗位职责及操作细则 组织列队集合，清点本班值班人数、按排班组人员的工作岗位，检查(1)班前班后仪容仪表，主持本班班前会议、班后总结和当天考勤工作。

了解上一班的工作情况，跟进落实遗留事项和最新的指令，监督各岗(2)位交接，并对当值期间的工作全面负责，对秩序维护主管负责。

协助秩序维护部开展法制法规常识、秩序维护业务知识的培训工作，(3)使员工符合工作要求。

执行各项规章制度，加强巡查施工防火、施工安全、成品保护和各岗(4)位工作，发现问题及时纠正并做好现场记录。

处理一般性的事件及客人投诉，重大事项及时汇报上级。(5)保管好本部门的公用物资和公款。(6)根据秩序维护部或其他途径反馈的信息，制定下一阶段的工作计划，(7)加强可能出现问题的地方的警戒。

(8)每星期定期评估班内队员，每月总结班内工作，及时向主管汇报，特

殊工作要有针对性的进行经验总结，及时改正工作中存在问题。

了解班内队员状况，掌握班内队员的心态、性格、优缺点，多关心班(9)组人员，在不违反原则的情况下，帮助解决、处理相关事务。

工程上的问题要到场了解，核实记录，并向上级报告。(10)得到指令后超越自己职责范围及能力范围的事件要及时向上级汇报，(11)采取行动。

督促下属员工做好非办公时间的访客记录。(12)如发生突发事件，应立即赶到现场，及时处理问题，保护好现场，并(13)配合有关部门做好调查工作，同时报告上司。

完成上级交办的其它任务。(14)

：监控中心秩序维护员 位 职4 ．4

明确职业道德规范，熟悉工作流程

范围 适用于物业管理

述 概 负责小区监控中心各系统设备，对各楼层公共区域人员状况进行严密监控。

： 岗位职责及操作细则

分钟按15提前(1)《秩序维护员仪容仪表规定》和《秩序维护员交接制度》

做好上岗执勤准备，准时交接班，对所管区域的设施设备进行检查，发现异常情况及时报告。

保持仪表整洁，仪容端庄、文明举止、言语礼貌。(2)当班前不得饮酒，吃异味食物。(3)

按工程部设备运作计划，协助工程当值做好开启电梯、试用电梯等检(4)修工作。

严密监控及定期检查记录各系统运行情况，发现问题即时报告，并按(5)程序迅速处理，做好记录。

(6)充分利用小区闭路电视监控系统，对小区严密监控，发现可疑情况定

镜录像，即时报告领班处理并与各岗位保持密切协作。

负责做好公用和托管锁匙的保管工作，按规定使用并做好记录。(7)打进来的私人电话不允许转接，严禁打私人电话，负责值班电话管理，(8)应直接转告被联系人复电话。如遇火警，按照火警处理程序处理并写事件报告。(9)认真对待业主咨询及投诉，礼貌询问内容，并上报主管通知相关部门(10)跟进，处理完毕后由处理人签名确认，若暂时无法处理，应首先上报

并做好解释工作。

(11)掌握对讲机系统使用情况，如有故障及时上报处理并做好记录。

熟悉消防知识，掌握各种器材使用方法。(12)密切保持与其它岗位联系，互相通报工作情况。(13)

：大门岗秩序维护员 位 职5 ．

4目的

明确职业道德规范，熟悉工作流程

范围 适用于物业管理

述 概 负责小区门岗区域治安、车辆、行人监管等工作。

： 岗位职责及操作细则(1)《秩序维护员仪容仪表规定》和《秩序维护员交接制度》分钟按15提前

做好上岗执勤准备，准时交接班，对管辖区的设施进行检查，发现异

常情况及时报告。保持仪表整洁，举止、言语礼貌。(2)当班前不得饮酒，吃异味食物。(3)遇有认识的业主进出时应主动为业主开门。(4)(5)当值期间留意进出人员，发现可疑人员应礼貌询问，并与联系监控中

心进行监控。

并认真核对证件与持证对进出小区来访人员必须登记有效证明文件，(6)在接待过人身份是否相符，若相符则登记进出时间，否则不予进入。

程中应使用“请”“谢谢”等文明用语。若遇到不登记强行进入小区的，应即时报领班处理。

对由大门运出的非个人物品或较小货物应核对放行条。(7)认真履行职责维护大门秩序，发现业主进出大门有困难时，应主动协(8)助，如协助持重物者。

(9)发现异常情况及时报告当值秩序注意大门外视线范围内的公共秩序，维护领班。

当值时，无论监听到非本岗管辖区内的任何报警信号，在未得到上级(10)主管指令时，绝对不能擅离本岗位，必须相应加强对本辖区监管，协

助通报巡逻秩序维护员迅速前往现场处理。

为确保进入小区的业主安全，指引施工人员从负一层出入，禁止外来(11)销售人员自由进入。，看护老人、小孩在该范围内的活动，有异常 谢绝衣冠不整者进入(12)

情况应劝喻制止并及时报告。

监控大门范围内的设备运作情况，发现异常及时报告，并采取有效措(13)施避免事态扩大。

当发生危害小区的事件时，应立即前往制止，并报上级主管处理。(14)如发现业主遗留物品，立即交给当值领班，并做好记录。(15)禁止携带易燃易爆等物品进入小区内，如确有需要，应在管理处做好(16)备案并做好相应防范措施；不可随意携带手提摄录机、照相机进入小

区公共场所摄录、照相等活动（经申请获批的或特定场合除外）。

熟悉消防知识，掌握各种器材使用方法。(17)(18)密切保持与其它岗位联系，互相通报工作情况。

：巡逻秩序维护员 位 职6 ．

4目的 明确职业道德规范，熟悉工作流程

范围 适用于物业管理

概 述，检查治安、防火、防盗设施及小区状况。共用区域设施负责巡查各楼层

： 岗位职责及操作细则 《秩序维护员仪容仪表规定》和《秩序维护员交接制度》分钟按15提前(1)做好上岗执勤准备，准时交接班，对管辖区的设施进行检查，发现异

常情况及时报告。

保持仪表整洁，举止、言语礼貌。(2)当班前不得饮酒，吃异味食物。(3)施，检查治安、防火、防盗设施，发现问题立即共用区域设巡查楼层(4)处理并报告，做好记录。

协助领班处理紧急情况。(5)是否完好。共用设施、设备等认真检查楼层所有消防器材及(6)密切留意各业主单位的情况，发现可疑人员应上前礼貌地询问。(7)

发现推销人员立即报主管并带回本部处理。(8)如业主投诉，须耐心聆听，并做好记录，报主管处理。(9)检查小区所有施工单位是否有管理处批准的施工批文及施工人员的(10)工作证，是否有配备灭火器，是否有施工现场吸烟等违规行为，若有

违规行为的，则令其停工和报领班处理。

严禁施工人员在楼层公共区域内吸烟和游荡。(11)若发现楼层业主内有偷盗或抢劫者，在确保自身安全情况下严密监(12)控，并报告领班，要求增援。

检查所有业主的门户，如发现门锁未锁好且房内无人（按门铃确认，(13)不能擅自入内），立即报领班处理。

应及时关闭卫生间电源运动会所部位非营业时间无业主在内的情况，(14)及娱乐室电源，锁好门窗。

随时保持公共区域和走火通道的畅通，清理违规乱放物品，并上报。(15)密切留意业主未向管理处申报大宗物品搬出，及时报告领班，核查上(16)报（注意处理手法和语气，参照秩序维护规范用语）。

密切留意是否有业主更改公共设施用途或破坏公用设施，并及时上(17)报。

密切留意小区内发生的异味、异常声音、异常光线，并查明来源，及(18)时上报处理。

密切保持与其它岗位联系，互相通报工作情况。(19)

：外围秩序维护员 位 职7 ．4 目的 明确职业道德规范，熟悉工作流程

范围 适用于物业管理

述 概 负责小区外围商铺广场秩序及安全管理，监管设备及外围卫生状况等。

： 岗位职责及操作细则

《秩序维护员仪容仪表规定》和《秩序维护员交接制度》分钟按15提前(1)做好上岗执勤准备，准时交接班，对管辖区的设施进行检查，发现异

常情况及时报告。

保持仪表整洁，举止、言语礼貌。(2)当班前不得饮酒，吃异味食物。(3)随时保持与大密切监控小区外围商铺广场范围内及周边的治安秩序，(4)门岗的秩序维护员联系，发现异常情况采用相应措施处理并上报。

(5)监控外围公共区域内的卫生状况，如有不整洁则上报领班处理。

禁止小区广场范围内摆摊贩卖，派发传单，张贴广告等一切扰乱小区(6)正常秩序的行为。禁止车辆乱停乱放在广场范围。(7)

禁止所辖范围堆放装修材料及杂物。(8)发现可疑情况有礼貌地小区在开放时间应注意进出小区人员的动态，(9)盘问并及时通知领班。

保持所辖范围内的秩序，保证行人安全，劝阻各种不当行为。）10（）完成上级交待的其他工作任务。11（：车场巡逻秩序维护员 位 职8 ．

4目的 明确职业道德规范，熟悉工作流程

范围 适用于物业管理

述 概

负责维持停车场秩序，保证车辆进出畅通。

： 岗位职责及操作细则 《秩序维护员仪容仪表规定》和《秩序维护员交接制度》分钟按15提前(1)做好上岗执勤准备，准时交接班，对管辖区的设施进行检查，发现异

常情况及时报告。

保持仪表整洁，举止、言语礼貌。(2)

**物业秩序主管岗位概述范文 第三篇**

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“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“\_\_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\_月份由于\_\_号楼交房又是领导班子重组的关建时期，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，\_月份入职一名副班长。\_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。\_月份对全体秩序维护员进行了全面的作业文件的培训;\_月份对全体秩序维护员进行了为期\_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，共贴消火栓封条\_\_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\_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\_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\_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，认真贯彻执行冶安、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。

>20\_年物业秩序主管年终工作总结2

20\_\_年度对\_\_城市花园管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。在物业公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，取得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的工作目标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。全体员工积极准备，勤奋工作。最终通过大家的努力，以较高的成绩，保持了威尼斯花园 \_x\_优秀小区的称号。在各小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人这一年心得和总结：

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\_\_物业公司和文峰城市花园管理处始终忠诚和热爱。

2、日常管理我在日常的管理工作中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各主管统一指挥、督导及协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各主管的工作规范和规程，主持每周的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正。制定下步工作方向，各主管每日、每周、每月制定工作计划，并检查落实，监督各个主管的日检，做好管理处的周检，协助公司的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，安排人员积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。今年\_\_月份、\_\_月份在公司的正确领导下，我安排对各小区电表进行了全面排查，对发现异常情况的及时处理，查出窃电业主近\_\_户，克服重重阻力，最终为公司挽回直接经济损失\_\_万多元;

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。

\_\_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!

>20\_年物业秩序主管年终工作总结3

秩序维护部在物业公司经理的直接领导下，紧紧围绕“一年打基础，二年见成效，三年上水平”的发展目标。建立和完善了各岗位工作责任职责，坚持定岗定员，实行岗前培训，岗上指导，增强了全员的服务意识，提高了工作技能和工作效率，基本步入了制度化、规范化，经常化管理轨道，较好地完成了全年工作任务。

秩序维护部现有人员\_\_人，部长\_\_人，班长\_\_人，秩序维护员\_\_人，其中地下车库\_\_人，监控室3\_\_人，东岗\_\_人，中心岗\_\_人，园区巡逻员\_\_人。除地下停车场\_\_人的\_\_小时倒班外，其余实行三班倒，对园区实行\_小时秩序维护和管理，早发现早报告，早处理，有效地预防和控制了各种事故的发生，保证了业主的正常生活秩序和工作秩序。

一、一年来的主要工作

(一) 安防工作

1、建立和完善了各种安全制度。本着“安全第一，预防为主”原则，根据有关法律法规，结合本公司的实际情况，完善了秩序维护员各个岗位工作职责、制度等\_\_项，制定了《物业安全管理制度》、《各岗位安全工作制度》、《秩序部考核制度》以及有关安全方面的通知、提示语等。这些制度的建立和完善一定意义上促进了秩序维护部安全工作的顺利开展，并收到了较好的效果，业主的满意度调查普遍提高。

2、智能监控系统始终保持良好状态，达到了监控效果。坚持经常性的检查，发现问题及时报修，保持设备的正常运行。\_两部电梯\_二单元电梯监控效果不好，与维保单位研究换线解决了问题。其它小问题都得到了及时处理。同时在\_\_处按装两部监控设备，对两个小门进行监控。\_\_单元门厅安装一部监控设备。还增加了\_\_区点位达到1\_\_处，C区新高设点位\_\_处，强化了夜间巡逻打点，达到了不留死角。消除了监控镜头遮挡\_\_处，调整了监控角度8处，扩大了监控范围。

3、电梯实行日常检查和定期检查相结合。每天秩序维护员上岗检查电梯运行情况，每月派专人进行两次全面的检查。通过检查发现问题及时报维保公司进行检修，并跟踪检查维修结果，还不定期检查电梯紧急按钮达到良好状态。同时雨后及时检查电梯井是否有积水，截止到现在检查发现有积水的电梯井\_\_处并及时报服务中心处理。派员参与维保人员的维保工作，确保维保效果。

4、采取了一些有效地预防措施，防止了各种事故的发生。\_\_月份对园区内井盖进行了全面的检查，发现问题井盖\_\_处，报中心及时处理;对园区内的各种维修和施工，坚持第一时间设置路标、围挡预防事故的发生;对园区一、二楼楼道小窗户用拉铆钉封死，防止不法分子从此入内;增加园区内秩序维护员并进行工作任务的指导和培训，强化了园区的秩序管理。

(二)消防工作

1、坚持消防日查制度。每天都有人对责任区的消防设施、设备进行检查，并做好消防巡查记录，巡查发现问题及时报告并处理，保持了消防设备设施处于完好状态。

2、实行消防责任区制度。各部门都有固定的定消防责任区，并规定了检查内容和范围，实现全员检查消防，减少漏洞，消除隐患，填写记录，备案存查。

3、对楼内消火栓全面检查，配齐配全设施。经查C区缺少大量水龙带及其配件。\_、\_\_、栋楼都配一条水龙带，且水龙带接头安装不合理。经过多方努力，配齐了所有消防设备，调整了不合理安装，并对所有消火栓进行纸封，贴上“消防设施请您保护”的封条。

4、全面检查了园区的电梯百叶窗止回阀。通过检查将发现的问题及时上报工程部处理。

5、在C3大门、西大门消防通道设置“消防通道，请勿停车”提示语。减少了车辆封堵通道的现象。

6、配合各部门在\_\_楼梯通道进行消防演练。通过演练使大部分员工了解和掌握了如何通过疏散通道逃生，如何使用灭火器，如何处置、应对紧急情况，沉着冷静，成功逃生。

(三)车辆管理工作

1、实行刷卡出入，控制了入园的车辆，减少了园区压力。\_月\_日机动车辆全面实行刷卡出入，对无卡车辆进行劝导，虽然遭受了堵门、谩骂、讥讽和嘲笑等非礼待遇，但始终坚持执行

公司决定，使大量的无卡车辆业主逐步接受，自觉的将车辆放到了园区以外，基本达到了预期的效果。

2、劝导有卡车辆入库入位，印发了《给有车业主的一封信》，对不入库入位车辆贴“消防通道，请勿停车”的告知条、温馨提示，也收到了良好的效果。

3、将车辆管理列入考核制度，增强管理者的责任意识，同时增设了电脑查车和监控管理，提高了工作效率和对车辆的全面管理水平。

4、设立了非机动车辆专用通道，实行非机动车刷卡出入。并设提示牌一块，提醒业主注意车辆，提醒非机动车辆注意安全。同时增加了\_个非机动车停放处，并对非机动车的停放加强监督与管理，使车棚内车辆摆放整齐。还逐步完善了非机动车准入规定，减少和限制了非机动车入园。

5、在园区设置四块交通提示牌、路标和提示语，警示驾驶人员遵章驾驶，注意安全，防止在园区内出现交通事故。

(四)装修管理

1、送装修材料车辆进入园区门岗进行登记，并及时告知园区秩序维护员，确保及时监管上料。对下料监控室发现第一时间通知园区秩序维护员进行有效监管，同时散料始终坚持不允许入园，沙子水泥、建筑垃圾等不允许落入电梯轿箱底部，防止杂物散落电梯内影响电梯使用或损坏电梯。

2、严格装修垃圾堆放，引导业主或装修人员将垃圾堆放到

指定位置，减少了乱堆乱放和散下建筑垃圾的现象，杜绝了用车上下料的现象，防止了电梯及其它设备的损坏。

3、将违规拆改列入管理范围，发现违规或疑似违规拆改的，当时制止并及时与服务中心沟通情况，交服务中心处理。

(五)其它工作

1、迎接省物业年会参观的准备工作，确保了园区安全秩序和交通秩序。

2、责任区拔草、浇水，清除枯叶等工作。

3、协助施工方修路、自来水维修、电路抢修等，搞好围栏、清车。

4、协助其他部门消防试水，清理杂物，护送存款等项工作。

5、处理撞道闸杆和其他设备损坏赔偿工作。

二、存在的主要问题

总结一年来的工作，取得了可喜的效果，可以说秩序维护部工作上了一个台阶。但仍存在着诸多问题，归纳起来主要有以下几点：一是人员流动性大，新成分多，业务培训、指导满足不了实际工作需要。二是车辆管理还处在进一步巩固提高阶段，没有形成一个完整的管控体系。三是全员的工作责任心和主动意识需要进一步提升，职业道德培训有待加强，整体素质有待提高。四是与业主的沟通不够，缺乏主动沟通意识。

三、整改措施

1、 强化业务培训。制定培训计划。坚持岗前培训，岗中指导，培训与实践相结合，使其达到最佳效果。

2、强化车辆管理，探索和制定车辆管理流程，把车辆管理工作列为全年重点工作。

3、强化职业道德培训。增强责任感和工作的主动性，提高全员工作效率。

4、强化与业主沟通重要性的教育和引导，使与业主之间的沟通成为促进工作，提高业主满意度的重要渠道。

>20\_年物业秩序主管年终工作总结4

本人20\_\_年\_月到\_物业服务处工作至今已有\_年多的时间，\_年来，尤其是本人主持\_物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20\_\_年，\_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\_%，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：\_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\_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\_\_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\_\_小时不休息，咬紧牙关坚持\_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。

二、管理方面

20\_\_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20\_\_年\_月接受\_\_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。

三、服务方面

20\_\_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20\_\_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\_按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重重关注\_\_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\_\_、\_\_等业务。

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

>20\_年物业秩序主管年终工作总结5

光阴如梭,时光荏苒。20\_\_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。

20\_\_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发展要求，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20\_\_年主要工作总结如下:

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

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

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

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

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

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

在给员工们培训时，许多员工不能很好的重视自己的工作重要性，通过给他们讲解案例，员工们也能通过案例看到了好多都是用生命换来的教训。 总结一年的工作,尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如:创新的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将带领部门全体员工认真学习各项政策规章制度,努力使整个部门的思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为项目的发展做出更大更多的贡献。

>20\_年物业秩序主管年终工作总结6

期货大厦物业管理筹备工作正式启动、至今已有一年。在此期间，物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下，围绕着项目前期工作计划制定及实施、项目及配套服务优化建议，管理及服务预算制定及完善、物业服务人员招聘及团队组建，项目风险评估及控制，工作程序制定及建章立制、物业服务所需外委公司接洽及招标、员工系统培训等方面展开了一系列卓有成效的工作，并都如期地达到了预定的目标。现将20\_\_年的具体工作总结及汇报如下：

一、工作计划制定及实施

结合期货大厦是\_\_市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照第一太平戴维斯在世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以第一太平戴维斯系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，第一项工作就是制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着计划逐项地稳步开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在实施期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，截至目前为止，物业管理筹备处已基本圆满完成了20\_\_年制定的各项工作计划及目标。

二、项目及配套服务优化建议

根据期货大厦项目特点及管理目标，按照第一太平戴维斯的管理经验，积极配合大厦各项招商及规划工作，从日后大厦具体提供的服务、设施设备的运行、维护、保养等方面，提供了大量的物业顾问服务建议，为日后为大厦提供高品质的服务奠定了基础，如今，16～18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

三、管理及服务预算制定及完善

期货大厦作为\_\_市的地标性建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的正常运转及提供优质的服务，资金预算既是物业管理筹备处既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并具可操作，物业管理筹备处围绕着把期货大厦打造成\_\_市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定了详实，合理的资金预算并根据实际需要进行完善。

四、物业服务人员招聘及团队组建

优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近400人次，招聘员工72人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

五、项目风险评估及工作介入

**物业秩序主管岗位概述范文 第四篇**

本人xx，于20xx年11月20日进入公司，担任E区秩序维护员一直至今，时间转瞬即逝，转眼我在花果园物业工作已经一年多了。在这段时间里有辛酸、有快乐、有欢笑、有泪水。

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

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

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

直至现在做机动巡逻岗，协助班长和帮助各个岗位处理一些细小杂事。

每个星期一次的训练和培训让我能更好的熟悉业务和完成工作，锻炼的。身体的同时也让我能够正好的融入工作。其中学到了消防的基本知识及火灾发生时的应对措施、指挥车辆的手势、礼仪礼节、齐步行进等等、在领导的帮助下，能较好的完成自己的本职工作。在车辆及人员把控方面、责任心方面自认为还是比较出色的。比如在道闸岗期间，由于地下负二层还在施工安装机械车位，负一层车位严重不足，只要没有通行证的车辆，都要进行车牌、电话以及来访地址的登记。尽努力不让外来车辆蹭停，保证E区业主以及他们的客户都能有地方停车。对拉进拉出的物品进行严格把控，坚决不让不合规定的材料进入，不给来路不明的物品放行。

回顾这段时间的工作，虽然自己有所进步，但仍然感觉自己有不少不足之处：

1、知识满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等。

2、本人工作与其他同事相比还有差距，不够细心。

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

**物业秩序主管岗位概述范文 第五篇**

部门岗位职责及操作细则

职位 ：秩序维护主管

目 的明确职业道德规范，熟悉工作流程

适用于物业管理

职责概述

公司内部消防、治安的控制与管理，各种安全事件的处置，员工安全培训与宣传。负责整个小区秩序维护、消防工作，包括小区秩序维护工作计划、拟定组织、实施、监督管理及总结，拟定部门规章制度，及协助处理与部门相关投诉事宜。

岗位职责及操作细则 ：

(1)全面负责小区秩序维护部日常运作，负责制定和建立秩序维护部的长期工作计划及制度，贯彻执行管理处领导下达的各项工作任务，并向物业总经理负责。

(2)在项目经理的领导下密切与公安机关配合，做好小区的防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故的综合治理工作，维护好小区治安秩序，秩序维护小区的安全。

(3)结合小区的具体情况，根据综合治理责任制的要求，编制培训课程，有计划地对秩序维护员进行培训，并对秩序维护人员日常勤务、能力、装备进行检查评估，督促落实，认真搞好部门的组织管理工作。(4)维护本小区内治安秩序及周边的治安，监管秩序维护员日常工作及对各岗位督导检查，提供一个良好的经营环境。

(5)培养训练秩序维护部全体成员服从领导，听从指挥，遵守国家法律、履行秩序维护职责，一旦发生治安灾害事件，负责组织抢救工作，保障本小区的人员的生命及财产安全。

(6)公开招聘本部门员工，报项目经理审批；建立与完善各项制度，抓好秩序维护员的思想、业务培训，不断提高秩序维护队伍整体素质。(7)完成管理处交付的各项任务。(8)负责处理或协助处理小区内的刑事、治安案件、重要部位、车场的日常管理、小区公共设施安全以及各项大型活动的秩序维护工作和区域内卫生监督工作。

(9)耐心接待业主或员工提出的各项要求，及时处理并反馈和协助客服部做好小区装修监管工作。

(10)与市、区公安、消防、城管等部门定期联络，协调有关小区的秩序维护对外联系工作。

(11)负责统筹及策划整个小区的消防工作，包括组织义务消防队、安排消防演习，联系消防部门及监督消防监控中心，确保其顺利运作。(12)定期按时检查各部门，落实治安消防承包制度情况，加强各部门的安全、消防防范工作，对重点部门采取一定措施，发现问题及时与有关部门联系。

(13)如有发生突发事件，应立即赶到现场，保护好现场，并配合有关部门做好调查工作，同时报告项目经理。

(14)定期向项目经理汇报有关小区秩序维护情况，提出相关建议和跟进落实总经理安排的其它工作。

4．2 职位 ：秩序维护队长

目的明确职业道德规范，熟悉工作流程

适用于物业管理

协助秩序维护主管开展小区的治安、消防等工作，负责秩序维护部日常事务的安排、落实、监管及反馈工作。

岗位职责及操作细则 ：

(1)协助秩序维护主管主持秩序维护部的日常运作，协助拟定、建立和组织秩序维护部的长期工作计划和工作制度，参与秩序维护员招聘考核工作。(2)制定秩序维护部排班表，监管秩序维护部员工的出勤情况，向主管提交考勤统计报表。

(3)每天审阅班务交接记录表，查阅各情况报告表，及时掌握小区之最新情况，指导本部员工开展工作。

(4)经常对小区环境及公共设施检查，排除安全隐患，留意发现内部管理存在的问题，及时向主管反映，经常检讨和改善部门工作。(5)经常性不定时巡视及检查小区布置之秩序维护岗位当值情况，必要时亲自到现场处理下属所上报的问题及解决困难。

(6)协助部门主管做好定期与街道办事处、派出所进行工作联络，做好社区治安联防工作及与管理处其他部门之间的工作协调。

(7)协助秩序维护主管执行小区消防管理工作，定期协同工程部检查小区之消防设备，确保正常运作，组织安排小区定期防火疏散演练。(8)协助秩序维护主管召集部门工作会议，安排部门岗位培训课程，重视与下属员工之思想沟通，做好激励工作。

(9)协助秩序维护主管对秩序维护员进行聘用、任职、调职、升职、表彰及处罚等内部工作。

(10)协助秩序维护主管定期向总经理呈交工作报告、建议与检讨，贯彻执行上级领导布置的各项工作任务。

(11)协助秩序维护主管处理其它突发事件及小区巡视情况、消防检查工作、巡逻记录等日常管理工作。(12)督促下属员工做好访客记录。(13)跟进落实部门主管安排的其它工作。

4．3 职位 ：秩序维护领班

目的明确职业道德规范，熟悉工作流程

适用于物业管理

概述 协助部门主管、队长搞好小区的治安、消防、车辆管理等工作，负责班内日常工作事务的安排、监督管理和班内各项事务处理。

岗位职责及操作细则 ：

(1)组织列队集合，清点本班值班人数、按排班组人员的工作岗位，检查班前班后仪容仪表，主持本班班前会议、班后总结和当天考勤工作。(2)了解上一班的工作情况，跟进落实遗留事项和最新的指令，监督各岗位交接，并对当值期间的工作全面负责，对秩序维护主管负责。(3)协助秩序维护部开展法制法规常识、秩序维护业务知识的培训工作，使员工符合工作要求。

(4)执行各项规章制度，加强巡查施工防火、施工安全、成品保护和各岗位工作，发现问题及时纠正并做好现场记录。

(5)处理一般性的事件及客人投诉，重大事项及时汇报上级。(6)保管好本部门的公用物资和公款。

(7)根据秩序维护部或其他途径反馈的信息，制定下一阶段的工作计划，加强可能出现问题的地方的警戒。

(8)每星期定期评估班内队员，每月总结班内工作，及时向主管汇报，特殊工作要有针对性的进行经验总结，及时改正工作中存在问题。(9)了解班内队员状况，掌握班内队员的心态、性格、优缺点，多关心班组人员，在不违反原则的情况下，帮助解决、处理相关事务。(10)工程上的问题要到场了解，核实记录，并向上级报告。

(11)超越自己职责范围及能力范围的事件要及时向上级汇报，得到指令后采取行动。

(12)督促下属员工做好非办公时间的访客记录。

(13)如发生突发事件，应立即赶到现场，及时处理问题，保护好现场，并配合有关部门做好调查工作，同时报告上司。(14)完成上级交办的其它任务。

4．4 职位 ：监控中心秩序维护员

目的 明确职业道德规范，熟悉工作流程

适用于物业管理

负责小区监控中心各系统设备，对各楼层公共区域人员状况进行严密监控。

岗位职责及操作细则 ：

(1)提前15分钟按《秩序维护员交接制度》和《秩序维护员仪容仪表规定》做好上岗执勤准备，准时交接班，对所管区域的设施设备进行检查，发现异常情况及时报告。

(2)保持仪表整洁，仪容端庄、文明举止、言语礼貌。(3)当班前不得饮酒，吃异味食物。

(4)按工程部设备运作计划，协助工程当值做好开启电梯、试用电梯等检修工作。

(5)严密监控及定期检查记录各系统运行情况，发现问题即时报告，并按程序迅速处理，做好记录。

(6)充分利用小区闭路电视监控系统，对小区严密监控，发现可疑情况定镜录像，即时报告领班处理并与各岗位保持密切协作。

(7)负责做好公用和托管锁匙的保管工作，按规定使用并做好记录。(8)负责值班电话管理，严禁打私人电话，打进来的私人电话不允许转接，应直接转告被联系人复电话。

(9)如遇火警，按照火警处理程序处理并写事件报告。

(10)认真对待业主咨询及投诉，礼貌询问内容，并上报主管通知相关部门跟进，处理完毕后由处理人签名确认，若暂时无法处理，应首先上报并做好解释工作。

(11)掌握对讲机系统使用情况，如有故障及时上报处理并做好记录。(12)熟悉消防知识，掌握各种器材使用方法。(13)密切保持与其它岗位联系，互相通报工作情况。

4．5 职位 ：大门岗秩序维护员

目的 明确职业道德规范，熟悉工作流程

适用于物业管理

负责小区门岗区域治安、车辆、行人监管等工作。

岗位职责及操作细则 ：

(1)提前15分钟按《秩序维护员交接制度》和《秩序维护员仪容仪表规定》做好上岗执勤准备，准时交接班，对管辖区的设施进行检查，发现异常情况及时报告。

(2)保持仪表整洁，举止、言语礼貌。(3)当班前不得饮酒，吃异味食物。

(4)遇有认识的业主进出时应主动为业主开门。

(5)当值期间留意进出人员，发现可疑人员应礼貌询问，并与联系监控中心进行监控。

(6)对进出小区来访人员必须登记有效证明文件，并认真核对证件与持证人身份是否相符，若相符则登记进出时间，否则不予进入。在接待过程中应使用“请”“谢谢”等文明用语。若遇到不登记强行进入小区的，应即时报领班处理。

(7)对由大门运出的非个人物品或较小货物应核对放行条。

(8)认真履行职责维护大门秩序，发现业主进出大门有困难时，应主动协助，如协助持重物者。

(9)注意大门外视线范围内的公共秩序，发现异常情况及时报告当值秩序维护领班。

(10)当值时，无论监听到非本岗管辖区内的任何报警信号，在未得到上级主管指令时，绝对不能擅离本岗位，必须相应加强对本辖区监管，协助通报巡逻秩序维护员迅速前往现场处理。

(11)为确保进入小区的业主安全，指引施工人员从负一层出入，禁止外来销售人员自由进入。

(12)谢绝衣冠不整者进入，看护老人、小孩在该范围内的活动，有异常情况应劝喻制止并及时报告。

(13)监控大门范围内的设备运作情况，发现异常及时报告，并采取有效措施避免事态扩大。

(14)当发生危害小区的事件时，应立即前往制止，并报上级主管处理。(15)如发现业主遗留物品，立即交给当值领班，并做好记录。

(16)禁止携带易燃易爆等物品进入小区内，如确有需要，应在管理处做好备案并做好相应防范措施；不可随意携带手提摄录机、照相机进入小区公共场所摄录、照相等活动（经申请获批的或特定场合除外）。(17)熟悉消防知识，掌握各种器材使用方法。(18)密切保持与其它岗位联系，互相通报工作情况。

4．6 职位 ：巡逻秩序维护员

目的明确职业道德规范，熟悉工作流程

适用于物业管理

负责巡查各楼层共用区域设施，检查治安、防火、防盗设施及小区状况。

岗位职责及操作细则 ：

(1)提前15分钟按《秩序维护员交接制度》和《秩序维护员仪容仪表规定》做好上岗执勤准备，准时交接班，对管辖区的设施进行检查，发现异常情况及时报告。

(2)保持仪表整洁，举止、言语礼貌。(3)当班前不得饮酒，吃异味食物。

(4)巡查楼层共用区域设施，检查治安、防火、防盗设施，发现问题立即处理并报告，做好记录。(5)协助领班处理紧急情况。

(6)认真检查楼层所有消防器材及共用设施、设备等是否完好。(7)密切留意各业主单位的情况，发现可疑人员应上前礼貌地询问。(8)发现推销人员立即报主管并带回本部处理。

(9)如业主投诉，须耐心聆听，并做好记录，报主管处理。

(10)检查小区所有施工单位是否有管理处批准的施工批文及施工人员的工作证，是否有配备灭火器，是否有施工现场吸烟等违规行为，若有违规行为的，则令其停工和报领班处理。(11)严禁施工人员在楼层公共区域内吸烟和游荡。

(12)若发现楼层业主内有偷盗或抢劫者，在确保自身安全情况下严密监控，并报告领班，要求增援。

(13)检查所有业主的门户，如发现门锁未锁好且房内无人（按门铃确认，不能擅自入内），立即报领班处理。

(14)运动会所部位非营业时间无业主在内的情况，应及时关闭卫生间电源及娱乐室电源，锁好门窗。

(15)随时保持公共区域和走火通道的畅通，清理违规乱放物品，并上报。(16)密切留意业主未向管理处申报大宗物品搬出，及时报告领班，核查上报（注意处理手法和语气，参照秩序维护规范用语）。

(17)密切留意是否有业主更改公共设施用途或破坏公用设施，并及时上报。

(18)密切留意小区内发生的异味、异常声音、异常光线，并查明来源，及时上报处理。

(19)密切保持与其它岗位联系，互相通报工作情况。

4．7 职位 ：外围秩序维护员

目的明确职业道德规范，熟悉工作流程

适用于物业管理

负责小区外围商铺广场秩序及安全管理，监管设备及外围卫生状况等。

岗位职责及操作细则 ：(1)提前15分钟按《秩序维护员交接制度》和《秩序维护员仪容仪表规定》做好上岗执勤准备，准时交接班，对管辖区的设施进行检查，发现异常情况及时报告。

(2)保持仪表整洁，举止、言语礼貌。(3)当班前不得饮酒，吃异味食物。

(4)密切监控小区外围商铺广场范围内及周边的治安秩序，随时保持与大门岗的秩序维护员联系，发现异常情况采用相应措施处理并上报。(5)监控外围公共区域内的卫生状况，如有不整洁则上报领班处理。(6)禁止小区广场范围内摆摊贩卖，派发传单，张贴广告等一切扰乱小区正常秩序的行为。

(7)禁止车辆乱停乱放在广场范围。(8)禁止所辖范围堆放装修材料及杂物。

(9)小区在开放时间应注意进出小区人员的动态，发现可疑情况有礼貌地盘问并及时通知领班。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！