# 社区楼宇夜巡工作总结(汇总41篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2023-12-22

*社区楼宇夜巡工作总结1在市委、市政府的正确领导下，我市围绕打造中国民营企业总部中心和全国文化创意产业中心目标，坚持总部经济、文创经济、税源经济三为主，坚持五个一批一起抓，坚持以招商带管理、带建设、带更新、带规划，深入实施楼宇（总部）经济83...*

**社区楼宇夜巡工作总结1**

在市委、市政府的正确领导下，我市围绕打造中国民营企业总部中心和全国文化创意产业中心目标，坚持总部经济、文创经济、税源经济三为主，坚持五个一批一起抓，坚持以招商带管理、带建设、带更新、带规划，深入实施楼宇（总部）经济831工程和浙商回归工程，大力发展楼宇（总部）经济，各方面工作都取得了突破性进展，楼宇（总部）经济工作取得了较好较快发展。

>一、楼宇发展形势喜人。

经各城区努力，我市圆满完成了20xx年市政府下达的三年行动计划。20xx年底全市投入使用楼宇502幢，其中商务楼宇面积1040万平方米，入驻企业24652家，国地税收总额177亿元，地方财政收入贡献101亿元，单位面积税收贡献1702元。全市规模以上投入使用楼宇232幢，其中3000万元以上税收楼宇130幢，亿元以上税收楼宇39幢。根据市区楼宇空置情况调查，八城区及经济技术开发区商务楼宇入驻情况良好，平均空置率仅。

>二、规划引导取得新进展。

在20xx年10月市政府批准出台《杭州市区楼宇经济空间布局规划》后，20xx年1月《杭州市区楼宇经济业态规划》经市政府批准后执行，《杭州市总部企业集聚区建设规划》调研工作也已开始，为发展楼宇（总部）经济提供了规划支撑。

>三、楼宇招商成效明显。

20xx年引进市外楼宇项目共1758个，到位资金亿元；引进浙商回归项目49个,到位资金亿元；引进总部项目10个，分别完成目标任务的116%、和100%。

>四、管理体系建设进入新阶段。

市政府出台了《关于加强楼宇物业管理的实施意见》和《杭州市综合性楼宇物业管理服务标准》，市房管局开展了重点楼宇物业管理星级评定，36个单位为五星级物业楼宇、11个单位为四星级物业楼宇、6个单位为三星级物业楼宇。

>五、集聚发展取得新成效。

黄龙商圈、武林商圈、庆春商圈、湖滨商圈和庆春路、延安路金融服务集聚区初步形成，文化创意产业园区、服务外包产业基地建设快速推进。税收亿元以上楼宇39幢，比上年新增14幢；税收3亿元以上楼宇4幢。

>六、楼宇服务平台有创新。

西湖区围绕建总部楼宇集群、创黄龙国际商圈战略目标，已成功集聚了丹赫纳、3M、罗氏、雅培等世界500强和知名跨国公司投资企业52家，其中德勤、毕马威、戴徳梁行、仲量联行等全球著名四大所五大行均入住西湖区，建立了党建为核心、经济为主体、服务为载体的三位一体的楼宇集群管理服务新模式；下城区推出了经济服务、民生保障、城市管理、综合治理、党群建设‘五进楼宇’，建立了楼宇综合服务中心标准及楼宇综合服务中心规范，建成了9个标准化楼宇综合服务中心。

>七、楼宇经济信息网建成。

20xx年我们建立了楼宇（总部）经济管理平台和门户网站，并与市级相关部门和各城区相连接；同时在下城区楼宇发展指数的基础上，研究建立了杭州楼宇指数，这对完善全市经济分析与政策研究产生了积极影响。

**社区楼宇夜巡工作总结2**

>一、坚持规划先导、政策导航，增强发展动力

规划先行是引导楼宇经济可持续发展的保证，政策扶持则是楼宇经济发展的引力，在楼宇经济发展的过程中，我区始终坚持“两手抓、两手都要硬”的原则，切实增强楼宇经济发展动力。

（一）坚持合理规划布局。根据市里对我区的规划定位，结合区域功能布局，实现了城区发展规划、土地利用规划、产业发展规划的“三规合一”。在此基础上，我区于20xx年后相继出台了《江东区服务业发展五年规划》、《江东区物流业发展规划》和《江东区会展业发展规划》等产业规划，明确了区域功能布局和产业定位，20xx年又专门编制了楼宇经济“十一五”发展规划，重点以“1+5+1”服务业集聚区建设为核心，同步在世纪大道、江东北路、滨江大道沿线和中山东路、百丈路延伸段打造一批位置相对集中、功能定位明确、布局结构合理的楼宇群；对核心区内“退二进三”的项目，进行重点跟踪服务，并从地块规划入手，减少市中心的住宅项目，增加商业和公建比重，为发展楼宇经济创造条件。20xx年初又审议并通过了《江东区重点楼宇发展三年行动计划》，明确了通过三年的努力，要使我区楼宇经济在区际竞争中形成强有力的竞争优势。

（二）加大政策扶持力度。在注重规划引导的同时，我区还将楼宇经济与市政建设、优化环境、招商引资、协税护税相结合，出台了《江东区关于加快发展楼宇经济的若干意见》、《关于楼宇经济扶优扶强扶特的实施办法》等一系列鼓励和发展楼宇经济的扶持意见及实施办法，建立了部门、街道、业主、物业公司之间的利益联动机制和考核机制，对提高楼宇经济发展品质等作了进一步明确和细化。如对投资商开发持有型商用物业、实施优质物业管理、打造特色主题楼宇等给予相应财政补助，目前已累计发放楼宇经济各类补助资金超过1000万元。在楼宇政策的带动下，“物流楼”、“创意园”等产业楼宇相继形成，万商中心、中信泰富广场等“只租不售”楼盘开始策划招商，政策体系的更新完善，有效促进了高品质楼宇经济的快速发展。

>二、实施两轮并举、建设精品，推行品质招商

以“精品开发、品质招商”为目标，一手抓楼宇资源增量建设，一手抓楼宇资源存量招商，切实盘活楼宇存量，用好楼宇增量，提高楼宇经济发展质量。

（一）建设精品工程，积极开展“筑巢引凤”。近几年来，我区楼宇经济发展的一条主线就是全力打造一批高品质商务楼宇，只有“巢”建好了，才能引得“凤凰”来。在此思路指引下，我区相继建成了一批如嘉汇国贸、上东国际等高档商务楼宇，20xx年新建续建的12个商务项目幢均面积达到了万平方米，其中，香港香格里拉集团公司投资兴建的香格里拉大酒店，总建筑面积13万平方米，总投资亿美元，今年下半年将建成营业；世纪东方广场作为我市单体建筑量最大的商务商业综合体，自开工之初，就聘请了澳洲康联首域集团公司进行管理，确保了项目的整体运营服务水平；波特曼中心以每平方米日均5元的租金标准成为宁波写字楼市场的高端标杆。可以说，在打造“品质楼宇先行区”的指导思想下，我区商务楼宇市场已经实现了由原先的分散、低档且商住混合向集聚、高档和纯商务楼型转变。目前全区商务楼宇的平均入驻率已超过85%，远高于全市同类地段写字楼市场的平均水平。

（二）创新招商方式，着力强化“品质招商”。通过不断调整招商引资思路，创新招商方式方法，提高了楼宇招商选资的工作实效。一是开展定向主题招商。坚持专业招商的方向，发挥多方面招商主体作用，对金融、物流、会展、信息、中介、企业总部或高端机构等符合我区产业发展导向的重点领域实行定向招商。二是实行委托代理招商。通过与楼宇开发商、楼宇物业在投资信息和资源交流方面保持良好合作关系，积极协助上东国际、16城联邦等开发商进行了前置招商，并委托世邦魏理仕等知名物业代理招商。截至20xx年5月，全区已引进各类楼宇企业3700多家，其中集团公司13家；世界500强宁波分支机构13家；各类各级企业总部超过60家，累计注册资金达73亿元。20xx年上半年楼宇企业税收贡献预计达亿元，占全区财政一般预算收入的比重超过30%。三年行动计划中确定的重点楼宇税收贡献预计达 亿元，接近楼宇企业税收总额的40%，楼均税收达767万元，其中会展中心、彩虹广场、利时大厦等7幢商务楼税收收入超千万元。

>三、围绕三力合

（一）资源整合，培育产业特色

推进楼宇经济品质化建设，充分体现了政府在制定规划、完善政策、优化环境方面的主导作用，发挥了企业在开拓市场、整合资源、创新创业方面的主体作用，同时也有效利用了市场配置资源的基础性作用，真正做到政府主导力、企业主体力和市场基础力三力合一。

（二）坚持点面结合，巧施“腾笼换鸟术”。

在“点”上，加大对高品质楼宇的服务力度，强化“税收千万楼”的分层培育。对“准千万楼”，着力抓项目质量，发挥叠加效应；对已有的“千万楼”，积极关注二次招商中的租户调整，升级换代，做高能级；同步推进旧楼置换招商，丰富招商载体资源，有效促进现代服务业、高端商业集聚。在“面”上，扎扎实实推进“腾笼换鸟”工作，加快对原有写字楼的改建扩容步伐，通过拆旧建新、拆低建高，实现楼宇功能品质升级，腾出优势资源来吸引各类生产性、龙头型等高端服务业企业入驻，努力提高楼宇经济贡献率。如华宏国际，通过盘活改造和包装推介，由一幢“烂尾楼”发展成具有国际水准的高档写字楼，现已入驻企业120余家，入驻率超过90%，成功吸引了世界500强企业马士基物流、西门子、香港怡和船务等多家国外内知名企业进驻，近几年年均税收均过千万，发展前景良好。

（三）坚持因地制宜，打出“特色发展拳”。

一是摸清家底。对辖区内所有已建、在建、拟建楼宇进行摸底调查，并对全区范围内商务楼宇和3000余家入驻企业进行了登记，较好地把握了楼宇经济的发展现状。在此基础上，区楼宇办等部门精心编制了《楼宇经济看江东》、《江东楼宇招商手册》等宣传推介材料，为全区的招商引资服务。

二是打造特色。因楼制宜，通过强化集聚策略、专业化策略，引导和培育特色楼宇。如228创意园，被打造成为集工业创意设计与文化创意设计为一体的“创意园区”，目前已集聚了14家企业，覆盖了工业设计、文化传播、装潢设计、旅游、服装设计等各种创意产业，成为我市创意企业创新创业的一个重要平台。

三是树立品牌。通过引进国内外高端企业和知名开发商，培育树立起楼宇建设和楼宇管理的品牌运营理念，如波特曼中心，围绕打造“航运物流中心”，先后引进了法国达飞、地中海航运、美国总统等多家外资物流巨头，并有50余家各类船代、货代、报关行等物流企业先后入驻，被成功打造为一家集商业、酒店、办公、公建配套等为一体的品牌示范楼。

>四、突出四位一体、搭建平台，强化服务保障

坚持服务优化与功能完善相结合，不断强化服务意识，提高服务水平，完善配套设施，通过“政府部门协调、街道社区推进、物业公司配合、楼宇企业参与”的四位一体的管理模式，保障了我区楼宇品质化运营的外部环境。

（一）施行一站式服务，提升管理水平。在全区推行“楼宇五人行动组”的管理模式，即每幢楼宇的日常管理由街道领导、经济科成员、社区干部、楼宇物业人员和辖区片警五人组成，通过定期走访相关楼宇，为楼宇业主、企业及时排忧解难，提供快捷、到位、超前的服务，在全区范围营造了一个亲商、安商、富商的发展氛围。

（二）整顿楼宇秩序，强化行业监管。区楼宇经济工作领导小组紧紧抓住直接关系广大楼宇企业切身利益、群众反映强烈、对我区经济发展影响深远的几大突出问题，深入开展了楼宇经济市场秩序整治工作。在今年5月份的“楼宇经济整规月”活动中，区楼宇办联合相关职能部门走访检查了办公楼宇35幢，调查楼宇企业406家，发现并查处了233家违规经营企业，出具了54份工商询问通知书和15份税务责令整改书，从当前反馈情况来看，目前已有8家企业完成了重新注册，17家企业正在办理变更手续，另有36家企业有意向变更经营注册地或开设分公司，楼宇整规工作在一定程度上提高了我区企业属地注册率。据楼宇办最新监测数据显示，当前我区楼均企业属地注册率达到81%，属地纳税率达到52%，均高于目前宁波中心城区写字楼市场的一般水平。

（三）完善配套设施，健全服务功能。通过改善商务楼聚集区周边的市容环境、交通设施和停车系统，建起一批功能齐全的配套服务设施，如高档餐饮、购物、休闲、娱乐和酒店式服务公寓等，解决了楼宇白领的后顾之忧。同时，不断加强与物业公司的沟通联系，引导物业经营公司创新管理理念，积极提供开展订餐订票等个性化的特色服务，为高端企业进驻创造有利条件。目前，我区聘请国家二级资质以上物业的商务楼宇已达到20幢，占楼宇总数的42％，其中17幢楼宇的物业管理资质达到国家一级水平。

**社区楼宇夜巡工作总结3**

根据区委、区政府对楼宇经济工作20xx新要求，楼宇办积极制订全年工作计划，并在1-5月份的工作中，坚持按全区“一二三四五六”的工作部署要求，以工作效能提升为根本，加强工作效能建设，同时采取多项有效措施，大力开展楼宇经济工作，现将1-5月工作总结如下：

>一、工作完成情况

1、根据区政府20xx年工作要求“在沿大学路、嵩山路、京广路等培育一批特色商务楼宇”，楼宇办及时制定全年中心工作计划：力争完成5幢商务楼宇的培育，确保完成3幢商务楼宇的培育；

2、以中心工作为指导，全面开展商务楼宇的摸底调查工作：

（1）通过今年更为详细的摸底调查，现全区共有商务楼26幢，对入驻企业规模、种类，综合进行整理，编制表格，并进行楼宇现状汇总分析；

（2）在建拟建商务楼宇调查，走访了解项目中商务楼宇的规模、结构、周边配套设施以及所在区域经济状况等，引导开发商及楼宇物业培育优质产业聚集楼宇；

3、楼宇办以科学发展观为指导，服从真实性和客观性的原则，全面、系统、准确地将20xx年度我区楼宇经济建设的发展历程、亮点工作与工作经验进行汇总整理，按要求认真做好材料的编写，以真实反应20xx年内我区楼宇经济建设的方向与特色，做到鉴往知来，更好地服务到楼宇经济建设之中，为领导统筹全局提供准确、有效地基础资料；

4、完善服务体系，建立绿色通道，着力打造我区楼宇招商优良环境，为米安斯迪服饰有限公司、香港凤凰都市（北京）广告传播有限公司河南分公司的注册提供各项服务工作，现两家公司各项手续已办理完毕；

5、为了加快《大学路及滨河楼宇集群推进方案》的推进实施，根据朱书记对推进方案的意见与要求，及时制定工作措施，以加大落实力度：

（1）迅速召开相关楼宇企业座谈会，听取、收集他们的意见和建议，以企业角度思考方案，明确楼宇建设定位和服务需求；

（2）及时与相关单位进行对接、沟通，进一步了解掌握沿大学路各个节点上现有商务楼宇分布状况与未来可开发区域，据此进行升级改造与规划分布商务楼宇；

（3）进一步完善、细化推进措施，提高项目的可操作性。力争将推进方案做实、做强，以商务楼宇规划为源动力，带动我区楼宇经济跨越式发展；

6、对楼宇招商手册中的地铁示意图进行标注、调整，重新对手册涉及的各单位电话进行核对，联系设计公司制作样稿，请领导审阅，并请朱书记为手册题词；

7、对全区商务楼宇进行挑选，帮助“联通呼叫中心”项目选择办公地点，实现“心怀企业，以商招商”的良好发展态势；

8、走访今年特色楼宇培育对象——慧丰大厦，联系物业与相关街道办事处，了解大厦当前经营情况及入驻企业纳税情况，并制定该楼特色培育方案；

9、了解闲置楼宇洁云招待所项目进展情况，现在正在内部装修阶段，3个月后内部装修完，将作为酒店对外营业，有意与其他公司合作经营，楼宇办联系上海一家格陵兰酒店，为双方牵线搭桥，双方正在接洽中；

10、楼宇办组织全体人员撰写“我谈二七发展”专题论文，并集中将文章进行学习，开拓新方向，谋划新思路，增强全员的紧迫感与责任感。

>二、工作措施

1、建立楼宇及楼宇企业台帐。商务楼宇管理定人定责，每幢楼宇由专人负责，密切跟踪楼宇企业入驻情况，及时更新信息。

2、建立闲置面积月报制度。每月收集各幢商务楼宇闲置情况，及时在二七政府网上进行更新，增强楼宇宣传力度，从而提升楼宇入驻率。

3、设立三级联动制度，从楼宇办、各乡（镇）街道办事处到楼宇物业共同携手构建服务体系，做到针对楼宇企业服务有的放矢，从而提高各方位的服务水平。

4、业务学习制度化，坚持学习楼宇经济先进地区的资料与经验，开拓楼宇经济工作思路，明确楼宇经济发展方向，

3、以不断提高楼宇经济工作水平。

>三、存在问题

1、服务配套设施落后。目前，全区及大学路投入使用的商务楼宇，绝大多数建于90年代，建设档次不高，内部设施落后，功能不齐，突出表现为停车位不足，电梯通量不够，楼宇管理服务水平滞后等问题，不适应现代化办公活动要求，影响了招商引资的工作和高端商务活动的开展。

2、楼宇数量缺乏。特别是中端、高端商务楼宇严重不足，制约了楼宇经济的发展和招商引资的力度，难以吸引规模企业总部入驻。

**社区楼宇夜巡工作总结4**

20xx年是我中心不平凡的一年，我中心全体员工始终以\"敬业报校\"为宗旨，除了保持正常的后勤服务工作外，特别是在今年我校本科教学水平评估，全国高校后勤改革研讨会，百年不遇的洪水灾害，双选会及其它大型接待工作中在总公司的正确领导下，物管中心全体员工团结一致，为学校的建设和发展提供了有力的后勤保障，现总结如下：

>一、本科教学评估工作

五年一次的本科教学水平评估测试工作，事关学校的发展。围绕迎评工作，总公司分管领导和物管中心负责人多次召开会议安排工作，各个部门制定了迎评工作计划，将责任落实到人，对各项具体工作的质量、完成时间严格要求，先后进行了五次预演，不断发现问题，改进工作，逐渐完善。

迎评工作中，城管中队对南七沿线环卫加强管理，清理游摊；校管部全面清理了卫生死角，清洗了校前区、校园主干道和公共厕所等重要场所、地段，始终保持了校园的干净整洁，并布置大小会场53场次、用7万多盆鲜花和其它植物把校园装点成花的海洋；物管部和物管二部全面清理课桌文化，彻底清洁大楼，不留一个卫生死角，完成运动场\"万人动员大会\"和各会场的布置工作，配合总公司完成实验大楼、图书馆专家休息场所的布置；保安部通过礼仪培训、交通管理培训、电梯操作培训等培训，为专家组在评估期间提供了全程保安礼仪接待服务。

按照学校\"以评促建，以评促改，以评促管，评建结合，重在建设\"的要求，我们中心全体职工以主人翁的精神，全力配合学校本科教学评估。同时也促使物业自身管理水平得到推进、成熟和更新。

>二、抗洪救灾工作

根据重庆市天气预报，xx月xx日开始连续四天有特大暴雨，中心采取积极预防措施，立即成立了应急分队，同时成立了；巡逻小组、能源抢修供应小组、排险小组等，并合理的布置了人员，作好了随时应急的准备。

随着特大暴雨的来临我应急分队全体人员第一时间进入了各自的岗位，并有效的排除了以下险情：

1、下家属区7、8栋严重积水，深达半米，虽然物管中心已提前采取了应对措施，但特大暴雨积水仍然直线上升。面对这种情况，物管中心班子成员，采取应急处理方案：一是拆除主下水道井盖；二是在墙上开洞，把水引出，未造成7、8栋房屋进水。

2、25栋严重积水，监控人员发现后打开了下水道井盖，未造成底楼房屋被淹。

3、教科园区开闭所，水从电缆沟溢出，情况十分危急，可能造成高压配电柜进水引发全院停电，监控人员发现后，脱下自己的衣服迅速将洞堵上，并马上排水，确保了教学楼的正常供电。

4、学生A区食堂严重积水，由于该地段地势低，排水不畅，下水道的水朝地上涌，很快积水达1米深。为了确保招生备用发电机不进水，物管中心集中了所有力量进行抢险，打开排洪通道，确保发电机未进水。

5、北教学楼地下层，安放着该大楼的部分空调主机，由于主排洪通道不畅，使得地下水往上涌，发现险情后，及时切断了空调主机电源，并组织力量对主下水道进行疏通排涝，未造成空调主机室被淹。

6、安居工程排洪沟水势凶猛，随时都有涌上两边公路的可能。我中心布置专人巡逻，对周围行人进行疏导，并在33栋旁拉上彩条布，确保山上汹涌而下的山水不进入该楼1、2楼的住户家。

7、因雷击致使几个配电房停电，动力部在10分钟内恢复了供电。

8、第三行政楼旁山体滑坡，物管中心及时排除了险情。

9、知园小区入口处挖沟排洪，避免了连接两校区的地下通道被淹。

10、图书馆接北楼天桥积水，致使305、306教室和教休室进水，由于及时筑坝拦水，避免了高压配电房进水。

11、及时清扫北楼四楼多功能厅积水和转移物品。

12、教学大楼房顶积水2尺深，由于及时疏通排水孔，未造成严重损失。

我中心全体员工发扬不怕苦不怕累的精神，冒着倾盆大雨和雷鸣闪电，及时赶赴各受灾点进行抗洪抢险，确保了学校财产的安全，将损失降到最低。

>三、贯彻落实《关于在总公司开展\"保持荣誉，整顿提高\"活动的通知》的工作实施。

根据总公司布署，我中心积极响应总公司在全公司开展《\"保持荣誉、提高素质、加强培训、学习管理、整顿提高》活动。首先请X副总经理来中心为全体员工作了动员报告，他指出总公司开展这次活动的重要性，并提出了\"保持荣誉，整顿提高\"的主体要求。随即中心在各部门组织了认真的学习和讨论，使全体员工认识到自身的不足和如何保持荣誉，提高工作质量的必要性，使全体员工的思想素质得到进一步提高，有效的遏止了工作质量有所下滑的势头，收到了良好的效果。

>四、其他工作

1、动力部在全校水电气及房屋零星维修工作中，实现零投诉。分段对家属区、教学区绿化管网进行全面改造和安装计量水表；教学楼等使用了电子式日光灯红外线控制装置，经对比节电40%。通过诸多技术节能，虽然今年新增第三教学楼、明德楼两栋大楼，预计20\_年水电气总支出与20xx年总支出持平。另外合理利用供电局有关政策，调整用电单价，改办公和实验用电为居民用电，大约每年可为学校节约经费80万元以上。

2、收发部

向全校所有二级学院实行免费递送报刊杂志，今年邮政工作量比去年递增三成。

3、保安部

通过整改，全体队员精神面貌焕然一新，处理打架斗殴等治安突发事件15起、民事调解22件、摘除马蜂窝6件，参加评估、迎新等重大执勤活动8次，为民服务好人好事5件。

4、物管部

顺利接管了第三教学楼、明德楼及地下车库的物业管理；暑期完成了校行政办公室、二级学院的搬迁工作，为总公司创收万元；作好教学服务的各项工作，布置期末考试、计算机等级考试、英语四六级考试等大型考场数十次，布置迎新、双选会等大型会场数十次；配合学校作好\"迎评\"工作的接待服务；负责学校的会务服务工作，已累计完成会务服务上百次；在抗洪救灾工作中，维护了各大楼及设施的安全。

5、物管二部

理顺了物业管理关系，在新生报道领书服务工作中，收到教务处教材科的\"感谢信\"，受到总公司质检部通报表扬。

6、城管中队

完成了街道办事处屋顶花园绿化统计约20幢3460㎡；定期规范农贸市场管理，协助收费；完善地下车库的前期管理；协助科技会堂各种演出、集会18场次；疏导车辆500余辆，取缔23栋烧烤作坊一个，清理乱张贴4000余张，清除邻街散摊28家，清除校内闲杂拾荒人员10人次；参加学校重大活动的行政执法，维护市容市貌。12月初全体队员参加南岸区行政执法局组织的行政执法统一培训并通过了考试。

7、工程公司

完成了评估相关维修工程，食堂、医院改造工程，交大宾馆改造工程等中小工程21项，取得了良好的社会经济效益。

8、客户服务部

进行质量检查工作14次，并通过《质检工作简报》指导质检工作；组织两次顾客满意度调查；编发三期《物管简报》；处理较大顾客投诉5件；兼顾了物管中心办公室日常工作，基本理顺了客服—协调控制—顾客满意的循环关系。

9、校管部

完成了全院范围内20多万平方米的绿化种植日常管理工作和为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉的同时，还培养种植了3000盆草花，保证了院内各景点及会议的用花。今年3—6月完成新校区外围的绿化种植工程和全院内部分零星景点的种植工作。在11月又完成第三教学楼旁植物及种植土的移栽转运工作，保障了施工的顺利进行。并对本部门人员进行调整，在减少人员一人的情况下，把面积分摊到其他环卫员工身上，另外在新校区增加绿化面积近两万平方米的情况下工作量大幅度增加，但未增加人员并让工作得以顺利开展，为公司节约了开支。

>五、存在的不足

物管中心在工作中存在的主要问题是工作质量不够稳定，培训工作跟不上实际需要，质量目标没有分解，考核项目尚未量化，规章制度执行不力。这些问题要求我们在系统贯彻执行ISO9000质量管理过程中逐步解决。

综上所述，20xx年是后勤总公司的\"质量管理年\"，物业管理工作取得了重大成就，抚今追昔，展望未来，我们无不为学校的迅速发展，自身生活水平的提高而欢欣鼓舞。我们要以严谨、求实、团结奋进的精神，以\"敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越\"的行动，以感恩的心作好每一件工作，为学校和总公司的建设发展作出自己应有的贡献。

**社区楼宇夜巡工作总结5**

20xx年上半年xx物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及协助下、在业主方金泰公司的大力支持下，发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年xx大厦的工作情况总结如下：

>一、按照实际情况，对现有的规章制度及作业流程作出了修改

xx大厦作为公司一个大的外接项目楼盘，以前无固定管理模板及工作经验，xx大厦全体员工根据现有的实际情况，即时对存有问题实行调整，现就几件典型事件总结如下：

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的，采用小区一直沿用的巡逻岗跟随，反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历，在听取了管委会相关部门领导的建议下，办公室对保安部外来人员身份核实作出了相对应调整，首先增强了保安部门对人员及车辆的识别水平，其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行，并通知治安警卫室处理。

2、会务组方面：因天气温度逐渐升高，xx大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升，要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求，物管办公室针对以上问题，作出缩短搀水间隔时间的要求，调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察，开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少，取得了较好的效果。

3、保洁方面：xx大厦作为经济开发区的行政办公大楼，各阶层的到访人员多，也给保洁工作造成一定水准上的影响。20xx年4月，连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土，四楼及五楼的会议室使用频率又高，但我们对保洁工作警觉性不高，还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行，导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析，分析主要原因是管理者思想麻痹，没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整，在下雨天楼层与会人员多的情况下，卫生间作为清洁重点不定时保洁，在卫生间设置保洁签到表等。

4、工程方面：20xx年5月左右，管委会对外招商进入一个新的高峰期，其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多，xx大厦电梯因采用并联运行，在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯，大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因，办公室即时要求工程部对电梯并联装置实行了处理。通过以后的几次实际使用，发现使用效果明显，管委会领导反映良好，于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

>二、协调管委会、金泰公司及施工方对遗留问题实行整改

因我司是一个物业代管单位，在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现像，尽量回避其中出现问题的原因，出现问题后，如不能由我方协调解决的，能够寻求业主方及相关部门的资源，由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题，施工单位相互推诿，工程返修进度缓慢，协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调，20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决，2件未解决的也明确了责任人，得出了整改意见。

1、档案馆墙面反潮的整改：档案作为经开区的机要文件存放中心，对房间温、湿度要求较高，因各方面原因，档案馆负一楼房间内普遍存有反潮、发霉的现像。20xx年上半年，档案馆准备正式入住，但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧，都不予整改。经客户中心与管委会及业主方相关领导反映后，在管委会的支持下，协调施工方对档案馆反潮的问题实行了整改，现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改：xx大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重，土建施工方与灯饰施工方都不予以处理，导致北楼三楼会议室停止使用三天时间，经过我方协调，组织各施工单位到现场查看及分析原因，最后确定了责任方，并即时予已了解决。

3、配电房双电源的整改：xx大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置，导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作，极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出，也得到了相关领导的批示，要求解决。经过办公室与各方面协调，现双电源问题已得到了解决。

4、外环死亡植物的整改确定：外环植物因前期施工方养护原因，部份热带乔木一直长势不好，施工方质保期过后，我方也委托专业养护公司实行委外养护，经过20xx年寒冬，外环广场部份乔木死亡，严重影响了xx大厦景观。办公室通过给管委会相关领导打报告说明情况外，还与外环植物供货方就植物死亡的原因实行了分析。在管委会领导的牵头下，金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见，并根据植物本身存活的特性，采取适当的时机由管委会予已更换。

5、坚持原则、对档案馆空调除湿效果实行严格把关，就施工方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

>三、20xx年下半年工作总体框架

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况实行考核。完善各部门作业文件，使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队，和谐楼宇。

推动一大整合——推动xx大厦现有资源的整合。

(一)、进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标

通过严格要求各部门班组长的服务考核，进一步发动xx大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提升业户满意度是20xx年下半年的首要目标，考核标准将从研究业主的需求着手，以ISO9000相关标准为量化目标，提升xx大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段，确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标，尽努力提升管理服务水准。

(二)、进一步建设“善待你一生”的企业文化，打造两个和谐，即打造和谐团队，和谐楼宇。

因为行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐，员工构成复杂，并且困难的多、身体差的多，文化水平低的多，客观上存有一部分“弱势群体”，这就使得我们的思想工作和员工凝聚力犹为重要和艰巨。正如我们员工所言，员工对企业的满意是客户对企业满意的保证，员工以企业为荣，为之自豪则是企业兴旺发达的象征。当前，xx大厦的发展比较好，它靠的是什么?它靠的是有一种坚忍不拔的精神，有一个团结互助向上的团队。20xx年下半年我们要更好地增强团队建设，要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面，要充分利用公司的发展，建立人才岗位合理调动机制，做到人尽其才；另一方面，做好培训工作，使员工能适合本岗位工作，使员工增强归属感，进而增强xx大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围，打造和谐团队。

(三)、进一步推动现有资源的整合，提升班组长的管理水平、专业人员的工作水平、全体员工的学习和创新水平。

整合资源加快人才培养，人才培养分两个步踌：一是现职班组长自身工作水平的培养和提升，要学管理、学成本控制、学习协调解决各方面的矛盾。按照自身情况要求公司要组织培训，个人增强自学。二是管理和专业人员的培养和储备。要利用xx大厦现有人才资源，采用传、帮、带的方式，所谓“闻道有先后，术业有专攻”，对那些学有所长的员工，要采取“派任务、压指标、出人才”的形式，一对一地拜师傅、带徒弟，加快人才培养。改良业绩考核与激励机制，依据职责和计划客观评估员工的工作业绩，保证团队工作积极性。要强化班组长的管理水平，通过有效培训和交流，为公司构建一支有战斗力的核心团队。

**社区楼宇夜巡工作总结6**

(略)

20XX年度XX街道全方位社会治安巡逻

工作总结暨表彰会汇报

●XXX

各位领导、同志们:

自开展全方位社会治安巡逻工作以来，我街道共破获各种刑事案件212宗，打掉犯罪团伙22个94人，巡逻现场抓获各类违法犯罪人员172人。8个社区中有4个社区连续6周以上实现刑事案件“零”发案，特别是XX社区开展全方位社会治安巡逻以来，一直保持刑事案件零发案的骄傲成绩，全街道80%的社区治安形势明显好转。

**社区楼宇夜巡工作总结7**

1、接受难。由于个别部门宣传尚未到位，且夜巡队在夜间巡逻，一些群众对夜巡逻队的存在与否并不在意，表现出漠不关心，认为夜巡队作用不大。因此，配合不够，支持更无从谈起，甚至个别县直单位认为纯粹是xx镇的事。

2、管理难。由于夜巡队工作时间的特殊性，且人员来自各个方面，思想素质，工作纪律等方面都存在差距，监管无法到位，且管理体系又不够健全，业务由公安管理，收费由xx镇征收，存在多重管理现象。

3、收费难。从去年收缴情况来看，仅仅完成从部分城区单位和单位干部职工中收缴，至今年9月的工资尚差缺口12554元。目前xx纸业集团和xx公司分别还有1万元和3000元未到位。造成收费难原因是群众不理解，难接受，有些单位不重视，不支持，按户收缴底子不清，存在扯皮推诿现象。

梧田辖区巡逻防控工作意见

近年来，梧田公安机关不断探索和创新城市治安巡逻防控工作，街面巡防工作有了很大进展，街面“两抢”等多发性犯罪得到了有效控制。但同时我们也认识到街面犯罪一个系统工程，许多新情况、新变化给巡防工作带来新的挑战，治安巡逻亟待完善和改进的地方还很多。我就实习期间发现的问题，对如何加强梧田城区巡逻防控提出以下意见：

一是要规范巡防模式，增强巡防实效。在时空布警上，要突出重点时段和地段。建立警情监测分析制度，定期进行警情会商，分析多发性案件的发案地区、时段和案件类型，实行动态布警，精确地投放警力，特别是对人流、车流较多和易发案的重点时段和路段，实行重点布警，加大巡逻力度和密度。在巡防方式上，要坚持车、步巡相结合，公开巡防与便衣巡防相结合。对梧田街面案件多发的路段，可采取便衣巡逻和着装巡逻相结合的方式，立足于抓现行，加大街面控制力度；对巡防区域较大以及人流、车流量较少的路段，要以车巡为主，提高巡逻的机动能力；对梧田居民区和狭窄街巷，要以步巡为主，拉近警民距离。在巡逻考核上，要把巡防民警的现场抓获率和巡防路段的发案率作为考核巡防工作成效的一条主要标准。

五加大督查力度，有力提供巡防经费和装备保障。巡特警支队要负责对全市巡逻防控工作进行业务指导和培训。为巡防民警配备必需的钢盔、手铐、电警棍、警戒带、警绳等。同时，对巡防民警要加强教育训练、立足岗位开展大练兵活动，提高巡防民警的查缉、堵截、盘问、搜身、擒拿战术和体能素质，并加大经费和装备投入，以适用实战需要，着力解决协防人员的工资，提高福利待遇。

**社区楼宇夜巡工作总结8**

20xx年在公司的正确领导下，在各部门的协助下，物业分公司经营规模和经营收入取得了突飞猛进的发展，我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。物业分公司全体员工团结一心、吃苦耐劳、锐意进取，在增加物业创收、减少经营成本、保障大楼正常运行、全面提升服务质量的前提下，努力致力于物业内部管理，从科学管理、计划管理、规范管理、细化管理入手，创造一个有思想、有文化的物业管理环境。圆满完成公司下达的各项任务，现将20xx年各项工作总结如下：

>一、稳定租赁规模、保证经营收入、寻找新的经济增长点

20xx年，合同单位共45家（大楼30家、门面15家），年合同金额xx万元，创历史，比20xx年增加合同金额xx万元，增幅达28%：当年执行合同金额万元，也是物业分公司成立以来的一年。比20xx年增加执行金额xx万元，增幅达xx%。

20xx年新签合同11家（大楼9家、门面2家），新增面积平方米，新增合同金额万元，因各种原因退租客户8家（大楼6家、门面2家）减少合同金额万元。减少出租面积平方米。实际增加面积平方米。

公司可供出租面积.35平方米，其中大楼6226平方米，门面平方米，现已出租面积为.35平方米，比20xx年增加出租面积平方米，增幅达%。出租率%，创历史。且整层租赁客户面积占大楼租赁总面积的72%。现空置面积为532平方米20xx年租金收入财务到账金额为370万元，比20xx年增加收入xx万元，同比增长30%，通过我们努力全年未发生欠费情况，租金收缴率为100%，到账金额及收缴率均为创历史成绩。

20xx年，物业分公司从经营入手努力，努力盘活公司资产，引进优质客户，原15楼公司计算机中心一直闲置，我们积极准备，将15楼整层出租给湖南中加投资有限公司，并且单价是楼内整层客户中。

挖掘潜力、盘活闲置资产，公司游泳池和原资料室因为位置和结构等原因一直闲置，长达十几年，我们动脑筋、想办法，变缺点为优点，充分利用游泳池面积大、空间高的特点，将游泳池和资料室租赁给稻草人皮具有限公司做仓库和产品陈列室，将保安人员寝室调整到原车队办公室，将腾空的房间租赁给稻草人皮具做办公室，三项增加年合同金额26万元。盘活了公司的闲置资产，合理利用资源。

完善物业基础数据，对公司出租面积进行重新测量，得出建筑面积和使用面积的真实数据，老合同在合同金额不变的条件下更改出租面积，新合同严格按照新的测量面积计算出租面积。

写字楼租赁价格严格执行公司指导价，低于指导价的需报公司领导审批，门面的租赁，在公司指导价的基础上按市场价进行调节，并由物业分公司集体研究决定。

对合同到期的老客户，我们耐心上门做工作，分析市场行情，对周边的大楼租赁价格进行调查，了解写字楼租赁市场的租赁价格、收费项目、收费标准、管理制度等情况，公司租赁合同原来只收取租金一项，中央空调、物业管理一直没有进行收费，我们根据市场调查结果将费用细分为租金、物业管理费、空调费、水电费等，并结合公司大楼情况逐年调整租金价格，由原来xx元/平方米/天，上调至xx元/平方米/天，上调幅度达30%，但没有一家因价格调整而退租的。新签客户单价达到xx元/平方米/天。

解决重点难点问题，文艺路门面一直是物业经营的难点，去年在顺利解决了七色花门面和夏有香门面的问题后，今年陈纽业门面也合同到期，我们提前2个月就发出通知并上门做工作，并得到了当地社区和派出所的大力支持，最终通过司法调解顺利将门面按期收回。我们在如何利用现有资源提高创收上动脑筋、想办法，了解周边市场价格，引进招标机制，将3个门面对外公开招标，3个门面重新招租后年合同总金额由原来8万元增加到30万元，增幅达375%，成为物业经营一个新的增长点。

利用资源，增加收入，白沙路沿线禁止停车后，大院车辆日益增多，大院停车已不能满足广大车主的需要。为扩大停车面积，考虑广大车主停车方便，经公司办公会议决定，物业分公司与办公室一起通过公开招标的形式对大院停车场进行扩容改造，投入10万元将原草坪改造成停车位，增加车位30多个，同时为完善停车收费管理，又通过公开招标安装智能收费系统，投入xx万元。

为按照市场化模式管理，派人多次与物价局沟通联系，办理停车收费许可证，参照长沙市政府关于车辆停放的指导价格，制定停车收费标准和管理办法，对出租客户、公司职工、宿舍租赁户及进入大院停放的临时车辆进行收费管理。因为停车坪原来是作为房屋出租的配套设施，从大楼投入使用以来就没有收过停车费且房屋租赁合同中也没有收费条款，所以刚开始客户抵触情绪较大，通过我们上门耐心的做工作，动之以情、晓之以理，并说明停车收费是市场管理的大势所趋，最终得到客户的理解和支持，从8月份正式投入使用以来共计收取停车费xx万元，6个月就可收回成本，预计明年可收取停车费20万元，成为物业经营又一个新的增长点，并成为物业收入的重要组成部分。

制定客户拜访制度，定期走访客户，积极做好客户的沟通工作，及时了解客户的经营状况，对客户提出的意见和问题及时处理，并做到后期回访。

对有问题的客户做好协调工作，西辅楼2楼泉水羔羊火锅城，应经营问题于6月份就关门停业，停业后我们多次上门协调沟通，得到客户的理解和支持，在其停业转让期间仍按时足额缴纳租金，保证了物业经营收入的顺利收缴。

20xx年，物业分公司积极做好了鱼塘街老办公楼拆迁的扫尾工作，保证了拆迁尾款得顺利到账，并与原租赁户嘉丰名品店就补偿事项达成统一意见并签定协议，使鱼塘街拆迁工作圆满完成。

物业分公司还配合办公室一起通过公开招标的形式处理一批占用物业资源又已报废的物资，共计收回资金xx万元。

>二、控制经营成本、加强费用管理

20xx年是公司网络管理系统运行的第一年，物业分公司严格按照公司网络系统管理的要求对费用进行控制。

因12月份财务未结算，至20xx年11月底物业分公司费用总额为xx万元，20xx年同期为，增加xx万元。因为今年进行停车坪改造及安装智能收费系统，两项就支付xx万元。

20xx年共计支付电费xx万，比去年增加xx万元。20xx年共计支付水费xx万元，比去年减少xx万元。

因为柴油价格上涨，今年支付柴油费xx万元，比去年增加xx万元。

20xx年房屋修理费为xx万元，比去年减少xx万元。

加强费用管理，减少物业经营税费和支出，对应交纳的物业租赁管理费、土地收益金税费，我们作了大量的外协工作，与政府联能部门联系沟通理顺各种关系，为公司减免税费万元，加强水电费管理，按月计算及时收回资金，特别是做到年未12月水电费在当月收表，月未加班加点几天收回。既解决了结转下年收取的情况，又加速了资金周转，减少了物业成本的资金占用。

20xx年，水电费支出总额共计xx万元（由财务代拨款）通过加强管理，按表计收从客户收回水电费资金万元，公司实际承担用水及大楼、空调、电梯、消防监控系统和公司各部门照明用水电xx万元。

**社区楼宇夜巡工作总结9**

时光飞逝，转眼20xx年来到了，回首20xx年的工作，充满着艰辛和快乐，这一年来，我物业部全体员工在公司正确领导下，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物业部的管理和服务质量，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，多次得到上级主管部门领导的表扬和赞誉；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。

>一、全力配合公司地产开发，小区品牌不断提升

今年，为了配合公司的物业发展，公司调整了发展战略，奉行先品牌、后规模、把工作重心放在改进物业的服务品质的思路，集中优势资源确保为公司开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，重点抓好以下几方面工作：

1、贯彻按物业管理iso体系的有效运作

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。一季度来，公司始终按照iso9000和iso14000的要求为奋斗目标，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，打造阳光名邸物业品牌。

2、形成以客户满意为中心的质量体系

自进驻开始，一直把客户满意，业主至上作为工作的中心，进一步确定了以客户为中心的经营服务理念，今后我们将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

3、建立阳光名邸物业零缺陷的目标

部门成立之后，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题。

>二、人员管理

人力资源是公司发展的重要保证。我们坚持属地化管理的方针，进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但为了提高公司的竞争力，我部门积极开展多种员工专业知识>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，也给公司的发展提供了广阔的空间。

>三、完善各项规章制度，建立内部管理机制

我物业部始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务发展，争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班人员工作制度》、《业主回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十多项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用走出去、引进来的方式，到南京、淮安等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

>四、保安方面

1、在公司和我部门的严格挑选和培训下，和保安人员的共同努力下，圆满完成了泗阳县房产会、阳光名邸一期、二期开盘及政府领导参观的安全防范和现场维护工作。但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我保安的经验不足与缺陷：人员素质过低，专业知识不足等。为此我部门于今年进行了一场保安大革新，实行末尾淘汰制，从而在对队伍内部形成竞争机制。其次我们购置了崭新的保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶，从而达到外塑形象，内塑品牌。

2、工地保安工作始终贯彻公司领导的外松内紧的方针。因工地现场处地的时间、环境比较特别，我部门严格实行《来访人员登记制》和《车辆进出登记制》以及凭销售人员引领进入制，谢绝参观客户私自进入施工现场，从而在源头上杜绝安全事故的发生，我工地保安在接管1年期间抓获工地盗窃嫌疑人8起，制止偷窃事件多起，驱赶拾荒人员50多起，为公司和施工队挽回了一定的损失。

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。从成立至今，共进行了六十多次专业知识培训，二次消防知识学习以及长期的军事训练。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、在夜间管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，实行售楼处和工地不定期的巡逻，确保了管理区域内公司财产的安全。

5、车辆管理，因建设初期的施工车辆较多，我们规范和控制来访车辆，引导其按指定区域正确停放，给阳光名邸创造了一个安全、安静、优雅的参观和停车环境。

>五、保洁方面

1、我部门保洁基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和部门的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫销售大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、外墙玻璃、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净整洁的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

>六、其它方面

1、完成了阳光名邸的前期物业招投标工作，确立了淮安华天物业管理公司为我项目的中标和管理单位，并与之签定了物业服务合同，为我项目下步工作明确了方向。

2、积极与县房管处、众兴镇物管办等相关上级领导部门的沟通与协调，保持了很好的业务关系，为下步更好的做好阳光名邸物业管理工作奠定了基础。

我们知道，虽然在这短短的一年里我们取得了一些的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，队伍专业性不强、服务方式单一将是我们致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一季度里，我们将通过总结经验、借鉴和学习先进的物业管理的方法来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，实现阳光名邸物业的腾飞。

**社区楼宇夜巡工作总结10**

为整合镇综治部门力量，实现基层综治工作由散到合的转变，真正做到基层综治工作有人管、能管好，我们调整充实了和谐平安联创中心组成人员，由分管副书记任主任，明确了一名专职副主任，司法所、派出所、法庭、民政所、社保所、信访办、武装部等部门负责人任副主任。联创中心制定了以联调、联防、联勤、联治、联创为主要内容的`“五联”工作机制，强化管理，规范运作，确保了高效、有序运行。明确了工作中心的三大职权：有矛盾纠纷调处调度权。

对于重大疑难矛盾纠纷和不稳定因素，相关村、单位、职能部门主要领导必须服从综治工作中心调度，及时参加协调处理，妥善化解矛盾纠纷。有交办任务督查权。对于综治工作中心分流指派的案件和交办的工作任务，有关村、单位、职能部门要自觉接受中心的督查，必须在规定时间内完成工作任务并书面报告结果。否则中心有权建议党委、政府和上级综治部门实行领导责任追究，直至一票否决。有应急处置指挥权。完善了突发公共事件和自然灾害应急处置预案。在发生突发性事件时，在党委、政府统一领导下，组织指挥有关职能部门进行妥善处置。有“三大职权”的保障，综治工作中心在排查化解各类矛盾纠纷工作中，按照“分级负责、归口调处”要求，实行统一受理、统一分流、统一协调、统一督办、统一反馈，综合运用人民调解、司法调解、行政调解等手段进行疏导化解，确保矛盾不上交、问题不扩大、矛盾不激化，有事能得到及时有效处理。

**社区楼宇夜巡工作总结11**

城区治安巡逻队工作总结

一、一年工作总结

（一）工作取得的主要成绩

1、精心挑选联防员。

在县政法委的协调下，我们与县公安局密切配合，从退伍军人或从事过保安工作的，有一定文化知识，法律知识，热心联防群防事业，身体素质好的应聘人员中，通过组织笔试、面试、政审，进行严格把关，精心挑选联防员15名，并于20\_年10月1日起组建运作。

2、广泛宣传发动。

城区夜巡队的组建离不开城区居民群众的支持。我们通过建宁电视台、《致城区住户、个体工商户的一封信》、张贴散发宣传提纲等途径，广泛宣传组建城区夜巡队的目的意义，营造了良好的氛围，同时我们对夜巡队在执勤巡逻中出现的好人好事通过建宁电视台、简报、专栏等形式进行大力宣扬，为夜巡队工作创造了良好条件，取得群众的理解和支持。

3、全力征收治安费。

我们把治安费的收缴工作作为事关夜巡队存亡的头等大事来抓，在县政法委的牵头下，召开了各委口会议，印发了近万张《单位干部、职工基本情况摸底卡》以及《关于单位代扣治安费的说明》，通过各委口发到各单位，在一个多月的调查摸底基础上，共组织8名干部分四组对城区各单位以及干部职工进行治安费收缴。同时，为保证收缴进度，我们对收缴户向财险公司投保3万元，城区遭窃户都获得规定数目的理赔金，经过8个多月的辛勤工作，全年共收缴治安费94566元，其中单位征收26910元，个人征收67656元。

4、加强对夜巡队的管理。

城区夜巡队是一支群防群治的联防队伍，要使其真正发挥好作用，离不开严格的管理，一是加强理论学习，每周一次开展政治业务理论学习，提高他们政治思想素质。使他们明确自己的职责，站好自己的位臵，使之到位而不越位，真正成为群众信任，组织放心的群防队伍。二是开展警务训练，每周坚持开展一次技能训练，重点是训练队员的体能，擒拿技巧，盘问可疑人员的方式、方法。三是健全管理制度，制定了理论学习、绩效考勤、工作职责等相关制度，规范行为，树好形象。四是认真做好巡逻执勤工作，夜巡队坚持预防可防性案件与服务群众并重，坚持有警必接，有难必帮，有疑必问，快速反应。五是落实装备，投入了2万余元配备了通讯、交通、服装、警棍等必需装备，并为夜巡队员投保了202\_元人身意外伤害集体险，保证每月工资按月发放，兑现奖惩，解决好他们后顾之忧，使他们安心工作。

（二）存在的问题：

1、接受难。由于个别部门宣传尚未到位，且夜巡队在夜间巡逻，一些群众对夜巡逻队的存在与否并不在意，表现出漠不关心，认为夜巡队作用不大。因此，配合不够，支持更无从谈起，甚至个别县直单位认为纯粹是xx镇的事。

2、管理难。由于夜巡队工作时间的特殊性，且人员来自各个方面，思想素质，工作纪律等方面都存在差距，监管无法到位，且管理体系又不够健全，业务由公安管理，收费由xx镇征收，存在多重管理现象。

3、收费难。从去年收缴情况来看，仅仅完成从部分城区单位和单位干部职工中收缴，至今年9月的工资尚差缺口12554元。目前xx纸业集团和xx公司分别还有1万元和3000元未到位。造成收费难原因是群众不理解，难接受，有些单位不重视，不支持，按户收缴底子不清，存在扯皮推诿现象。

镇综治办

二011年十一月三十日

**社区楼宇夜巡工作总结12**

按照江永办发[20xx]1号和[20xx]2号文件要求，成立了三个巡逻区域。凤凰社区和四方井社区合并为一个巡逻区域，单月由凤凰社区牵头，双月由四方井社区牵头。麒麟社区和永新社区以本社区所辖区域为巡逻区域。三个巡逻区域每晚分成上半夜（20：00—23：30）和下半夜（23：30 —次日6：00）两个巡逻组，即社区所辖单位干部职工夜巡组与社区义务巡逻组。其中，上半夜巡逻组由5名县直单位、省、市驻江永单位机关干部职工组成（要求一名领导班子成员带队）；下半夜巡逻组由4名社区义务巡逻队队员组成。

**社区楼宇夜巡工作总结13**

\*\*社区义务巡逻队工作总结

\*\*社区义务巡防工作在新兴街道综治委的正确领导下，在上级有关部门的有力指导下，以打造平安南湖为主线，以构建和谐社会为核心，通过抓保障强基础，抓管理求实效，抓防范保平安，整合力量，取得了明显成效。

\*\*社区义务巡逻队巡防队员平均年龄65岁，热爱巡防工作，工作认真负责，主动为居民看门望锁，看家护院，搞好计生排查，对犯罪分子起到了震慑作用，为维护社区和谐作出了积极的贡献。一年来义务巡防队员不论寒冬酷暑每天平均4小时在辖区内巡逻，发现可疑人和事立既上报有关部门，对社区内不和谐的因素主动解决，把问题解决在萌芽之中。辖区内发生争吵，巡逻队员就主动担起疏导员。辖区内住户偷盗自行车案件一直是最大的安全问题，巡防队员在出去巡查时时刻提醒居民们要锁好自己的车子，要给车子加把U型锁。可是，住户进出关门不自觉，给不法分子造成可成之机，巡防队员在对住户进行宣传教育的同时也加大了巡查力度。巡防队在做好本职工作的同时，还不忘发扬雷锋精神，争做好事，巡防队员在巡逻过程中多次拾得钱物，均已交还失主；护送孤寡老人和小孩回家5次，调解矛盾纠纷9起，有效防止民事纠纷转化为治安刑事案件，保护了辖区居民的人身安全，得到了人民群众的高度赞扬。

20\_年，社区将继续做好义务队员的充实和加强巡查力度，重点抓好二项工作。一是加强巡防队伍的思想政治建设。全体巡防队员要正确认识自身价值，牢固树立起为民服务、忠于人民的思想，讲政治、顾大局、为人民、保平安，能够上为政府分忧，下为群众解愁，立足本职，爱岗敬业，自觉

为建设平安南湖无私奉献；二是加强业务技能建设。进一步加强巡防骨干力量业务技能培训，提高巡防队员的“三能”（体能、技能和智能）水平，增强巡防队伍的整体战斗力。

社区安全工作关系居民，和谐社区需要大家建设，我们将加大宣传力度，让更多更好的人加入到这个队伍中，让我为人人守一夜，人人为我守一年成为一种时尚和光荣。

**社区楼宇夜巡工作总结14**

时间过得飞快，转眼间已经任职一栋的楼长快一年了，想着当初竞选楼长的时候，好像就在昨天，我跟其他竞选楼长的人理由和决心可能是不一样的，作为学生会的一员，因为了解，所以喜欢、所以坚持、所以做起事来更得心应手、所以更为了同学、为了学生会着想。

以下是我对这一年的工作总结。

我们一栋在自律会的领导以及楼层长的积极配合下，一年来无论是热水还是用电或者宿舍家具等方面都没有出现过特大问题，即使是小问题，在楼长与校自律会的交流下也都得到了很好地解决。在这一年里，我们一栋实施着一层层紧密的管理制度，为了更好的处理学生以及即将毕业的学生的问题，本栋实行有事情直接反应给层长，层长解决不了的通知楼长，楼长解决不了的向上级汇报，一级级下来加快了问题解决速度。也为了平时楼长能直接了解各层情况，本栋还实施楼长直接管理层长，层长要加到每个宿舍舍长的飞信，舍长再通知宿舍成员，由于本栋缺少一个层长，所以副楼长要求管理六楼情况以及协助楼长工作。 本栋宿舍5、6层是实习回来的师姐，有可能在作息习惯已经其他方面与在校同学有一些差别，做为楼长，在他们刚入住本栋宿舍的时候，本人对每间宿舍进行过走访，以了解她们的专业以及宿舍家具、灯泡、以及热水等情况，共帮助很多宿舍进行早期的保修以及向校自律会汇报，并说明了我是校自律会的一员，

有什么问题我们来解决，得到了师姐们的好评。

除了这些，我们还是要做好日常工作的，上课的时候安排层长23点半要管好走廊灯及宿舍大灯，做为楼长坚持每天睡前巡楼，有没有关灯的同学会做再一次的提醒，如果层长没有按时管走廊灯，我会选择先关掉，看她们的下次表现，如果一个层长出现超过两次这种问题，我会在各个层长面前提出这种情况，进行批评并要求下次改正。在我的努力和她们的配合下，我们一栋在这一年来从未出现过超过23点40分还没有关灯的情况，各个楼层关系也保持良好，大家对走廊的卫生情况保持的也很好。定期登记工作本，按时上交工作本，方便自律会的统计。

做好跟宿管阿姨的沟通工作，首先我留下了两个换班阿姨的联系方式，当出现情况的时候可以及时联系阿姨；其次我把我们本栋宿舍楼层长的所有联系方式都留给宿管阿姨，方便她出现情况与我们联系，就像前一段时间留一出现推销人员的事情，当校那边还没有下来通知的时候我们已经跟阿姨做好沟通，并且下达给各个宿舍，足以见得我们一栋的工作速度以及办事效率的高效。再次我会定期与阿姨两天，以了解进来本栋宿舍楼的所有情况。

其实在这一年的工作里，我认为不只是简简单单的工作，我从中学到了很多，我们跟每个宿舍通知过那么多的事情，我们解决过很多楼上楼下宿舍的矛盾，我们对宿舍建设进行过讨论，我们在深夜与数不清的宿舍进行过提醒，我们对很多很多小事情进

行过解决，这不是我一个人能完成的，也感谢各位层长的配合与支持，在这一年里是我们共同让一栋变得这样的和谐，这样的平安，这样的优秀。鉴于今天是表白日，所以我爱一栋，我爱自律会，我爱学生会！

**社区楼宇夜巡工作总结15**

社区治安巡逻队工作总结

清华园街道社区治安巡逻队于20\_年１月正式成立，共有队员３０名。这支队伍担负着清华园社区８个居民小区的治安巡逻任务。自成立以来在街道办事处的领导下，巡逻队以“为清华创办一流大学服务”为宗旨；以“营造安全、文明的一流社区”为目标；以“一流的意识、一流的工作精神”为学校教职员工守家护院。以过硬的工作作风为辖区筑起了一道安全防线，深受辖区居民的称赞。

巡逻队在这两年的时间里共出动巡逻车９５５８次；抓住跳墙人员３２０多人；收缴“\_功”光盘２５６张，传单９９６张；制止盗窃案件２５起；抓获犯罪嫌疑人送公安局拘留１０人；制止打架、酒后闹事２７起；协助城管监察取缔无照商贩１７６摊，暂扣三轮车５８辆，没收非法小广告近两万张，帮助群众排忧解难、做好人好事１１２起，收到表扬信２０余封。

尽职尽责 保辖区群众安居乐业

清华园社区巡逻队一成立，队员们就决心用实际行动维护校园稳定，确保教职工安居乐业。20\_年５月下旬，校内平房区在１０天之内连续发生两起夜间同时多处纵火案，都被巡逻队员、居民及时扑灭。街道党委及时安排巡逻队在平房区连续蹲守１８０多天，实行严密监控，有效制止了纵火案的再次发生。

为了保证居民区的安全，巡逻队以打击盗窃为防范重点。20\_年１１月初，治安巡逻车行驶到工地附近时，发现一名手持钢筋棍的中年妇女形迹可疑，经查该妇女为偷盗建筑材料的惯犯，并从其住处缴获“麻花钢”百余根，后交送中关村派出所处理。

20\_年１月１３日晚７点左右，巡逻队员高廷丹等三位同志在西南小区巡逻时，抓获一名散发“\_功”传单人员，并在其身上发现８０张传单，后将其送交中关村派出所。20\_年５月２日２３时许，巡逻员穆子领等同志巡逻至西南小区，发现一可疑男青年在十公寓前徘徊，将其带回办公室询问，并派其他队员连夜对十公寓周边进行检查，发现一窗户被撬，于是立即将嫌疑人押送派出所，连夜进行审讯和指纹核对，嫌疑人在事实面前不得不承认其违法犯罪的行为。经查，此人是因盗窃判刑十年刚刚刑满释放人员，这次又来学校进行盗窃，刚一作案就被巡逻队员抓获并追回微波炉一台和电话机一部。此次盗窃案的破获，体现了社区巡逻队员高度的责任心和警惕性。

20\_年１月１２日凌晨３∶３０分左右，当巡逻车巡逻到中２楼时，发现一可疑人蹲在一辆桑塔纳车旁，此人看到巡逻车时立即逃跑。巡逻员林博等人迅速下车追赶，由于盗窃犯早有准备，人未抓到。回到车边查看时，车门已被撬开，车上报警线路已破坏，我们立即向中关村派出所报案并与车主联系，及时制止了一起盗车事件。严防死守 确保“\_”安全

在“\_”召开期间，按照街道领导统一部署，治安巡逻队加大巡查力度，全体停休，２４小时上岗巡逻。大家克服困难，以高度的责任感全身心投入到保卫工作中去。在值勤巡逻期间，队员们不怕苦、不怕累，日夜坚守岗位。“\_”期间每日出动３０多人巡逻，特别是队员武继强同志的亲属去世，在万分悲痛之时以大局为重，始终坚守岗位。还有几名队员带病坚持巡逻，严防死守各居民小区，有效地防范了“\_功”和一切破坏分子的行动，以实际行动为\_的安全保卫工作做出了突出的贡献。全心全意 为辖区群众排忧解难

巡逻队员在维护社会治安的同时，还满腔热情地为辖区群众分忧解难，及时帮助有困难的居民。

20\_年１０月１０日晚，家住西南小区的戴老师下班回家将手提包遗忘在自行车上，包内有３００多元现金、一张３０００多元的存折，还有身份证、工作证等物品。巡逻员刘振明、林博巡查小区发现后，及时与戴老师联系并发还失物，对此，戴老师心中充满感激，送来了感谢信。

20\_年８月３０日下午，西楼巡逻队员发现一可疑人，经盘问此人以自来水公司名义推销劣质水龙头骗取居民钱财，在校内已骗取居民钱财４０００多元，巡逻员将其抓获，与派出所、城管监察、消协、电视台，一起对此人进行了公开处理。还通过北京电视台新闻播报告诫广大市民不要再上当受骗。

20\_年１２月２７日晨，住校西南区一７０多岁老人因一时想不开持刀自残，全身是血，其亲属打电话来求助，巡逻队员们立即奔赴现场抢救。巡逻队员们不怕身上沾血、不嫌脏，将老人从楼上背下，送到医院及时抢救。这件事充分体现巡逻队员为民服务的高尚品德。

巡逻队员们还曾多次拾金不昧找回失主；还曾冒雨主动护送老年夫妇回家„„这样的事情举不胜举。

两年来清华园社区巡逻队以其高度的责任心、无私奉献的精神，构筑了一道安全防线，保卫了社区治安稳定，赢得了领导的好评、居民的信任。相信在各级领导的关心支持下，在广大居民的理解配合下，社会治安会越来越好，社区巡逻队将再接再励，为创建安全、稳定、文明的社区环境做出更大的贡献。

**社区楼宇夜巡工作总结16**

>一、上岗前工作要求：

>1.注重仪容仪表，每天上班前洗澡，并着装规范整齐后进入工作场所，随时保持得体的着装状态待客服务。具体标准如下：

男性：头发清洁，梳理整齐，发色自然，头发长度不超过衬衫衣领，鬓角不超过5公分。指甲修剪整齐，保持清洁。身体无异味。不可蓄留络腮胡。不可蓄留胡须。须后水或其它清淡的香水可以使用。

女性：指甲修剪整齐，可使用无色、透明指甲油。发色自然，头发清洁，按公司标准整齐地梳理。不可使用浓郁的香水。每天开始当班前需淋浴。上班前应适当修饰，自然化妆。可以佩戴耳环，长度不能超过1厘米。可以佩戴一枚结婚戒指或订婚戒指。穿着公司规定的长统丝袜和工作鞋。制服和名牌是仪表的一部分，客房服务会为你清洗制服，然而，你自己也负有保持制服清洁和正确熨烫的责任。

>2.提前15分钟到业服中心打卡签到；

>3.查看交班记录，了解已经更新的工作信息。并签名确认，4.参加管区班前会，记录当天的工作任务安排和工作注意事项。

>5.领取当班所需用具和工作表格，并以正确有姿态拿持。

>二、到岗后准备工作：

>1.检查分区所设的工作区域。

确保工作间里有足够的备品（包括笔，留言单等其他用品）。

确保工作间里的设备，咖啡机，热水器冰箱处在工作良好的条件下。

确保并清点每个工作间里的餐具和玻璃器皿的数量。

确保在工作间有足够的茶，咖啡，糖和其他的客需备品。

确保工作间的干净和整洁。

>2.拟定具体的业户服务计划。

>3.准备并检查当班所需的工作用品。4.组织服务实施人员进行必要的分工与工作安排，强调服务提供中的注意事项。

>三、工作中基本要求：

>1.待客服务中随时保持得体的着装和待客体态。

>2.保持良好的精神面貌，始终面带微笑。

>3.使用规范的服务用语，彬彬有礼地与之客人交谈。热情回答客人询问，不可说“NO”。

>4.礼貌待客，随时保持对服务对象的高度观注，实施主动性服务提供。

>5.所有服务请求、宾客意见或投诉都应详实记录、跟办落实到位，并有及时的反馈回复。

>6.养成随时自己检查的习惯，确保每项跟办事项的及时准确到位。

>7.时刻保持工作区域的整洁和安静，实施三轻服务；即“走路轻、操作轻、说话轻”。

>8.工作钥匙须随身携带，不得随意放置。

>9.在为业主提供服务中，遇业主及家人不在房内时，不得让访客进入。

>10.清扫房间时不得任意移动客房内的行李物品，严禁翻动客人物品，确要移动才能完成的工作，要经客人许可，并在清扫完毕后马上移回原处。

>11.不得随意丢弃房内的纸张，印刷品（除非放在垃圾筒内）。

>12.承担所有工作失误造成的后果，主动承认责任，并及时上报处理。

>13.遵守公司规定，不做任何有违反公司员工手册规定的事情。

>四、交接班及交接本的管理规定：

>1.交接班前，交班方应整理好工作区域，

>2.填写交班本时，必须先写明当班时间、当班人员。交接班内容应注明特殊情况下的业户动态情况。并根据“检查表”内容交接班，以防遗漏，造成不必要的后果。交班本必须保持干净整洁、字迹工整、事项明晰，不能随意涂改、撕脱。确保内容传达的准确与阅读无障碍。

>3.当班过程中遇到需全体人员知道的事项，要记录在交班本内；

>4.任何本班次无法完成的工作必须在交班本上作记录以便跟进，移交的事项在得到圆满解决之后，应该在移交的事项后注明该事项的完成情况、完成经手人以及完成日期。

>5.交接班时，应做好钥匙、业户动态、交班本及相关文件、物品的交接；对于当班尚未完成的宾客服务项目，应及时告知接班人，接班人应将相关信息转录到工作报表，对交班明确了需要跟办的事项负责，并及时跟办落实到位。

>6.当班员工上岗后应第一时间阅读交接班本，确保对当班情况有一了解，阅读并清楚交接班本内容后在交班本上签字，以表示对交班本的内容具以了解。

>7.每班结束后，物业管家必须单独记录完成“宾客日常需要与偏好记录表”，于下班前交物业大管家。

>8.每日工作结束后必须将当日的交班本交物业大管家审核签名。

>五、管家服务的要求：

>1.一站式服务的提供：

>2.主动解决业户的各项需求：3.强调完美的服务展示；4.注意工作细节管理； 5.按质按量地完成服务提供。

>六、工作台帐使用流程要点：

>1.工作台帐记录时，需先将当班日期、班次、当班人填写清楚。

>2.各班次人员必须将班期间所有业户接触提出的服务请求事项详细记录在工作台帐内。有关内容要求真实、具体。

>3.记录工作台帐时，统一使用黑色笔记录。记录事项应认真填写每一项内容。工作台帐内已完成的事项，在“跟进情况”一栏记录跟进过程，在“完成情况”一栏记录“已完成”；

>4.工作台帐内对于当班不能解决的事项，在“跟进情况”一栏记录跟进情况及未完成原因，在“完成情况”一栏记录“转入交接班本跟进”。

>5.每天的下班前，当班人员必须在工作台帐“当班人员签名”一栏中签名，以表示自己对当班期间发生的事项都已了解，并且已处理完成和做好了交接工作。

>6.每天的工作结束后，台帐交到责任主管处，由主管进行审核签字。

>7.经主管审核通过后的工作台帐方可归档，按工作台帐的日期的先后顺序排放，以月为阶段，在月底检查当月的工作台帐存档情况，并制作台帐封面（封面需注明台帐的月份，使用统一格式）。并统一存放于指定文件夹中保存，以备后用。

>8.工作台帐作为工作性文件，要求书面干净整洁、不得随意涂改，纸张表面整齐平坦，不得随意撕卷。

>七、钥匙管理与使用规定：

>1.上班时物为物业管家穿着全套制服，凭工作证明或身份证复印件于业主服务中心签领工作钥匙。每位物为物业管家都据当班时间表或加班安排，按时签出或交还他的工作钥匙。

>2.任何时候每个物业管家只能领取自己负责岗位的工作钥匙。

>3.当班结束后物业管家先去交还钥匙然后再去更衣室换装。任何情况下都不允许物业管家在下班时把工作钥匙带出公司。

>4.每个班次的主管都要审核一次工作钥匙交接的记录，以防止任何没有事先安排的工作钥匙借出。

>5.物为物业管家没有取得工作钥匙来上岗工作，属工作失误；当班结束后没有交还他的工作钥匙将受到相应的纪律处罚，遗失工作钥匙并遗失不报造成严重影响的将予以辞退。

>八、物业管家的工作督导规定：

>1.检查服务提供人员的仪容仪表，提示礼貌礼节与注意事项。

>2.严格执行服务工作规范和质量标准。

>3.按业户委托服务内容确定私人管家的工作任务，并指到人进行落实。

>4.实施私人管家家政服务的现场监督检查，保证服务水准。对私人管家服务的进展进行引导，对服务的效果进行检查。

>5.保持每小时与私人管家联系一次，确保信息的顺畅与工作开展的安全。

>6.定时巡视责任区域，做好安全管理与服务调控，发现有不妥之处，应立即安排整改到位。

>7.实施现场管理，进行偏差纠正与整改，对违反公司规定的错误进行处罚或上报处理。

>8.经常征询客人的意见，重视客人的投诉。广泛听取和征求客人的意见，对投诉逐级上报，认真研究分析，并采取积极的态度，妥善处理。

>9.将质量管理列入各管区日常工作议事日程，实施有效的质量管理与考核。坚持服务工作现场的巡视、检查和督导管理，加强服务前的检查，服务中的督导，及服务后的反馈和提高，以规范作业来保证质量，以工作质量来控制操作，使各项服务工作达到规范要求和质量标准。

>九、团队合作：

>1.每个物业管家工作应以团队为重，始终优先考虑合作关系与同事。不凭个人习惯与感觉处理工作中问题。

>2.热情助人，努力创造一个合协互助的工作环境，并习惯通过团队合作，高质

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！