

商场保安年终总结个人(通用6篇)

在学习总结中，我们可以总结学习过程中的感悟和心得，对学习过程中遇到的困惑进行解答和说明。这些范文涵盖了不同学科、不同层次的教师总结，适合不同教师的参考阅读。

商场保安年终总结个人篇一

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平，2015年要在商场总经理的领导下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好商场的安全防范工作，维护商场的治安秩序，力争达到“让客人完全满意”的服务目标，为商场创造良好的经营管理环境。

具体工作计划如下：

- 1、从内部管理入手，提高保安综合素质。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爱店如家的思想。各级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。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对

待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们这份工作的责任。

商场保安年终总结个人篇二

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

业务素质培训等。例如：1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。2)客流密集或敏感区域的卫生保……(4)当顾客的眼睛在搜寻时(顾客好象在找什么东西)第三天营业员工作规范为保证商场销售服务工作的连贯有序，避免工作出现遗漏或失误，特制定本工作规范，营业员应严格遵守本规范。

商场保安年终总结个人篇三

针对商场消防安全隐患方面的问题做好了提前的排查工作，期间消防安全知识的宣传也给自己的商场保安工作带来了许多便利，其中存在的主要问题便是堆积的商品在舍不得扔掉的情况下严重堵塞了安全通道，但是对于商场负责人来说这样的处理结果也是难以让诸多顾客感到满意的，因此在重新修建商场仓库以后将平时用不到的物品都储存进去，而且由于通道变得空旷了许多可以在做好清洁工作以后再进行开放，至于通道中的消防设备以及相应的装置都得到了及时的检修与更换。

在秩序维持方面主要还是预防结账时存在的插队现象，以往由于担心顾客的吵闹影响到商场的生意导致自己面对插队人群感到无可奈何，因此今年特地在收银台后面设立了单人护栏并取得了一定的效果，其实在我看来若是顾客能够在排队时自觉一些的话应当能够解决这方面产生的问题，关于这点可以了解到年轻顾客在购买商品的时候往往能够遵守商场内的秩序，但是即便如此也不能够有所松懈才能处理好商场内部的秩序维持工作，今年在秩序维持方面通过保安人员的努力做到了商场内部的顾客没有发生任何的矛盾。

在商场外部则做好了车辆疏导以及停车场的看护工作，除了预防部分顾客将小汽车停放在商场门前以外还要对不规范的情况给予疏导，若是在规划了专门的停车区域以后还出现这样的问题可就是自己的失职之处了，工作总结而且面对占用商场停车区域的行为应当给予制止才能保障消费者的权益，其中比较典型的还是烧烤和水果一类的小摊贩给商场周围的卫生状况造成了影响，由于多次制止仍难以得到有效解决应当对这类问题进行反思才能找到有效的方法。

通过以上总结让我对商场保安的职责有了更深层次的理解与体会，但想要在保安工作中做出一番成就光凭这些话还是不够的，因此我需要在今后的商场工作中履行好保安人员的职责并遵从相关负责人的指示，而且即便是通过长年累月的工作经验也能让我成长为优秀的商场保安人员。

商场保安年终总结个人篇四

优秀作文推荐！光阴荏苒，弹指间，一年又已过去，在过去的一年里，保安部在公司各级领导的亲切关怀和指导下，在全体队员的共同努力下，在各部门的团结协作下，围绕我市场安全生产标准化的总体目标，按照“四星级文明规范市场”要求，认真贯彻“安全第一，预防为主，全员参与，综合治理”的安全生产方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好市场消防安全防范工作，

维护市场良好的治安秩序，较圆满地完成了公司各项安保任务。过去的一年，保安部的各项工作基本步入正规，发展趋势良好，与上一年相比有了很大的提升。但在实际工作中，不足之处也在所难免，在规范部门正规化建设的同时，也深刻查找工作中的不足。现将一年来的工作总结如下：

市场安全是市场经营的最基本保证，与市场的发展休戚相关，消防安全是市场安全的重要组成部分，消防工作自始至终都是公司工作的重点。为了把消防工作做好，让公司领导放心，我部门根据“预防为主，防消结合”的消防工作方针，制定了一系列工作计划和安全应急预案。每天都要对所有消防器材及设施进行检查，发现问题及时解决，保证设备的合格率及正常运行能力。

1、隐患排查

在公司领导的指导下，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保市场安全万无一失。针对重点区域及重点部位实行重点监控。每天指定专人严格执行每两小时防火巡查制度以及每月防火巡查制度。全年累计查处各类消防安全隐患xx起，其中灯未关144起，比上一年减少xx起，门未锁xx起，同比上年增加xx起，门缝过大xx起，同比上年减少xx起，衣物未收xx起，同比上年增加xx起。

加大市场控烟力度，全年累计查处违规抽烟xx起，（其中商户抽烟x起，装修工人抽烟xx起）同比上年减少xx起，开具提示单报市场部处以违约金处理，累计收取违约金xx元整。在总经办牵头下，三部门联合安全隐患大排查x次，共查处隐患xx起，并全部整改到位，直至复查验收合格，确保了市场消防安全。其他安全隐患排查中，共查处大客户单位安全隐患x起，开具安全隐患整改单x份，压力不足灭火器xx具，发生故障的应急灯x只。对所有隐患都进行跟踪整改，直至隐患消除。全年未发生火灾（含未遂火灾），完成了上一年度制

定的消防安全生产目标——火灾事故率为零。

2、装修监管

动火审批x起。x月x日，装修审批交予市场部执行，保安部一如既往做好装修监管工作，确保市场安全。

3、设施设备

保安部历来重视消防设施设备的管理，每天检查消防设施设备完好情况，由于消防基础设施设备落后，加之年限已久，很多消防设施设备出现问题，影响正常使用，保安部及时联系维保单位进行维修保养，一年来共更换烟感xx只，控制模块x只，消火栓手报一只，手动报警按钮x只，消防主机回路板x套，充灌干粉灭火器xkgxx具，xkgxx具。每月定期对消防设施设备进行维护保养，每年定期对消防设施设备进行年度检测。通过对消防设施设备的维护、保养、维修、更换，以完善消防基础设施设备建设，更好地实现安全生产标准化，确保了市场自动消防设施设备的正常运行。

4、软件建设

增设各类消防标识，安全出口标志，消防地贴标识及禁烟标识，一年来，共更换消防地贴标识xx张，安全警示地贴xx卷，进行消防知识培训x批次，受益员工或商户xx余人次。灭火应急演练x次，参与人数涉及到全体员工及大部分商户。

报警数xx起，发案数xx起，同比上年报警数减少xx起，下降了xx%□

发案数减少x起，下降xx%□数字下降了，但总体不容乐观，与上一年度治安防范要求相差甚远，未完成年初工作计划。

在突发事件处路方面，保安部制定了详细的突发事件应急预案，加强商贸城的治安防范，一年来共有效阻止或报警处路打架斗殴、酗酒滋事等社会治安案件30余起。确保了商贸城四星级文明市场的良好经营秩序。

在应对自然灾害性天气方面，保安部制定了防台防汛应急预案，并让全体队员工熟知应对程序，当灾害性天气到来时，能够及时有效地应对，将自然灾害损失降低到最小程度。根据商贸城建筑结构特点，每逢汛期□xx区漏水现象严重，全体保安做到有备无患，一旦发生险情，便能第一时间进行抗洪抢险，确保商户的财产免受损失，一年来，共排除各种险情多次，出色的抢险救援深得公司领导的认可，以及商户的高度赞赏，提高了商贸城的服务满意度。

商贸城是下xx区大型综合市场，地处黄金地段，人多车多，有限的车位难以满足众多车辆的需求，这就给我们的停车管理带来了很大的压力。车辆管理始终是保安部日常工作的一大难题，但保安部始终都把车辆管理当做一项重大事情来抓，安排专人引导疏散车辆、合理调配岗位□xx东门□xx广场以及北通道畅通无阻。

- 1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制市场内的车辆，保证停车场内井然有序、消防通道畅通。
- 2、加强保安员引导手势、语言方面的培训工作。
- 3、对外来危险品进出车辆实施登记制度，全年危险品车辆进入80余次，每次都做好进场登记并跟踪监管。卸货车入场，几乎天天都有，在北通道指定卸货区域，全年无交通事故发生。
- 4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，尤其对夜间进场施工人员及时查验出入证件，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。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户，保安部制定了严格的管理制度，定期组织队员进行学习，内敛素质，外树形象。通过每天的班前训练及每周的集中培训，提高队员的综合素质。要求做到文明执勤，微笑服务。

1、按照年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安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、按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3、思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神。通过树标兵，激上进，在日常市场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。

4、结合安全生产标准化建设，对新入职员工进行上岗前岗位培训及部门培训，确保新入职员工培训率100%，合格率100%。

我市场地处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也很多。为此，部门专门组织队员进行交流，相互取经，学习管理方法，本着“大事化小，小事化无”的原则，不论什么原因，先以劝开双方为主，再仔细询问情况，划定责任，尽量使双方的意见达成一致。如确实不能处理的，立即报市场部或相关部门处理，全年累计参与处理市场纠纷百余起，尽量做到公平、公正，让商户满意，让客户满意。切实体现四星级文明市场的良好购物氛围。

总之，一年来，保安部对市场管理工作常抓不懈，严格按照

公司要求进行操作，讲安全、讲效率、讲标准，做到了全年无重大安全事故发生。虽然取得了一定的成绩，但仍然有很多不足之处，需要我们去改进、去完善。归纳起来，有以下几点：

1、新增人员素质参差不齐，服务意识不足。今年部门虽然实行了岗位三级培训，但有些新队员在工作中没有尽到自己的责任，服务不到位，在这点上部门没有及时的进行新员工的思想、服务规范的补充教育。

2、对于部门日常管理工作中查出的问题，管理的不彻底、处理不全面，造成部门在日常工作中，出现的各类问题是此消彼长，整改措施跟踪不足，缺乏力度。

3、消防工作仍然需要加大力度，逐步完善消防基础设施建设及消防设施设备的维护保养及更新换代工作。

4、偷盗案件仍然偏高，给商户及顾客造成的负面影响难以消除。

5、控烟管理力度不够，市场内抽烟现象仍旧严重。

总结过去、展望未来，整改不足之处并制定保安部新一年的提升服务目标，以利于来年保安部各项工作更好的全面展开。相信在公司领导的正确引导下，在全体队员的共同努力下，商贸城的安保工作一定会上一个新台阶。以下是保安部下一年度的工作工作重点：

1、继续加强队员的思想教育及素质教育，注重企业文化的熏陶，提升队员的整体形象。

2、与公司密切配合，结合部门实际情况，有计划、有步骤地开展部门各项工作，有计划、有落实、有跟踪、有记录。使部门管理工作切实做到安全生产标准化，安全生产规范化。

3、继续加强消防安全管理，新的一年将对市场的所有消防设施设备进行全面隐患排查，对年久的消防水带进行整体更换，对感烟探测器进行逐个检查，对自动消防系统进行全面检修，切实做到自动消防系统无故障运行。

4、签订监控系统维保合同，保障设备高效正常运转，并准备对设备进行升级改造。

5、加大防盗管理与打击力度，力争完成20xx年度公司安全生产责任制目标。

商场保安年终总结个人篇五

2016年商场保安个人年终总结及2017年工作计划一

20xx年安管部的工作在公司各级领导的关怀及指导下已落下帷幕，总结这一年来的工作，为下一年有更出色的工作表现，现对20xx年的工作总结如下：

(一)内部员工的管理，努力提高员工的综合素质。

本年度本部补充了较多的新鲜血液，队伍日益壮大。为加强部门整体的管理，我部加强了对管理层人员的培训及督导，严要求、高标准，以身作则，使安管部员工齐心协力、团结一致、有较强的凝聚力和战斗力。

1、制定了季度培训计划，内容包括公司企业文化，员工岗位流程，部门规范用语，服务案例分析，安全隐患案例分析，不断提高员工的专业技能和业务水平，向着更优质的服务迈进。

2、公司制定了一对一，老员工对新入职员工的引导制度，并取得初步成效，对引导员也实行了奖励评审制度，极大的调动了员工的工作热情。

3、加强了对宿舍的管理，使员工拥有安全、祥和、舒适、宁静的生活和休息环境。保证宿舍整洁有序。

4、根据20xx年培训计划，部门结合实际情况对所有员工进行一次详细、系统的培训。并对培训内容进行了相应岗上考核。

(二)消防和监控方面

1)消防主机报火警：1300次

2)消防主机报动作：261例

3)消防改造单：88家

4)消防演习：2次，三月份十一月份各一次

5)消防安全培训：4次，其中西塔贝乐学科英语1次，部门2次，项目各部门1次。

6)灭火器年检情况：物业1783具。另外协助商户约186具，写字楼约84具。

1、我部于3月份协同相关部门对soho尚都写字楼及商户进行了一次入户消防、安全检查，根据检查情况我部已现场对存在问题单位开出了《安全、火灾隐患通知书》共223余份并通知各商铺或写字楼住户对各自存在的问题进行限期整改，并于3个工作日后协同相关部门针对问题单位进行复查。

2、我部于12月份协同相关部门对soho尚都写字楼、商户进行了一次入户消防、安全检查，根据检查情况我部已现场对存在问题单位开出了《安全、火灾隐患通知书》共计450份，并通知各商铺或写字楼住户对各自存在的问题进行限期整改，后又协同相关部门针对问题单位进行复查。

3、为了落实小区内的安全、消防工作，杜绝安全隐患，本部自于每月的15号协同商场、礼宾、工程、环境等部门对小区内的写字楼、商铺及各部门的库房进行了安全、消防检查，并现场指出存在的安全、消防隐患的各部门和商铺，并要求限期整改。

4□soho尚都商铺及写字楼进行消防验收88家。并签回防火安全责任书共计68份。

(三) 电瓶货车使用情况

20xx年总计开单派出电瓶货车252车次，具体情况如下：

20xx年度电瓶车使用情况统计表

(四) 大型活动举办配备情况

积累了丰富的经验。

(五) 物品放行方面

1) 严格执行物品放行管理规定，防止物品丢失或租户未与业主交涉，私自撤租的现象，情况相对控制较好。

2) 对有撤场迹象的商铺、公司的情况及时反馈于商场部/礼宾部，主动联系，争取工作主动。

20xx年我部共收回车场收费系统代金，商业17万小时，写字楼3100小时。

20xx年共办理物品放行手续(物品放行条)共1599件。

20xx年对二装施工垃圾清运情况进行详细的检查并做好记录，共计清运垃圾942车(1041型车)。

(六)针对十一、三节日期间南、北塔三家户内出现门别撬一家被盗事件总结分析，人员布控、巡查频率、人员出入登记、对户门的检查存在较多漏洞，通过以上所发生问题我部已深刻认识到事情的严重性，为了避免在发生类似事件，我部采取了各班巡视人员对写字楼、商铺的巡查检查，通过监控、人员进出大堂及车场巡视人员对进入的车辆进行跟进。加强楼巡的责任心，并与礼宾部、商场部做好人员的登记，并在节假日期间制定以下几点方案：

(1)结合商场部及礼宾部的房间商铺的资料制定相应表格，通过楼巡打点对楼巡严格要求、对每户现场，检查时间、巡查次数、检查情况做好详细登记。

(2)协同礼宾部对出入大堂人员做好登记，并要求巡视人员对进入商场的人员做好跟进避免商场人员通过写字楼的安全通道进入写字楼，并将每个通往写字楼的通道前的监控调制到大画面做好监控，对进入的人员、及进入车场的车辆与牌号做好进出场登记，发现可疑人员及时通知中控室监控及楼巡赶到现场询问检查。

(3)通过技防，要求中控员对监控录像的检查发现，电梯、楼层内出现人员走动及时通知巡视人员赶到现场检查。

(4)要求当值主管、领班班长对巡视人员及各岗的情况把好关，检查巡视人员的巡查情况，检查质量做好检查记录，发现存在问题及时整改。避免出现十一期间所发生的问题。

(5)在每次节假日前与礼宾部对每户进行提醒，锁好户门、关好门窗、并对其公司人员进行了解有无加班人员，如有加班人员进行登记便于我部节假日值班期间了解现场的基本情况，加强各岗的关注，避免安全隐患的发生。

本部将会在今后的工作中以高要求、高标准来严格要求每一位员工，认真贯彻公司的指导思想，提倡微笑服务，安全为

主。紧密与其他部门配合，以公司目标为导向，加快工作节奏，提高工作效率，保证工作质量来回报公司及公司领导的厚爱。

2016年商场保安个人年终总结及2017年工作计划二

光阴荏苒，弹指间，一年又已过去，在过去的一年里，保安部在公司各级领导的亲切关怀和指导下，在全体队员的共同努力下，在各部门的团结协作下，围绕我市场安全生产标准化的总体目标，按照“五星级文明规范市场”要求，认真贯彻“安全第一，预防为主，全员参与，综合治理”的安全生产方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好市场消防安全防范工作，维护市场良好的治安秩序，较圆满地完成了公司各项安保任务。过去的一年，保安部的各项工作基本步入正规，发展趋势良好，与上一年相比有了很大的提升。但在实际工作中，不足之处也在所难免，在规范部门正规化建设的同时，也深刻查找工作中的不足。现将一年来的工作总结如下：

一、 消防安全

市场安全是市场经营的最基本保证，与市场的发展休戚相关，消防安全是市场安全的重要组成部分，消防工作自始至终都是公司工作的重点。为了把消防工作做好，让公司领导放心，我部门根据“预防为主，防消结合”的消防工作方针，制定了一系列工作计划和安全应急预案。每天都要对所有消防器材及设施进行检查，发现问题及时解决，保证设备的合格率及正常运行能力。

1、 隐患排查。

在公司领导的指导下，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保市场安全万无一失。针对重点区域及重点部位实行重点监控。每天指定专人严格执行每两小时防火巡

查制度以及每月防火巡查制度。全年累计查处各类消防安全隐患279起，其中灯未关144起，比上一年减少16起，门未锁68起，同比上年增加22起，门缝过大18起，同比上年减少25起，衣物未收49起，同比上年增加29起。

加大市场控烟力度，全年累计查处违规抽烟21起，（其中商户抽烟9起，装修工人抽烟12起）同比上年减少11起，开具提示单报市场部处以违约金处理，累计收取违约金400元整。在总经办牵头下，三部门联合安全隐患大排查2次，共查处隐患138起，并全部整改到位，直至复查验收合格，确保了市场消防安全。其他安全隐患排查中，共查处大客户单位安全隐患5起，开具安全隐患整改单3份，压力不足灭火器37具，发生故障的应急灯2只。对所有隐患都进行跟踪整改，直至隐患消除。全年未发生火灾（含未遂火灾），完成了上一年度制定的消防安全生产目标——火灾事故率为零。

2、装修监管。

严格按照《消防法》相关条款执行监管，杜绝使用易燃材料或三无产品。对进场施工单位进行严格管控，不具有装修资质或无相关操作证件者，一律不准进场施工。对符合要求的装修公司或个体，实行备案登记，统一管理，杜绝了无证装修行为。截止20xx年x月x日，保安部共装修审批144家，验收合格144家。装修留电275批次，并做好装修监管；动火审批9起。6月x日，装修审批交予市场部执行，保安部一如既往做好装修监管工作，确保市场安全。

3、设施设备。

保安部历来重视消防设施设备的管理，每天检查消防设施设备完好情况，由于消防基础设施设备落后，加之年限已久，很多消防设施设备出现问题，影响正常使用，保安部及时联系维保单位进行维修保养，一年来共更换烟感11只，控制模块1只，消火栓手报一只，手动报警按钮1只，消防主机回路

板1套，充灌干粉灭火器2kg 726 具，4kg 167 具。每月定期对消防设施设备进行维护保养，每年定期对消防设施设备进行年度检测。通过对消防设施设备的维护、保养、维修、更换，以完善消防基础设施设备建设，更好地实现安全生产标准化，确保了市场自动消防设施设备的正常运行。

4、软件建设。

依照消防大队户籍化管理制度规定，每月定期对市场“四个能力”建设进行自查自改，每天更新消防重点单位的电子录入系统。结合消防主题月活动，加强市场消防知识宣传；增设各类消防标识，安全出口标志，消防地贴标识及禁烟标识，一年来，共更换消防地贴标识275张，安全警示地贴40卷，进行消防知识培训5批次，受益员工或商户680余人次。灭火应急疏散演练2次，参与人数涉及到全体员工及大部分商户。

二、治安防范

在防盗方面，部门也制定了一系列应对措施，除了加强市场的巡逻频次以外，也充分利用广播系统及各种温馨提示，及时提醒广大商户和顾客严加防范。另外，要求各个队员从思想上引起重视，时刻绷紧“安全”这根弦，经过全体队员的共同努力，一年来没有重大的盗窃案件发生。全年共发生打架事件2起，比上一年减少2起；报警数381起，发案数101起，同比上年报警数减少70起，下降了16%；发案数减少27起，下降21%。数字下降了，但总体不容乐观，与上一年度治安防范要求相差甚远，未完成年初工作计划。

在突发事件处路方面，保安部制定了详细的突发事件应急预案，加强商贸城的治安防范，一年来共有效阻止或报警处路打架斗殴、酗酒滋事等社会治安案件30余起。确保了商贸城四星级文明市场的良好经营秩序。

在应对自然灾害性天气方面，保安部制定了防台防汛应急预

案，并让全体队员工熟知应对程序，当灾害性天气到来时，能够及时有效地应对，将自然灾害损失降低到最小程度。根据商贸城建筑结构特点，每逢汛期，百货区漏水现象严重，全体保安做到有备无患，一旦发生险情，便能第一时间进行抗洪抢险，确保商户的财产免受损失，一年来，共排除各种险情多次，出色的抢险救援深得公司领导的认可，以及商户的高度赞赏，提高了商贸城的服务满意度。

三、车辆管理

商贸城是下沙开发区大型综合市场，地处黄金地段，人多车多，有限的车位难以满足众多车辆的需求，这就给我们的停车管理带来了很大的压力。车辆管理始终是保安部日常工作的一大难题，但保安部始终都把车辆管理当做一项重大事情来抓，安排专人引导疏散车辆、合理调配岗位，确保东门、西南广场以及北通道畅通无阻。

1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制市场内的车辆，保证停车场内井然有序、消防通道畅通。

2、加强保安员引导手势、语言方面的培训工作。

3、对外来危险品进出车辆实施登记制度，全年危险品车辆进入80余次，每次都做好进场登记并跟踪监管。卸货车入场，几乎天天都有，在北通道指定卸货区域，全年无交通事故发生。

4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，尤其对夜间进场施工人员及时查验出入证件，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。

三、教育培训

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户，

保安部制定了严格的管理制度，定期组织队员进行学习，内敛素质，外树形象。通过每天的班前训练及每周的集中培训，提高队员的综合素质。要求做到文明执勤，微笑服务。

1、按照年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安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、按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3、思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神。通过树标兵，激上进，在日常市场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。

我市场地处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也很多。为此，部门专门组织队员进行交流，相互取经，学习管理方法，本着“大事化小，小事化无”的原则，不论什么原因，先以劝开双方为主，再仔细询问情况，划定责任，尽量使双方的意见达成一致。如确实不能处理的，立即报市场部或相关部门处理，全年累计参与处理市场纠纷百余起，尽量做到公平、公正，让商户满意，让客户满意。切实体现四星级文明市场的良好购物氛围。

总之，一年来，保安部对市场管理工作常抓不懈，严格按照公司要求进行操作，讲安全、讲效率、讲标准，做到了全年无重大安全事故发生。虽然取得了一定的成绩，但仍然有很多不足之处，需要我们去改进、去完善。归纳起来，有以下几点：

- 1、新增人员素质参差不齐，服务意识不足。今年部门虽然实行了岗位三级培训，但有些新队员在工作中没有尽到自己的责任，服务不到位，在这点上部门没有及时的进行新员工的思想、服务规范的补充教育。
- 2、对于部门日常管理工作中查出的问题，管理的不彻底、处理不全面，造成部门在日常工作中，出现的各类问题是此消彼长，整改措施跟踪不足，缺乏力度。
- 3、消防工作仍然需要加大力度，逐步完善消防基础设施建设及消防设施设备的维护保养及更新换代工作。
- 4、偷盗案件仍然偏高，给商户及顾客造成的负面影响难以消除。
- 5、控烟管理力度不够，市场内抽烟现象仍旧严重。

总结过去、展望未来，整改不足之处并制定保安部新一年的提升服务目标，以利于来年保安部各项工作更好的全面展开。相信在公司领导的正确引导下，在全体队员的共同努力下，商贸城的安保工作一定会上一个新台阶。以下是保安部下一年度的工作工作重点：

- 1、继续加强队员的思想教育及素质教育，注重企业文化的熏陶，提升队员的整体形象。
- 2、与公司密切配合，结合部门实际情况，有计划、有步骤地开展部门各项工作，有计划、有落实、有跟踪、有记录。使部门管理工作切实做到安全生产标准化，安全生产规范化。
- 3、继续加强消防安全管理，新的一年将对市场的所有消防设施设备进行全面隐患排查，对年久的消防水带进行整体更换，对感烟探测器进行逐个检查，对自动消防系统进行全面检修，切实做到自动消防系统无故障运行。

4、签订监控系统维保合同，保障设备高效正常运转，并准备对设备进行升级改造。

5、加大防盗管理与打击力度，力争完成20xx年度公司安全生产责任制目标

2016年商场保安个人年终总结及2017年工作计划三

光阴似箭，岁月如梭，转眼间20xx年即将过去了。回顾我在裕达物业服务有限公司这一年来的工作，可以说是受益非浅。为了更好地做好今后的各项工作，现我就一年来的工作总结如下几方面：

一、抓队伍建设

拥有一支过硬的队伍是做好工作的重要保证。今年以来，由于人员变动比较大，而且公司领导对保安人员的综合业务水平要有进一步的提高，所以我非常重视队员综合素质的提高，凡新队员进来时，我都要带他熟悉整个小区的各种硬件设施及各个岗位应该注意的事项。同时还督促他们积极参加部门领导讲授消防方面的知识培训和消防实操技能培训及军事训练，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，业务水平不断得到提高。

二、抓思想建设

由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，每个人的综合素质、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，我根据不同队员，不同情况，灵活机动地在

班前班后会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。对工作中出现的问题和差错，我们做到了：不隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为戒，强化精神，改进工作，由此收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我班的队伍出现了“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。

三、日常工作和管理

在日常工作中我坚持做到了以下几点：

- 1、随时掌握队员的思想动态和工作情况，尊重队员，相互关心。
- 2、走动管理，随时督促，检查队员在岗期间的仪容、仪表、礼仪、礼貌及值班工作质量。
- 3、坚持每天主持班前班后会，检查队员仪容、仪表和通讯装备，明确当天的工作重点和任务要求及注意事项；下班时讲评当天的工作情况，及时纠正工作中存在的问题，做好工作记录。
- 4、按既定的工作规范和路线，日夜进行重点区域安全巡逻，及时发现可疑迹象和安全隐患及漏洞，并及时向上级领导汇报。
- 5、妥善处理当班时发生的事情，并做好交接班记录。
- 6、积极并按时完成上级领导交办的其它任务。

总之，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。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。

商场保安年终总结个人篇六

安全是指保护公共安全。这是一种专业的工作。其主要职责是负责区域内的防火、防盗和人身安全。以下是为大家整理的关于, 欢迎品鉴!

20xx年即将到来我们感慨万分□20xx年的工作历程一幕幕的在我们面前出现，为了更好的做好20xx年工作，保安部和清洁部向商场作出20xx年在过去一年的工作的总结，总结出过去一年来做过的工作成绩和不足。

(5)在人员缺少招新保安部，是一大难事，保安部和清洁部在商场办公室的指引下，动员员工家属、朋友介绍等手段招工，同时商量场办公室也在人才市场和宣传下加大招工力度确保能招到工起了一定效果。

对于来应聘的人员，我们保安部和清洁部耐心细致的讲解工作条件，待遇等，并把好入选头道关，认为符合条件的由商场进行应聘;(6)提高福利待遇改善生活环境，考虑到员在工作时，生活有许多不便，特别是吃饭问题，保安部和清洁部建议商场并给员工买两台微波粘卢和柜子，让员工能吃到热饭，柜子存放衣服，使员工能安心工作。

消防安全工作是商场的工作重点，保安部和清洁部遵照商场办公室的消防安全工作指示精神，常抓不懈，时刻不放松的原则，经常利用下班时间组织员进行消防知识和技能培训，同时积极配合商场消防升级设备维修工作，不论是在经营期间还是夜间维修，保安都有专人负责，特别是消防改造维修要用电焊，保安员就提着灭火器守在旁，确保商场的财产安全，和改造维修顺利进行。

消防工作是商场工作头等大事，我们每个员工都要牢记这一宗旨，在头脑中绷紧这要弦。20xx年保安部在商场办公室支持下组织员工进行消防知识和技能培训12次，派人去东莞市培训2次，商场牵头组织商场铺位消防培训2次，建立消防培训室培训员工，通过培训学习，极大提高商场员工和铺位经营者的消防知识和扑救初起火灾的能力。确保商场的消防安全。

商场治安工作是保安部首要任务，我们保安部去年针对商场铺位反应单车丢失严重现象争求商场办公室同意把16#门岗移到单车停放处，重点对单车的年管并监督广场，通过治安队便衣和商场监控电子眼，狠狠打击盗车和盗贼收到较好效果，对铺位与铺位之间，商铺与顾客之间的纠纷，我们第一时间到达现场，能处理的及时处理，不能处理的汇报办公室以及110进行处理，真正做到全年商场无重大恶性事故发生，对商场内商铺变更装修，我们都进行及时汇报。

同时加强保安值班交值班检查工作，对小偷来商场铺位进行偷盗，我们保安部组织保安便衣进行抓捕和驱逐，并告试各铺位，做好自身防犯工作，据20xx年统计，保安员在商场铺位协助下抓捕小偷20多人次，缴获截获单车13辆，截获衣物手机、人民币等脏物，狠狠打击了小偷行为，保障商场正常经营，同时清洁部也做好商量场的卫生工作任务。

地下停车场是商场一个配套服务体系，它的停车规模和设施，员工的负责性较好，每天流动停放车车辆数百辆，这就给车场增加很大的压力，保安部配合商场办公室强化了车场管理，固定了车场人车登记巡察收费人员。调整了车场收费标准，加强值班人员的工作责任心，提高服务质量，大大地降低车场事故发生，如车辆被刮、被撞，车窗门没有关好我们保安都能及时发现并处理好，特别是个别车主对收费标准不理解与车场收费人员发生争吵，我们就耐心细致的解释工作。

20xx年保安和清洁工工作中存在的主要问题：

(1) 由于劳动法实施，部份员工思想的误解，部份员工存在出工不出力现象，同时部份员工工作不认真，偷懒。

(2) 人在岗位，心不在岗位，无责任心，对工作不负责，出现上班迟到，不听从部门指挥和服从工作安排。

(3) 有个别员工在上班时玩弄手机，存在赌博行为。

为在新的一年里更好地完成以后的工作，我们各部门要认真地在公司和商场办公室的领导下，发挥我们现有的工作经验，克服我们现有的缺点，在新的一年里做好各项工作。

机电维修部：

机电部作为商场其中一个较为重要的部门，安全责任时刻不能掉以轻心，在20xx年内，机电维修部在保安部、清洁部的配合下，年度工作基本达标。

在20xx年度，在办公室的领导下，对商场机电维修部工作汇报如下：

一、重新定制上班时间表，优化部门员工的作息时间以及值班时间，规范加班制度。

二、强化电工部工作规章制度，强化电工工作规范。在20xx年初，定制了一系列针对电工、安全方面的制度以及规范，进一步加强机电部的工作规程，对每日、每月、每季的日常工作进行编制，合格分配今年内的工作；每天按日程进行工作，并作记录，严格要求做好每日的工作日志记录，加强组员的责任心。

三、商场用电日常工作。每日按日程内容工作，更换以及维修用电设备。

四、完善消防安全工作。保障消防值班室以及消防设备的监控，对平时消防设备的故障以及误报进行修复以及登记；参与每月的消防保养工作以及每月消防检查工作。

五、20xx年度商场机电部参与工作。

1、商场中央空调水处理保养

2、中央空调线路板维修

3、电梯安全，电梯毛刷边加装

4、商场楼层风机维修

5、商场消防设备更换。

6、商场地下室翻新，粉刷外墙、柱。

7、在商场地下室出入口附近增加防洪沙池。

8、商场楼顶广告灯(led)安装，以及外墙灯更换

9、商场广场三角广告灯维修更换。

10、商场广播系统维修维护

11、消防培训室、孵化基地培训室装设音响投影设备

回望20xx年的工作情况，仍有部分不足，在新的一年里完善。其中：

1、提升部门形象，加强机电部与其它部门工作之间的配合。

2、进一步强化工作细则、工作流程和规范。

3、加强消防安全工作，强化日常检查制度、维修制度。

光阴似箭日如梭，转眼间20xx年已经过去，在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级。20xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

现在居民生活素质的综合提高，人们购物的最高境界也发生了翻天覆地的变化，商场的硬件已经趋向同质化，而软件方面比如人性的管理却是各有千秋，各自不同，随着保安员的进驻商场，带来的各种问题和现象也逐渐摆在了每个经营管理者面前，商场保安的工作职责也渐渐地明朗起来。北京的中高档商场是日益增多，对商场保安的工作也越来越重视，而保安服务公司也明显发觉客户单位的要求越来越理性和规范，保安员的业务水平和技能再一次提上了日程，商场保安员的工作到底需要怎么开展，才能让客户单位满意，让保安公司放心，让北京社会大众对商场保安有个全新的认识？本文将就这方面略作引导，不敢妄言，希望同行批评指正，共同进步。

保安人员保安人员的条件1、上岗人员的商场保安工作总结条件：

(1)高中以上学历，身高1.78米以上，身体健康，品貌端正；

(2)30岁以下，个别岗位可适当放宽标准；

(3)有保安能力、知识丰富者；

(4)体格健壮、责任心强、能做到诚实的执行任务者；

例如：1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。

2)客流密集或敏感区域的卫生保……

光阴似箭日如梭，转眼间20xx年已经过去，在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级，商场保安工作总结[]20xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了

之后很赞同认可！

二、商场开业前的商场保安工作总结准备1、所有人员集合，统一检查各通道，各卷闸有无异常，能否正常开启。2、按规定时间开放员工通道，让员工进入。3、按开业时间打开所有通道门，并维持门前的商场保安工作总结秩序，避免刚开业人员集中，发生拥挤现象。4、密切注视进出人员，因开业人员较杂，容易发生意外事件。

业务素质培训等。例如：1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。2)客流密集或敏感区域的卫生保……(4)当顾客的眼睛在搜寻时(顾客好象在找什么东西)第三天营业员工作规范为保证商场销售服务工作的连贯有序，避免工作出现遗漏或失误，特制定本工作规范，营业员应严格遵守本规范。

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平，2015年要在商场总经理的领导下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好商场的安全防范工作，维护商场的治安秩序，力争达到“让客人完全满意”的服务目标，为商场创造良好的经营管理环境。

具体工作计划如下：

1、从内部管理入手，提高保安综合素质。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爱店如家的思想。各级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。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们这份工作的责任。

针对商场消防安全隐患方面的问题做好了提前的排查工作，期间消防安全知识的宣传也给自己的商场保安工作带来了许多便利，其中存在的主要问题便是堆积的商品在舍不得扔掉的情况下严重堵塞了安全通道，但是对于商场负责人来说这样的处理结果也是难以让诸多顾客感到满意的，因此在重新修建商场仓库以后将平时用不到的物品都储存进去，而且由于通道变得空旷了许多可以在做好清洁工作以后再行开放，至于通道中的消防设备以及相应的装置都得到了及时的检修与更换。

在秩序维持方面主要还是预防结账时存在的插队现象，以往由于担心顾客的吵闹影响到商场的生意导致自己面对插队人群感到无可奈何，因此今年特地在收银台后面设立了单人护栏并取得了一定的效果，其实在我看来若是顾客能够在排队时自觉一些的话应当能够解决这方面产生的问题，关于这点可以了解到年轻顾客在购买商品的时候往往能够遵守商场内的秩序，但是即便如此也不能够有所松懈才能处理好商场内部的秩序维持工作，今年在秩序维持方面通过保安人员的努力做到了商场内部的顾客没有发生任何的矛盾。

在商场外部则做好了车辆疏导以及停车场的看护工作，除了预防部分顾客将小汽车停放在商场门前以外还要对不规范的情况给予疏导，若是在规划了专门的停车区域以后还出现这

样的问题可就是自己的失职之处了，工作总结而且面对占用商场停车区域的行为应当给予制止才能保障消费者的权益，其中比较典型的还是烧烤和水果一类的小摊贩给商场周围的卫生状况造成了影响，由于多次制止仍难以得到有效解决应当对这类问题进行反思才能找到有效的方法。

通过以上总结让我对商场保安的职责有了更深层次的理解与体会，但想要在保安工作中做出一番成就光凭这些话还是不够的，因此我需要在今后的商场工作中履行好保安人员的职责并遵从相关负责人的指示，而且即便是通过长年累月的工作经验也能让我成长为优秀的商场保安人员。

20xx年是经营结构大调整以后，购物中心在商场调整经营新的一年。一年来，在公司董事会和部门经理的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。上半年商品销售总量提高，年销售达到亿元；商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐射。

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，我们部门在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是经营品种定位的调整。品种价格体系比原来调整40%，人员的业务能力提高了%，已经成为商场经营新的排头兵。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大平价服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业经营人员的调动和流失，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。

为进一面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今

年公司下达的万元的商品销售指标，我们部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾20xx上半年年的工作主要抓了以下几个方面：

2、抓商品结构调整，适应市场消费需求。一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部4月份引进某品牌平价内衣，一上柜就受到消费者的青睐，最高日销售超过万元，五月份就成为同行业平价销售的销量冠军。

3、层层分解经营指标，调动各方积极性。根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

4、强化责任心，落实责任制。为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还积极了解商品在技术监督部门委托权威部门对商品的质量进行不定期的检测情况，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

5、加强资金管理，节约费用支出。坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、空调，传真、复印以及营业用具、文具用品、广告

宣传用品等的管理，及时将核算费用。合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。千方百计节能降耗，减少费用支出。

6、推进商品准入的完善性，完善合同管理。部门坚持做到引进商品由上一经部门及时审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

7、进行商品零库存管理试点，探索新的管理方法。为适应经销模式的变化，节约管理成本，部门在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合本部门的实际，制订了商品零库存管理办法，并在内部率先进行了商品零库存管理的试点，并取得一些经验，为逐步推广进行了有益的探索。

9、加强本部门精神文明建设，努力提高服务水平。一是针对商场员工的实际情况，为保证服务质量，经常开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务的督导教育，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因为员工调整而导致服务规范不到位的现象。二是积极参与各项创建活动。为树立商场“窗口”形象，发挥服务业在创建活动中的示范带动作用。

20xx年在部门员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。

