# 商场员工年终总结个人 商场员工年终总结(大全8篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-05-28

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**商场员工年终总结个人篇一**

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。

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。

在突发事件处臵方面，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臵打架斗殴、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。

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中的一大难题，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。

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

**商场员工年终总结个人篇二**

我在20xx年6月，我加入了购物中心，开始了我新的工作和学习过程。在过去的一年里，我收获了很多，感受到了很多。现在，我将这一阶段的工作总结如下：

1、服务整改活动月日，客户服务监督部成立，我满怀期望和远见地工作。在经理的领导下，我开始了公司分配给我的任务和工作，并与服务台的其他四名同事并肩战斗。在此期间，我们围绕着纠正商店员工的劳动纪律和基本行为开展工作。在繁忙的商店日和国庆日之后，我们计划并组织了uu商业建筑服务整改月活动在公司领导的协调下，整改月终于变成了整改活动，整改后立即调整了实施期限。

本次活动加大了竞争力建设阶段要求和承诺的维护和落实力度，严格查处门店不良氛围和习惯行为。我每周根据检查和整改情况写一份整改总结，每个阶段都会定义新的整改目标《服务整改计划》要求各部门于日xxx;写一份本部门服务整改活动总结，并要求每位员工在当天以及员工的个人总结中xxx;写下自己对服务整改活动的感受或总结，x%公司全体员工对整改活动表示认可，%左右员工认为上一次整改还存在很多盲点，需要进一步细化和加强，并长期坚持关于员工，从意识到行为以及自身要求，对服务和服务建设有着深刻的.理解和理解。

是的%到%员工在整改期间与同事进行了绩效比较，并在比较的基础上分析了他们的绩效，最后为下一个服务整改流程制定了愿景计划，并表达了他们的决心。大约60%的员工在他们的想法中仔细地回顾和回顾了服务承诺。在此期间，他们详细描述了这些承诺的应用，提高了对服务创建方案的理解和理解，并在日常检查中监督和检查了这些措施的应用员工的感受和总结有助于我们掌握员工对服务的理解和实施效果，涌现出一批优秀案例和优秀员工。经过本部门和各运营部门的综合评估，员工得到了相应的奖励，极大地激发了员工的工作热情和士气，对促进店铺氛围的改善起到了积极的作用。

2、对运营部和运营部服务整改工作的评估和比较我部从整改的积极性、及时性、彻底性等方面对运行负责uuuu部门和运行uu部门进行了最终评估，各部门都做得很好，通过了一段时间的评估集中整改，自律意识强，全员服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念、大公司观念进一步增强，工作作风和服务水平相应提高，呈现出不同于以往的良好精神面貌。

3、员工和客户调查为了调查服务整改活动的效果和作用，我们对员工和客户进行了系统调查。

**商场员工年终总结个人篇三**

这个对我来说全新的领域里，我感到自己在产品知识的欠缺和对这个行业的规则的陌生。于是我从对的产品开始了解，现将我这一年来的实习工作总结如下：

在销售过程中我的感悟是所有的销售都是相通的，只是销售的产品不同而已，所以我们在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。我觉得在几天的实习中我总结出如下几条：

在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的衣服。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的.提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，成交的机率大很多。

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这段时间，在卖场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要一件中号的毛衣的时候，我不能把中号的衣服拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的衣服拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣32号是小号，34号是中号，36号是大号就是这么一点小小的产品知识，体现的就是你是一个新手，你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格，穿衣风格等的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他的衣服。

**商场员工年终总结个人篇四**

xx年管理服务中心（商业）在公司领导的正确领导下，在上级各职能部门及兄弟单位招商中心的大力支持配合下，围绕年初经营目标，坚决贯彻落实陈总年初提出的新业态、新思路工作要求，重点抓好计划管理、岗位培训、安全管理、投诉处理、月度考核及客户评价，全体员工克服困难，较好地完成了全年各项工作任务。现将管理服务中心（商业）xx年主要工作总结如下：

（一）、安全管理工作。

1、公共秩序治理

1）商场装修阶段，严格落实岗位责任制，严格执行清场程序、员工进场程序、物品放行程序等安全管理程序。合情、合理的处理了多起装修商铺失窃事件。多次收缴了准备夹带出街区的施工、装修材料，为项目部挽回了部分经济损失。在街区商铺营业装修施工过程中抓获了1名偷窃施工材料人员，其余不明夹带情况5起，保证施工顺利进行。9-11月份的商铺装修期间无发生重大治安事故，保障了管理服务中心及商户、顾客的财产安全。

2）突发事件的处理及时、到位。处理商城出现断水断电导致的聚众闹事1起，抓获小偷1人。处理盗窃事件10多起。

3）xx年度街区发生多宗电动车、电瓶丢失案。究其原因:主要是秩序队员的人员编制紧，防范区域大，整个街区只是半封闭,又是商业街区,加上装修多,人员进出频繁,车辆停放点分散、不集中、难管理而引至。 稍后的时间我们及时的了解治安隐患,对无正规证件、闲杂人员及时清理。并在停放电动车的负一车库安排了岗位，即不再有偷盗情况出现。

4）在完成基础安全防范工作的同时，加大力度规范街区各摊点物品的管理，10-12月间，公共区域无物品乱堆、乱挂现象，消除因物品乱堆、乱挂而引起的安全隐患及形象影响。

5）商铺占道经营方面经过长期不懈努力的监管、纠正,已基本无乱摆乱放情况。

6)商铺的食品乱丢、乱倒现象,虽然还未能全面杜绝,但经大力整治已大为减少。

2、消防管理工作。

1）贯彻“以防为主、防消结合”的管理方针，通过严格执行公司的消防巡查制度,消控室24小时值守，发现报警及时检查和处理 。保证每班次一个小时对街区内各区域巡查1次。每周组织1场员工消防培训。加强消防意识，确保街区8-12月份无火警、火灾事故发生。

3）配合华联，联同招商中心完成1次涵盖所有餐饮、超市员工的消防实战演练，计有菜锅起火湿布灭火、灭火器喷灭，煤气罐起火的徒手关闭、灭火器灭火后的关闭等四大科目的消防实战演练。各商铺员工演练后均已能掌握该四科目的各项灭火技巧。

3、交通管理:

1）严格按照工作规程对负一到负四车库的出入人员、车辆、物品进行检查。今年街区车库内未发生由于工作人员失职导致的盗窃案件和破坏事件。

2）根据现场情况配备外围岗位及制定巡查路线，进行外围安防和指引车辆、顾客进出，通过正确引导，车场管理既无堵车现象发生，也没有发生任何事故和投诉事件。保证了街区各进出口的客流、车流顺畅及停车场的秩序。

3）针对华联送货车辆以及其它单位送货和发货车辆增多，多数为超重货车，护卫值班人员通过加强对车辆巡查跟进，及时发现了送货和发货车辆损坏我街区内各类井盖约5起，处理及时，避免了街区的损失。

4）针对街区外路面乱停乱放的车辆，秩序维护队员通过耐心的劝说、引导甚至报警处理的各种方法，车辆乱放现象得到有效控制，维护了街区周边路面车辆正常通行和经营秩序。

(二)环境卫生管理

1保洁

1）完成了所有商铺装修及营业装修期间的所有杂物、余料、材料的清理工作。

2）在华联超市开张前，完成了街区负二层所有内街的清洁卫生。在街区

全面试业前，完成了所有街区内街、街区，消防通道的卫生、保洁工作，最大限度的确保街区的顺利开张。

3）完成车库所有杂物、余料、材料的清理、搬运、摆放工作。

4）按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、街区落叶清理、街区路面的清扫等各项机动工作。同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运做到了日产日清。

6）完成了街区200多车装修施工垃圾的.设点堆放，清理、清运工作。力保街区的营业的正常开展。

2消杀工作。

3绿化工作

对区内的绿篱每天保洁、清理，并每月检查树木生长情况，及时清理枯枝黄叶。

(三)公共设施、设备的管理

1通过多方协调，将电梯到负一、二、三层的出入功能封闭。电梯厅进行电子门禁关闭。解决负一到负四层商场与住宅用户因电梯共用而导致严重的安全隐患。将街区与小区完全的隔绝。

2积极配合招商中心及工程部，完成了对配电室变压器供电负荷进行重新分配的各项协调工作。最终将华联、小区、商场的各方用电分开。有利于以后华联、商场、小区的水电、物业费的明确区分。平衡各台变压器上的供电负荷，确保小区、超市、商场三方的用电设备用电高峰运行正常，又减低变压器损耗。

3完成3起公共区域漏水事件的处理。商场的消防水曾因管理原因无法关闭，在加水、加压的时候，导致整个负一、二街区的多个商铺被水浸泡。经秩序的快速反应协调处理，保洁人员的全力清理。免去了更大的损失。在最短的时间内完成抢修工作，保证商户的用水用电正常。

4分别多次与集团及招商中心工程部及项目部协商，进行了街区商铺内8

处渗漏水点的整改、处理跟进问题。

5协调整改广场大雨天气导致雨水反灌情况。

6协调整改街区西侧坡道无排水导致雨水反灌的情况。

8协调完成负一层车库出口的封闭。确保负一车库无闲杂人员随意进出。

10联系、协调完成负四层车库集水井的清掏和设备保养。确保车库无水冒、浸泡事件发生。

11在人员不足的情况下，自行采购材料，完成了负一车库电动车充电区区域，解决了一线员工的交通电动车辆的充电问题。也为管理服务中心及招商中心节省了费用。

12组织各部门人员对街区负一至负三层消防通道照明、各楼层卫生间门把手、龙头、冲水阀、消防门拉手、洗把池等30多项小设备的整改跟进，满足街区营业需要。

13协调跟进公馆商铺抽风系统改造方案，并督促施工单位完成，改善了小区住宅区的空气质量。

14配合天监控设备方完成街区监控摄像枪及车场收费系统安装、改造工作，以最大限度的减少监控盲点。

（四）、按照管理服务中心的整体部署完成的重要工作。

1德克士、建行、阿里妈妈等主力商户都存在装修程度复杂、设备改造项目众多、工期较短等不利因素，物业管理中心调动一切力量，从现场监管、安防、保洁等方面进行全程密切配合，保证了这三家商家如期开业，为88街区的招商和营业提供了有利的条件。

28-12月份共配合完成了16场的华联大型促销晚会、凤凰电动车以旧换新、特卖会等活动，基本上达到了清洁及现场安全管理协调无状况，使各项活动得以完满完成。

3联同小区物业管理服务中心与其它商户、华联用户召开了数次协调会议，确定了车辆及人员的进出路线、及车库车辆停放区域等问题，在保证不影响各方使用的前提下，尽最大限度地满足其它各方的需要。

4落实88街区、盛天果岭销售点的清洁服务、接待服务、现场监管等管理

工作；

5街区下水道穿孔的协调

6负二层卫生间漏水点的协调整改

7卫生间取水点及拖把池的协调安装

8负二层商场生活垃圾堆放点的协调设臵。

9师院对面广场车辆停放的规范、协调。

（五）人力资源管理

1充分调配好人力资源，挖掘人力资源潜力。在保证街区安全的前提下，通过人力资源整合，只设6岗来进行街区的安全保卫工作，工作饱和度100％。

2只设5岗来确保负一、二街区，及负一、二、三个车库的全面保洁工作，要求高，工作任务重，工作饱和度100％。

3行政岗位只设1人进行全面行政管理工作，工作饱和度100％。

4在员工队伍建设方面，管理服务中心一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换；另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。充分的发动员工的人际关系网，调动大家的介绍热情，积极介绍人员前来参加，进一步储备人力资源。

5团队建设上，一方面在工作中强调身体力行、身先士卒、以身带领的工作方法，带动员工的工作主动性。另一方面，让员工认识团队价值，通过讲发展、开思路，鼓励员工目光放远，以学习、提升为目的，将自身利益和发展与管理服务中心的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足管理服务中心不断变革创新和成长发展的需要。

6服务中心xx年的重要举措之一，做到每个部门每周有计划，每周有总结。提高了服务的及时性，提升了服务品质。

7在日常工作中按公司体系文件、规程要求，实行自查、检查相结合的管理方法，使管理服务工作形成制度化、程序化。

8员工内部培训工作是我们重心之一，是日常指标性工作任务。通过礼仪培训、规范仪容仪表；专业知识培训、提高专业技能；工作规程培训、强化执行力；案例分析、提高实操技能等相关的工作技巧的培训，同时也在日常工作中不间断的指导和强化，提升整体服务水平。

**商场员工年终总结个人篇五**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为××企业的每一名员工，我们深深感到××企业之蓬勃发展的热气，××人之拼搏的精神。

我是××销售部门的一名普通员工，刚到明发时，我对招商方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其招商市场，作为销售部中的一员，我深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个招商市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于××年与××公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合××公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为××月份的销售高潮奠定了基础，最后以××个月完成合同额××万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

××年下旬公司与××公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出××火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

××年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

**商场员工年终总结个人篇六**

精神，按照总经理提出职能管理精细化的要求，以领导下，在各部室的大力配合下，经过全体安保人员的努力，未发生火灾事故、治安事件、甲方重大交通事故，为全店经营工作的开展起到了保驾护航的作用。综上所述，具体总结如下：

1、安全生产工作

积极推进安全生产工作制度化、标准化管理，巩固成果，抓好落实，坚持依法管理，严格落实xxx号令规定，主要落实好以下工作：

(1)抓好员工培训教育，加强应急疏散演练。为提高员工的安全意识及能力，保安部上半年组织员工培训xxx次，结合实际主要加强了灭火器使用方法、报火警、疏散、如何处理火灾及消防安全“四个能力”等，组织员工安全知识答题xxx次，组织应急疏散演练xxx次，有效的提升了员工的安全意识及能力。

(2)抓好安全检查及时消除不安全隐患。强化全店的安全检查，严查用电设备设施，严查消防设备设施、严格管理火源、严查安全通道、严查死角明面上不易发现的部位，认真检查，落实整改，每逢重大节假日，由主管安全领导带队，组织相关职能部室人查，落实整改，每逢重大节假日，由主管安全领导带队，组织相关职能部室人员开展全店安全检查，按照规定，落实好营业前、营业后，卖场两小时巡查，发现问题及时解诀，并做好记录，确保安全。

2、治安内保工作

由于超市人员流动密度较大，容易被不法分子作为制造混乱和社会不良影响的目标，造成对顾客生命财产和超市员工及财产的损失，创造一个安全、良好有序的购物环境是一切工作的前提，结合实际工作情况有针对性的开展工作，重点部位采取重点防范的措施，加强了汇款室、押送款、营业秩序的监控以及我店的夜间安全防范工作，加强对员工安全教育，提高安全意识，开展群防群治工作，完善各种突发事件预案，做到了有演练、有措施，在全体安保人员的努力下，顺利完成了元旦、春节、五一、国庆等重大节假日促销期间的安全保卫工作，确保了超市安全稳定。

3、停车场管理工作

停车场自实行内部自管以来，岗位人员落实工作认真，运行正常，达到预期目的，切实把为方便驾车顾客车辆停放工作落实到实处，全年办理保险理赔xxx起，截止到提供了良好的停车环境同时又为企业创造了经济效益。

4、现场管理工作

为做好商场现场管理工作，解决现场管理工作中存在的问题及不足，商场于xxx月xxx日至xxx月xxx日对现场管理工作进行专项整顿，成立了以总经理助理为组长，各部室负责人为组员的现场管理专项整顿领导小组。明确各部室现场管理负责人员，依据企业规章制度，对本部门员工加强管理。整顿期间，店级检查处罚违纪人员xxx人，对各相关部门均扣部门当月管理考核分。通过努力有效的推动了商场的现场管理工作。

保安人员担负着整个商场财产的安全保卫工作，责任重大，因此需要一支从思想、责任心、业务技能上以及人员相对比较稳定的保安队伍来完成企业的安全保卫工作，适应经营工作的需要，重点强化了队伍的管理，从基础抓起，做好传、帮、带，新到岗的保安员先培训后上岗，从日常养成、礼节礼貌抓起，加强思想教育，组织业务学习，结合各岗位职责尽快熟悉业务，倡导文明执勤，对安保职能定位准确，本着为顾客创造良好安全的购物环境，为经营部室创造良好安全的经营环境，做好本职工作，通过努力，保安队伍的.综合素质有了提高，业务能力得到了加强。

1、服务台需加强管理。

2、保安队伍的流动性较大，收入低，招工难，整体水平有待提高。

3、防盗工作需进一步的狠抓落实。

思想教育跟得上，管理力度跟得上，激发保安人员的工作热情，思想统一，树立以超市为家的大局观念，做到有力，有礼，有节。把开展岗前培训落到实处。做好传、帮、带，提高整体工作水平。

2、根据xxx号令精神进一步做好安全生产工作，巩固成果抓好落实，推进完成安全生产管理标准化达标工作。严格排查整治安全隐患，确保不出现安全、火灾事故。

3、总结以往的防损经验教训，实施人机结合，对防损工作深入研究探索新思路，继续以打击内盗，防范外盗为主，充分调动保安人员工作积极性，加强后货通道、无购物通道、及重点部位的管理力度。同时改变思路，时时防，日日防，加强对保安人员防盗业务培训，提高业务能力，随时与商品部领导沟通情况，避免工作盲目性。加大打击力度，发现一起处理一起，决不手软。

**商场员工年终总结个人篇七**

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉xx年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，xx店开业至今，已有x个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。xx为我们每个员工提供了展示自己的平台，在这里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人只有不断的总结过去，才会有新的发展和进步，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感谢公司领导给我提供这次总结的机会，可以让大家一起分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为xx年的工作做好充分的准备和规划。

在xx这个平台我一直保持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的`知道，作为一名卖场的管理人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作激情。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着xx的形象。

作为xx店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。

顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自己，身先士卒。把管理好自己放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年里我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

就是根据实际情况，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的积极性去认真思考要通过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失贻尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头，管理方法不得当，差点让自己自暴自弃下去。工作中还有很大的不足，对于自己的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自己还应该多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专业知识，我们只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，只有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作中作出不平凡的成绩。只有这样，领导才可以考虑你的薪水，论功加薪。

以上只是本人比较肤浅的一些认识，希望在工作中领导们你能够及时纠正我的错误，我定当努力做好本职工作，为做好经理的左膀右臂，力所能及的为上级分担，也希望公司在每一位员工的努力下，在新的一年中会有新的气象与新的突破。在以后的岁月里，我的工作一定会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要求的，我对自己的要求是最严格的，一定要做到为公司的事业尽出自己最大的努力！xx年努力打开一个工作新局面。

**商场员工年终总结个人篇八**

间总是过得很快，新的一年已开始。在过去的一年中我作为商场服务台，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢x先生对我的关爱，没有x先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年商场服务台部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部x主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助x主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和x小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由x小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经\_先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了x主任、x小姐、x小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn