

2023年医疗质量管理年活动方案(实用5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

商场商管工作年终总结篇一

尊敬的公司领导：

我叫xxx今年23岁，是xx公司家电部xx商场店一楼的一名员工。今年12月份通过层层选拔与严格的考核，我非常荣幸成为了一名xx公司的员工。在我的心目中“xx”一直是我们区域仍致在整个四川家电行业中的佼佼者，同时也是一个规模化、集团化的大公司中，能够成为这样一个大家庭中的一员我感到非常的骄傲和自豪。

进入公司后，在公司的人性化的管理制度下，我很很快的就适应了自己的工作岗位。非常感谢公司为我提供了这样好的一个发展空间与工作平台，在这样的学习型工作环境中我少了几许工作的压力，多了几分工作的乐趣。从我进入公司以来在领导的关心、同事们的帮助、以及师傅的耐心教导下我正在从一个对家电行业不了解的门外汉逐步向一个合格的家电营售人员所转变。同时我也在不断的努力学习并严格要求自己，现在我已基本掌握了作为一个家电销售人员必备的销售技能和技巧，能够独立完成某品牌或某产品的销售工作。从这短短的一个多月的销售成绩来看，我所销售产品的数量是以从无到有、从少到多的形势在增长的，当然；在众多老师傅面前我那点数量根本算不得什么，更不敢妄谈什么销售

业绩，这只是我把所学到的专业知识运用实际工作当中所取得的一点小小收获而已，证明我所做出的努力是有回报的。我想只要有毅力并加以持之以恒就一定会有更大的回报。

总结这段时间以来的工作我觉得有两点至关重要：其一是任何产品都有自身的优点所在，关键是我们要善于发现和挖掘它。只有充分了解并掌握了自己所销售产品的品牌、价格、功能、质量等优势后才能选其突出找准着力点向顾客推销，其二是要了解顾客的购物心理和购物需求，尽量向顾客介绍他所理想当中的产品或者接近的产品，设身处地地为顾客着想。我们要有这样的观念：我们销售的不只是产品本身还有我们的服务，这才是与我们公司的营销理念相吻合的。也只有这样我们才能赢得更多的顾客。这些不是什么大道理，而是在我们工作中必须去做到的，只有把公司先进的营销理念切实运用到我们平时的工作当中了我们才能做出更好的成绩。

短短一个多月的时间我能总结的东西并不是很多，我想我更应该多写的是如何规划好下一步的工作。

拓展高档电器在本土的销路。其次：就是我们还要认识到自身的不促之处，应多多与国美、苏宁这样的老大哥找差距。取长补短方能练好内功。就我个人来说更应加强学习多向老员工请教，更加主动热情的接近顾客，那怕明知今天这位顾客并没有一点购买意向，但是他可能是我明天或者后天的顾客，所以我也一定要认真对待绝不能敷衍了事。

另外：我觉得现在公司所推行的多劳多得制度非常好，希望公司能对我们广大新员工也能一视同仁，尽快实行按劳分配的原则，这样以来更能激发大家的工作热情，提高大家的工作积极性，为自己也为公司创造更多价值。

在当前家电行业竞争日趋激烈，又恰逢数十年不遇的全球性金融危机下我们的燕君依然经受住了考验，还括大了经营新增了数家分店且业绩节节攀升，这是跟公司的英明领导以及

我们广大员工不懈努力分不开的。面对未来我们充满信心。可能前面的道路不是平坦的，但是相信只要我们团结一致齐心协力就一定能战胜这些所谓的困难。最后的胜利一定是属于我们有准备的xx人。

家电部员工□xx

xx.1.1

商场商管工作年终总结篇二

20xx年即将过去，回顾一年的工作，紧张忙碌的工作场面又一一呈现在面前，一年中在公司领导的关心与支持下顺利完成了全年的工作，同时工作中也存在许多不足，值得认真总结：回顾天富来二期和补品大厦的电梯，补品大厦的电梯为富士电梯，故障发生少，有些月份基本是零故障；二期是菱王电梯，故障发生率太多，从20xx年1月份起至12月份止，大大小小的故障平均每月都超过百余件，每个月比较大的故障超过五件，一般的故障超过五十件，其他的小故障超百件。

在20xx年的电梯使用中，富士电梯的优点是做工精细、质量好，所以故障较少，但是用电量比菱王电梯大，造成业主的公共分摊费用比较高。菱王电梯的做工粗糙，特别是电梯按钮，经常出现陷下去弹不起来而导致电梯关不了门而不受其它楼层招唤，而被业主长期投诉，特别是在11月份6座2#货梯的滑梯造成电梯轿厢门的脱轨、变形的重大安全事故，惊动了天富来总部对此事故的特别关注，造成了极其恶劣的影响，虽然菱王电梯用电量小，给业主节约了不少费用，但它的质量问题却不能忽视，在20xx年的工作中，菱王电梯的安全问题就成为我们工作中的重中之重。

现场，有雷厉风行的效果，反观之菱王电梯的维保人员就显得拖拖拉拉、磨磨蹭蹭，大多数都不能及时赶到现场，这一

点，在20xx年的工作当中，我们也要将其列为重点，需让他们在故障发生时，要像威得利公司一样，做到随叫随到、不能拖延。在下一年工作里，要制定好周、月、季及全年的设备、设施、维保、保养计划有关条例，有针对性的安排日常维修任务，做到日常维修工的计划性、合理性、根据公司规定，安排日常巡检、电梯机房设备等做到全面细致的维护保养、牢记设备设施的安全使用和运行。

20xx年我会更加努力，认真的对待每一项工作、每一项任务，不让领导失望，做好电梯的正常使用和安全运行，让我们更上一个台阶，迎接20xx年的挑战，我相信在新的一年里，我会做得更好。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

商场商管工作年终总结篇三

时间一晃而过，弹指之间xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获主要有：

- 1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。
- 2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。
- 3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。
- 4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容

二、工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行
- 3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果
- 4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏
- 5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问

题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境

明年工作计划：

xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。

范文二：商场保安年终总结

光阴似箭日如梭，转眼间xx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。xx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：

一、工作的职责：

二、消防知识：

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”让我们又学到了很多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学到了很多知识和问题，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！

三、存在的不足和今后的努力方向

回顾大半年来的工作，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。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，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。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意！

以上是我来一年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请

领导批评指正。

范文三：商场营业员年终总结

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予以指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(艾酷：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。

你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。

范文四：商场客服年终总结

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网

点”，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情

况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3) 关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系预约。

(4) 当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5) 关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6) 如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酌情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合

上;另一个是试验按钮(有t字型标志): 如果电表出线有电,按一下此按钮,开关就会掉闸,如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下,用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面:

(1)因现在派发工作单已经开始考核,值班员在记录地址时要详细准确,内容应简明扼要,像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写,确有需要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写,可以节省我们填写时的思考时间,也便于值长管理。不要出现错别字及病句,尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)值班员应保持较高的工作积极性,多利用业余时间学习专业知识,平时虚心求教,组员间互相配合,团结协作。对于平时出现的问题或重要信息,应及时记录总结,从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪,保证每天的工作质量。遵守工作纪律,不做与工作无关的事情。端正服务态度,将我们的服务由被动转为主动,提高服务意识,站在用户的立场去看问题。

(3)对于已有结果的工作单,如用户有疑议的,不要轻易听信用户,可以帮其联系基层,了解具体情况后再向用户解释,与用户谈话中不要随便表态,分析谁对谁错等。

(4)接到远郊反映停电电话,如没有事故上报需转到属地客服时,可以在转接后点击会议,可以了解到是否出现故障,如属于外线故障应上报值长发布公告,使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处,通过王师傅的及时指正与严格监督,我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解,只有将知识做到融会贯通了,

才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电话咨询一些问题，我们回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。在与用户的交流语言上，我们要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到，热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

商场商管工作年终总结篇四

在活动期间，在4号门附近设3个抽奖箱(暗箱)，内放如下所需乒乓球，球上做好标记。凡在我商场1—5楼当日累计购物满300元(现金部分)均可参加抽奖活动。

抽奖规则：

- 1、凡获取摸奖资格的顾客按年、月、日顺序进行摸奖活动；
- 3、单张机制小票累计满300元限摸一次，超出300元部分不在重复累计。

奖项设置：

抽奖事项：

- 1、顾客需持当日完整购物凭证(收银机制小票和购物小票顾客留存联)参加本活动
- 3、促销服务台在发放完奖后，收回收银机制小票第一联(白色联)并做好登记；
- 4、抽奖地点：4号门(肯德基侧)；
- 5、抽奖时间：当日营业时间；
- 6、领奖地点：6楼促销服务台；
- 7、领奖时间：当日营业时间；

商场商管工作年终总结篇五

转眼间20__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。做为一名商场保安,在工作、学习和生活中,我取得了很多的业绩,也得到了锻炼和提高。

商场的特点是：出口多，人员杂。怎样预防

公司的财产、人员受侵害，怎样做好消防工作，自己怎样把它做好就成了我不断学习和怎样改进的目标。维多利亚国际广告是一个产业平台，定位高端、规模宏伟，理念先进，这就要求我们保安工作必须与时俱进，不但要跟上，而且要走在国际广场发展的前面，先一步，快一拍，否则就会被动，就

会出问题。

面对日新月异的工作环境和工作要求，我在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活；从单一向多样；从会议讲向正常化；从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、成功的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。

回顾大半年来的工作，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。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，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。

这是我在维多利工作一年来的工作总结，有不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

商场商管工作年终总结篇六

20__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20__上半年年的工作主要抓了以下几个方面：

一、抓好营销促销，缩短市场磨合

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

七、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。

八、抓好业务培训，提高员工素质

九、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。

20__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。