

# 地铁客服中心工作总结 员工月度工作总结报告(优质7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 地铁客服中心工作总结篇一

本月份就快结束，回首这个月的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，现就本月的重要工作情况总结如下：

### 一、虚心学习，努力工作

(一)在这个月里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。

(二)注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(三)爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

### 二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实销售目标

(一)主要精力做好干熄焦和矿热炉方面余热发电项目。

(二)周边的水泥行业严重过剩，拥有良好的石灰石资源，建成15条旋窑生产线，后期水泥厂都在缓建中，致使水泥项目没有可跟踪的及无发电项目可做。

(三)通过\_\_公司介绍，认识高\_\_公司的张总(老板的弟弟)及集团的董事长高总，让做好技术方案和投资性经济分析，国庆后去约见老板，具体是哪种模式没定下来，要继续加强工作。

### 三、主要经验和收获

在这个月的工作中，完成了一些工作，取得了一些收获，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持销售原则，落实好销售工作，认真做好本职工作，才能及早签单。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(五)要加强与客户的交流，要做好与客户沟通，解决好客户的要求。

### 四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己

(一)开展常规反省，不断的提高自己的思想认识和知识水平。

(二)经过这样紧张有序的一个月，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一新的月度，又从无限轻松中走出这一月度，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

(三)在这月的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。

(四)在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

(五)回顾这个月的自己的工作情况，扪心自问，在诸多方面还存在有不足。

因此，更要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高销售工作的方法技能与业务水平。

## 五、要定期召开工作会议

兼听员工的意见，敢于开发新方法，总结工作成绩与问题，及时采取对策!

## 六、存在的不足

1、对内部关系协调还不够，要从思想上加以提高，为企业创造良好的工作环境和形象。

2、需要更加坚持不懈的劲头，对于越是有难度和有挑战的项

目，就越应该斗劲十足，坚持不懈的对待，不应该有丝毫懈怠的情绪，也不应该轻易放弃。这个在以后需要时刻提醒自己的。

3、工作还不够细致，有的关系还没有做到位，沟通能力和细致程度还需要加强，在新的月度里面争取有更大的改变和进步。

4、发掘和开发客户资源不够，跟踪的项目信息不够，尤其是潜在客户和目标客户，领导交代的任务没有及时完成，执行力度不够。

5、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

## 七、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好下一月度的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好内部的协调工作，进一步理顺关系。

(二)加强新知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

(三)利用好长林公司的关系，做好高义钢铁公司的干熄焦项目。

(四)加强利用中介的资源 and 关系开展好客户的开发。

(五)加强基础工作，强化销售的创新实践，促进销售水平的提升。

## 地铁客服中心工作总结篇二

### 一、工程进度情况：

#### 土建：

a□取暖锅炉基础已做好。

b□办公楼装饰样板间已完成。

c□主厂房和锅炉房的轻钢和重钢已全部进场，并且拼装结束。

#### 安装：

a□锅炉房的炉内烟道挡板全部安装完毕。

b□锅炉的疏水管道、取样管道、排气管道完成95%。

c□烟道外加固肋制作安装完成2吨。

d□烟道组合完成10吨。

e□去武威安全质监部门报验锅炉设备(初步完成)。

### 二、现场安全文明管理情况：

土建：因天气原因，土建的砼、砂浆、墙灰已停工，为了明年顺利复工，将现场各个工作区内的建筑垃圾全部清场整理。

安装：将现场工作区域内的物品整理，为钢构施工和明年给西三线倒场地做准备。

### 三、工程质量情况：

严格按规范和设计要求进行钢构材料检查，使安装质量及焊接符合设计及规范要求。

#### 四、进场材料及设备：

a□主厂房内行车进场并安装完毕，并已去安全质监部门报验。

b□进场材料：

烟道制作材料：钢板15.134吨；烟道支撑材料：16.3吨。

#### 五、征地：

完成对外排水工程临时征地工作，并签订征地补偿协议；完成引水工程清水池永久征地工作事宜。

## 地铁客服中心工作总结篇三

一、工作概述：根据审计室要求完成生产车间相关核算工作；根据人员工资情况对劳动工时定额进行核定；月生产完成产品的分类统计及产值核算；对车间设备、物品状况统计、损耗核算；登记车间固定资产明细账及低值易耗品台账，并与相关部门核对；按时编制车间成本预算和产品成本计算单。

二、本月工作内容：核算电器工序定额和收集整理车间成本核算所要的基础数据

三、本月存在的问题：

1、工时定额与计件单价的矛盾：计时工资大于计件工资(经过2个月的核算都存在如此问题)

2、成本核算项目公司安排上的问题：工作关系和工作职责没

有明确，其他部门不知道这个部门是做什么的。

3、组织机构的稳定性存在问题：组织机构人员和岗位的调整没有及时的通知相关工作责任人或工作关系人。

4、人员的工作岗位关系存在跨级任命和跨级汇报的问题。

5、工作目标和项目时间、优先顺序没有告知，直接责任人不清楚。

#### 四、本月工作心得：

现在面临的问题：各生产部门不知道我是干什么的，不知道需要提供什么支持，也不知道这种工作的重要性，更不知道公司这个部门的存在，在我下发《关于成本核算中相关统计工作的通知》给各生产部负责人和统计人员：（内容如下：为了便于公司审计和生产成本核算的要求，特对各部门的生产报表作如下要求：

1、各生产部门或工序的生产报表至少要体现如下内容，产量，以能了解生产进度；工时，以能了解实际工时的耗用；效率，以能运用绩效管理，提高工效；成本方面必须的基础资料，以能准确核算成本。2、个人日报表由车间负责人指定人员或车间统计员进行录入，并按工序、设备、产品种类、消耗进行统计。

a□日报：工序产量，工序工时，工序消耗(原料消耗，低值易耗品)□b□旬报：设备产量，设备使用工时(在通电状态的时间)，有效利用工时(在生产作业状态下的作业时间)□c□月报产品类别产量，产品类别工时，原料消耗，工序低值易耗品，设备、模具维修费用的统计，工资核算报表，异常工时的统计按计划异常、物料异常、设备异常、制程品质异常、设计工艺异常、水电异常、其它异常等七个方面进行统计。3、本《通知》通知事项和统计报表从20\_\_年日起开始实施收集，

并作为部门绩效考核的基本条件和审核的依据。)

在此过程中，有个别部门说，你就干点实事或让我们干点实事好不好，(我也不知道什么是实事)。有的部门没有统计员(我叫他们先收集交到我这里来，我抽时间给他们统计)当我发完通知后在办公室了解到又成立了生产部(向办公室人员了解)，实际上就减少了我们直接与生产部门的直接联系，所有的统计都应该由生产部提供，而最后我又知道车间统计人员归我调度，但配置还是属于车间部门(姚总经理单独告知)。而车间和部门以及统计员也不知道有这种工作关系。任何一个部门或部门人员和职权的变动，上级和人力资源部都应该有告知相应工作部门或工作关系的义务，以利工作关系的建立和工作关系的畅通，而不是局限几个人知道，也给这个项目的建立和完成设置了无形的障碍。设置一个部门和项目组都应该有一个职权而不是仅仅的一个工作内容，工作内容也不是一个人能完成的(说是部门工作内容，而部门仅仅只有一个人)，什么事情或责任都落在一个人的身上，直接上级有几个，工作目标有几个，工作关系有几个等等，直接上级是否告知这个项目该如何开展，优先顺序是什么，时间段呢?我感触最深还是以始为终，多从自己身上找原因这个观点，养成主动沟通的习惯是我必须要改变的，然而我还在人际关系这一点上，我认为在公司人际关系主要还是工作关系，实际上我们在工作上的关系还是都没有处理好——就是工作职责和工作关系。所有业务处理必须程序化、制度化，任用人员必须经过慎重挑选和训练，任用品德不良人员则容易发生舞弊，任用业务不熟练人员则容易发生错误。培训的全员参与是目前解决基础责权范围最好的措施。

## 五、本月建议：

明确划分权责，建立岗位责任制，实行购、产、销、账、钱、物分管的原则；所有实物财产要有专人负责保管、保养、维修以提高使用效率，保证财物安全；所有业务处理必须程序化、制度化，任用人员必须经过慎重挑选和训练，任用品德不良

人员则容易发生舞弊，任用业务不熟练人员则容易发生错误。在成本统计方面首先要解决的是一线员工对异常情况的认识和报表的填制工作，一线员工认为异常情况消耗的工时填制就意味着他们得到的工资就会降低，这样造成生产工时和工资有冲突，我想用车间主管和统计人员实行考核，对异常情况要求必须从生产计划异常、物料异常、设备异常、制程品质异常、设计工艺异常、水电异常、其它异常等七个方面进行人员和工时的统计来解决生产部门与生产服务部门的关系。因为从整个生产流程来看解决和确认部门的责权才是解决生产管理混乱的根本所在。比如我们在工序上作手，必然牵扯到一线员工工资的问题，如果我们能在异常情况下有所突破，就有充分的理由说服员工。如此在通过广州和深圳的相关工序和工种的工资水平指导价格来确定工资水平，来平衡生产成本。在基础数据(设备产量、工时、消耗等初步汇总统计)和异常情况的双重统计下来完善成本核算工作和工资的核算。

## 六、20\_\_年\_\_月份工作计划

### (一)建立健全异常情况统计制度(第一周内)

1、要求各部门必须对异常工时进行分类记录和统计(必须按生产计划异常、物料异常、设备异常、制程品质异常、设计工艺异常、水电异常、其它异常等七个方面进行人员和工时的统计)

### (二)审核和建立设备和原材料台账和易耗品台账(第二周内审核)

1、要求各部门必须对动力消耗和易耗品消耗以及原材料消耗进行台账登记，月底进行相应的统计。

### (三)加强盘点管理(召开盘点审计会议)

1、各部门盘点数字相当不准确，漏盘、错盘较为严重，其次

是型号问题。

2、盘点报表的格式问题

3、盘点制度的建立(保障盘点数据的正确性和及时性)

(四)逐渐建立和完善各种产品的生产用料明细表

1、先建立常规产品的`用料明细。

(五)逐步建立本部门相关文件

## 地铁客服中心工作总结篇四

\_月的工作随着劳动节的到来正式的结束，恰好趁着这个月末的假期，我也好对自己这个月的工作情况做一个总结。就这个月的情况来看，\_月的工作收获还是不错的，尽管人们都因为卫生问题居家不出，但是面对清明和劳动节的接连到来也带来了很多消费群体的活动。以下是我对自己这个月工作的总结：

### 一、工作情况

回顾\_月来的工作情况，先是迎来了清明节的到来，在此阶段我们接节日的热度进行了一些推销活动。但是碍于\_月的情况让大部分的人还是宅家不出，再加上物流并没有完全的回复，没能达到预期的效果。尽管因为今年的问题没能达到预期的效果，但是也帮助公司稳定了一定的产品销量，为接下来的劳动节储备了一些力量。并且，通过在这次的活动中的工作，我们也收集到了目前的市场详细情况。能更好的针对劳动节做好准备工作。

后来的半个月里，我们加强了对劳动节活动的宣传。通过网络的各种平台进行广告宣传，并针对目前的情况加大了折扣

和优惠力度也，以此刺激顾客消费。

这次的活动中，我们还通过官方公众号等进行网络抽奖活动，将奖品设置为流行的居家用品，为这次的活动起到了很不错的宣传效果。不仅提升了活动的知名度，更提升了品牌的知名度。

在\_月的末期，劳动节活动的销量已经有了不少的成绩。尽管和往年的活动比起来尽管有些不足，但也确实给公司的情况带来了回升。目前活动还再继续，我很期待在后面几周会有怎样的发展。

## 二、自我分析

这个月的工作情况其实只能算一般，但是对比起之前的情况确实有了不少起色。反思了这段时间的工作情况其实还有不少的地方可以进行改进。在吸取了这段工作的经验之后，相信我们能在今后的工作中做的更好，这也不失是一次宝贵的经验。

## 三、个人的体会

这次的流行病确实给我们的工作带来了很大的影响，但是看着同事们积极的应对，并为此想出各种解决的方法，也让我感受到了我们销售部的团结。如今情况已经越来越好，相信在\_月后的工作都会越来越顺利。作为销售经理，在之后我也要尽早的对工作做好计划，好让之后的工作能更加顺利的完成。

## 地铁客服中心工作总结篇五

x个月过去了，以下是我这个月的基本工作：

1. 电话转接工作。接听电话时客气礼貌，耐心听客户的来电，

给客户留下良好的印象。

2. 来访客户接待。及时通知同事客人来访，带领客户到指定的房间，倒水。尽量热情接待所有客户。

3. 收发传真。接收、发送传真。帮助有需要的部门准确及时地发送传真，收到的传真也及时送交有关部门。

4. 收发信件。收到的普通及快递信件、包裹、印刷品签收后能做到及时转交到本人手上，有不在公司同事的信件，帮其保管，以便同事回公司后查找，如过下班后遇同事需要发急件快递赶紧联系能过来取快递的公司加班等着快递公司来取；催督快递公司取件和送件。

5. 下班前的日检。每天下班之前，检查前台的灯是否关闭，电脑显示屏、空调，每周五做好交换机模式转换工作。

6. 做好每月办公用品及其他台帐统计。每月25号，做好行政费用计划表，上报财务，本季度办公用品领用共计921.9元。

7. 发送快递。提前准备的空白快递单据，请快递公司打印我公司名称及地址，员工在其填完单据后，电话通知快递公司来公司取件，物品寄出后，妥善保存快递底票，以备月底对帐之需。遇有公司员工反映快递没有及时送达，立即与快递公司取得联系，尽快查明快件去向及未送到原因，找到妥善解决的办法，保护公司员工的利益。对于快件未能及时送达的情况，进行记录，像领导反映情况。遇到同事邮寄私人物品时及时记录并标注记号。以便结账时确认，8、9月快递费合计约600元。

8. 影印名片。为需要的同事印制名片，首先向本人确认名片信息，请名片公司传真小样或网上发过模版，确认无误后出名片。名片送达公司后，妥善保存小票，以备月底对帐之用，本季度做名片4盒，共计88元。9. 办公设备的使用、维护与保

养。

10. 订水。随时观察公司用水情况，及时与送水公司联系好送水本季度订水150桶。

11. 订购午餐。每天及时确认订购午餐人数，确保午餐及时送到，本季度餐费共计14080元。

12. 预定火车票。确定出差人出差日期、地点、出票时间，出差人员填写订票申请单经领导审核签字后及时预订火车票，并通知本人火车票的发车时间与票价。13. 配合二部面试接待，配合公司通知面试人员，发短信或邮件告诉面试人员地址时间，面试人员到达后热情接待并准备好相关试题引导到相关地点进行答题，面试人员登记及实到情况做好记录做好文员相关工作。

14. 做好办公用品的出入库、节约资本尽量限制办公用品的发放，月底做出办公用品领用与库存报表；电话单明细表经孙经理审核交财务。

15. 月底司机值班表的排列。

16. 各类月底报表等。

17. 经理交代的其他事宜。

以上是我这x个月所做的一些工作，有不足之处希望领导多多指正，我一定会认真改正，在不断改进的同时增强自己的能力。

## 地铁客服中心工作总结篇六

首先总结完成的工作：

3、 月末参与库存盘点，备案每月盘点表，对当天盘点结果进行抽查并落实差异 原因；

7、 生产、储运等部门人员工资考核数据的提供；外部审计需要提供的资料搜集、报送。到职成本会计五个月来，每天围绕本职工作在努力，将成本会计的工作做到自己能做的最好，但是对于公司的期望、个人做一个优秀成本会计的目标，还存在相当的差距，在工作中也有很多不足之处：

1、 报表的准确性未达到全部100%，偶尔出现误差，需要科长检查指正；

2、 公司每月的挖潜目标，除了排查纠正bom错误和生产订单检查减少不必要的 成本误差，降成本推进工作始终没有大的进步。

分析原因可能主要有二：

3、 对sap系统财务部分学习力度不够，未能从系统中发掘问题。

针对以上不足，在今年下半年的工作中，我需要努力将这部分不足转化为优势，真正将公司降成本工作落到实处：

1、 从细节方面严格要求自己，保证报表100%正确；

3、 加大sap系统学习力度，从系统中发现及解决与成本相关的问题；

5、 经常总结，反思自己的工作方式、工作方法，创新工作思路，提出对领导有用的意见和建议，争取将工作的意义最大化。

最后，感谢领导和同事们在工作中的默契，同时也请求大家

继续互相理解、互相支持，我们携手同行，共同迎接我们辉煌的未来！

## 二成本会计教学计划

课程简介 《成本会计》是根据企业生产经营过程中发生的各种费用，通过一系列的方法进行归集、分配，从而计算出完工产品的总成本和单位成本，为企业进行成本管理、计算损益提供真实、准确的成本信息。另外，根据提供的成本信息编制成本计划、成本报表，同时进行成本控制和成本分析，为企业降低成本、提高经济效益服务。

成本会计是通过成本计算工作，计算出产品的总成本和单位成本，为企业生产经营管理提供准确的成本信息，以便于进行成本预测、决策、控制、分析和考核的一种管理方法。通过本课程的学习，使学生掌握成本会计的基本理论和方法，能根据企业生产经营过程中发生的各种费用进行归集、分配后，采用适当的方法计算出完工产品和在产品成本；通过成本核算所提供的信息能进行有效的成本控制、编制成本会计报表、进行成本分析和考核，为企业降低成本、提高经济效益服务。

### 预修课程

### 中级财务会计

### 课程结构

本课程教学由以下几部分组成：

#### 1. 课前准备：

(1) 阅读教学计划相关问题；

(2) 阅读教材中相关章节及补充材料;

(3) 复习上一次课程讲授内容。

## 2. 授课阶段:

(1) 讲授基本原理与方法;

(2) 讨论重点、难点问题;

(3) 习题与案例解析

## 3. 课后复习

(1) 个人作业

(2) 小组作业

## 教材及参考资料

### 1. 主要教材:

欧阳清 万寿义主编: 《成本会计》, 东北财经大学出版社, 20\_\_年 月版。

### 2. 参考资料:

学时分配

学时分配表

## 地铁客服中心工作总结篇七

\_\_月份已经结束, 回顾全月的工作, 在紧张、忙碌、充实、

学习中\_\_月过去了，回顾\_\_月份的工作，全体员工出色的完成部门交付的各项任务，在治安安全工作方面，我们的员工始终以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，立足本职、讲求实效、积极进取。

总的看来，我们的工作还存在着许多明显的不足，为了能在今后的工作中，扬长避短，取得更大的成绩，作如下总结：

一、加强员工培训力度，提升部门形象；增强员工服务意识，提高工作质量。

抓紧培训不放松，由于部门新进员工增多，服务意识比较薄弱，部门为此保证员工牢固树立服务意识，在服务水平和服务技能上争取有较大的提升，部门在班组上开展了有效的专业培训。因此，部门所有员工得到了全面强化、细致化的培训，为使培训无处不在，无时不在。部门主要突出了对岗位服务技能、服务基础知识、爱岗敬业思想教育等内容的培训。

通过多样的培训方式方法，开展岗位带训、以老带新、以强带弱、部门指导。利用岗位执勤前后，领导层走动式管理，现场培训，使培训工作更具实效性、针对性、可操作性，确实以培训带动和促进部门各项工作顺利完成，使得我们的员工服务水平和服务技能有了较大的进步，服务质量也得到了有效的提升。在管理处领导的提醒下，部门领导层及时觉醒，集中了大量的时间和精力安排布署员工服务意识、服务技能的培训工作，为了使培训工作更系统、更具体、更有目标，部门领导细化制订安保部服务标准和服务流程。我们从员工进入园区的那一刻起到员工下班离开园区，员工都能较准确的掌握自己在服务方面应该做到哪些，他们的仪容仪表、礼节礼貌、走姿、站姿、坐姿、哪怕是一句细小的问候语言，我们都做了比较详细的规定。提升了员工形象、直观的掌握了岗位服务标准及服务流程，为提高部门的全面工作打下扎实的基础。

## 二、增强安全意识，时刻牢记责任使命。

部门始终怀着以抓安全，胜过抓一切工作的高度责任感，增强安全防范措施、落实安全管理制度，确保园区安全管理。把“隐患险于明火、防范胜于救灾、责任重于泰山”的警示时刻牢记在心。要对中心领导提出“抓安全就是抓成效”的指示精神认识到位。部门在安全工作管理上，从不懈怠，严肃认真狠抓落实。严格执行相关管理规章制度，落实安全责任制、切实的把安全防范工作落实到日常的工作管理中。要充分利用视屏监控设备的作用对楼层，重点区域、重点时段。对可疑情况的监视巡查力度，确保园区每个区域都是安全的，给业主创造一个良好的工作环境，给员工一个安全的生活环境。

在中心领导对消防工作的大力支持下，及时纠正消防安全隐患，在\_\_月\_\_日、\_\_月\_\_日保安部和工程部陪同凯安人员对中心园区22#、31#、30#、35#、29#、26#、38#、60#楼层内及地下室的烟感、温感进行测试，对各楼宇内的消防设施进行了消防联动测试(如烟感、温感、手动报警器控制测试、防火卷帘联动测试、正压排烟抽风机联动测试、室内消火栓远程水泵启动测试、消防广播启动测试)本次测试结果正常。在\_\_月\_\_日、\_\_月\_\_日凯安人员对中心园区23#楼进行消防设备的检测。以保证23#机房楼的消防设施设备处于良好的工作状态，确保园区工作正常运营。在对部门员工安全管理上，严格按照消防安全工作要求，利用各类器材设施，强化专业知识技能的学习。使每一名员工都能了解设施设备基本性能和用途，熟练操作使用，确保所有队员遂行各种突发急难险重任务的能力。

## 三、安全工作的基础，劳动纪律工作。

要使部门工作正常进行，必须将违纪违规现象消除在萌芽状态。这首先要使我们的队员端正态度，统一思想，严格遵守劳动纪律。\_\_月\_\_日的白班，一名新进保安队员在小木桥岗位

执勤时玩手机没有站好自己的工作岗位被中心行政部戎经理发现，部门经理李平及当班领班调查清楚此事后，对其进行了口头严肃批评和相应的惩罚，当值领班为其指出了问题的严重性，责令其对照员工手册进行书面检查和罚款的处理。通过部门的讨论，认为其行为虽然已达到了处罚的程度，而他们已做了深刻的检查，又主动的向部门管理层承认了自己的错误，部门根据他们认错态度，毕竟处罚是一种手段而不是目的，所以按员工手册的条款对他进行了经济处罚；通过这件事件的发生和惩罚措施对大家的震动很大，在一定程度上也教育了广大员工，使大家引以为戒。

#### 四、存在的问题

- 1、个别员工服务意识不强，服务技能水平较低，履行职责能力差。
- 2、在培养保安员应对突发事件的能力方面做的不够。
- 3、基层领班对班组人员的培训能力有所欠缺。

#### 五、\_月部门工作计划

- 1、加强各班组人员的业务知识的培训，尤其是新员工的技能业务培训。
- 2、高温季节来临之际,做好防暑降温工作,关心生活条件困难的员工,并进行家访。
- 3、配合各部门做好工作，同负责人多沟通，共同完成上级交给的各项工作任务。
- 4、按照中心行政部要求，落实安全措施，做好6号楼的安全接收工作，认真负责完成搬运工作。

5、积极响应管理处的工作安排，完成临时的指派任务。

主管领班岗位检查共计162次保安队员日常巡逻共计680次城市经典一期巡视共计12次重要岗位录像检查共计30次周界报警共计69次灭火器点检共计1次，60+1培训共计1次消火栓点检共计1次，部门管理层例会共计1次部门经理查夜共计1次，管理处总经理查夜共计1次非办公时间人员出入登记97人次大件物品出门单共计22张邮件挂号收发共计536件。