

# 超市防损年度工作总结(实用9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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 超市防损年度工作总结篇一

- 1、执行工程总监下达的工作指令，向工程总监负责并报告工作。
- 2、协助部门进行项目开发的前期准备工作(策划资料的收集、调查、组合及整理等)及投资决策的编制工作(方案的目标、比较、实施及投资估算的指标、编制等)。
- 3、协助部门进行项目方案初步设计、扩大初步设计及施工图审查，负责与规划、勘测、设计等单位之间的资料的传达、送件和领取等。
- 4、管理施工现场的各种文件、资料、设计图纸等，建立项目施工图纸和设计变更的工程档案;负责与施工方、监理方及公司相关部门的资料收发、借阅，并办理签收手续。
- 5、及时处理工程往来的报告、函件，并按工程项目与类别进行整理归档、列清目录，经上级主管领导阅批后归档。
- 6、收集、建立与工程建设有关的标准、文件、建筑材料与设备等资料，做好各类档案的接收、分类、整理、建档等工作，便于保管和利用。
- 7、按建设主管部门和城建档案馆的有关规定，收集、检查、核对建设工程竣工资料;会同公司其他部门将项目立项依据文

件、现场声像等档案资料进行汇总整理。

8、负责对每日收到的管理文件、技术文件进行分类、登录、归档。设计变更(包括图纸会审纪要)原件存档。做好信息收集、汇编工作，确保管理目标的全面实现。

9、执行部门日常文案事务管理工作(本部门人员出勤管理、工程款项请款支付等作业流程)。

10、参加有关工程会议并做好记录工作。

11、对部门电子文档进行重点备案，避免出现因计算机问题造成重要文档丢失。

12、工作中严格遵守公司保密制度。

13、按时完成领导交办的其它工作。

## 超市防损年度工作总结篇二

超市防损是确保超市商品、设施不受损坏的重要工作，超市防损工作是超市经营体系当中不可或缺的一部分。我从20xx年进入超市工作，从一名普通的防损一线员工，一步步努力工作晋升到如今的超市防损主管。

一路走来，我深刻的意识到要做好超市防损工作，单靠动动嘴皮子、简单地超市训练是远远不够的。超市防损也是一项系统工程，需要精心计划，合理安排才能够做好。

为此，我现在制定20xx年超市防损年度工作计划：

要在公司人事制度的基础上建立一套的奖励制度，表扬工作优秀突出分子。对于严重影响部门声誉的工作人员坚决予以惩罚，让制度不断完善，使正义、公正沁入员工心中。

加强防损团队工作人员联系，合理分工，互相配合，以加强对于超市各区的管理。在这方面，我要倾力亲为，在防损团队当中树立威信。此外，我还会关心防损团队员工的生活，解决队员实际困难。

超市防损的工作虽然重要，但是也不能改太过分于追求每一个细节。我们在加强超市监管和巡逻的时候，也应该让顾客处于一个购物的舒适环境当中，不能影响正常顾客的购物体验，提升部门服务意识。

20xx年超市防损年度工作计划大致上如此，希望大家齐心协力，做好我们超市的防损工作。

### 超市防损年度工作总结篇三

从防损员的招聘要求中就能看出，防损员在超市这个大结构的“地位”。一般超市、卖尝商场招聘防损员要求很简单，男性（也有招女性的，比较少），年龄不超过35岁（估计会比较费体力），身高1.70以上（也有比较小的卖场不要求身高的），高中文化（条件优秀者初中亦可）曾任过保安，退伍军人最佳。一个要求越低的岗位，说明这个岗位的事情可能会偏向体力，或者枯燥的方向比较大。这个岗位有什么前途吗？好像看不到阳光。

是不是就因为看不到自己职业的前景，所以很多发生了很多起超市内防损员监守自盗以及很多防损员，保安等强行搜顾客身，打顾客，甚至有个别案例是殴打顾客流产，殴打顾客致死的事件呢？他们是不是因为看不自己的职业前景而暴躁，而不珍惜自己的岗位。是不是因为这个岗位要求很低，所以他们可以很懒散的工作，大不了在这个超市干不下去了，我换个超市干。

防损员这个职位真的是没发展前景吗？他真的就只能是个打杂的吗？但是据我调查，了解，查阅资料，不是这样。广大

的顾客朋友，请你们下次再见到防损员的时候不要在小瞧他们。而所有的防损员朋友们，也希望你们能做好自己的工作，其实你们的职业前景是很大的。

要说一个职业的前景，我们必须先了解这个岗位的职责。

何谓防损员吗？防损员是指超场或超市的内保，主要职责：

一、保证安全，排出一切安全隐患！

二、控制一切损耗！尤其要防止小偷、控制生鲜、食品、非食品等物品被窃。

防损员的职位要求他们要如何呢？

顾客进入超市的第一眼看到的的就是门口的防损员，防损员的仪表和行为代表着超市的经营形象，有可能成为顾客再次光顾超市的动力，也可能使顾客产生负面印象，影响着顾客的再次购买情绪。因此，防损员要富有朝气，充满活力；站姿要端正，昂首挺胸；仪容、仪表要整洁大方；思想要集中，注意力不分散，既有亲和力又不乏威慑力，这是做一名合格防损员的重要前提。

防损员需要保证本岗位范围内推车、提篮、存包柜、安全服务设施等方面保持整齐清洁。每天营业前后适当摆放门店的商品广告牌以及开关店堂内的照明系统；还需要保证顾客购物、付款时通道的畅通；随时捡起收银台及出入口附近地面的纸屑，如有水渍和污垢应及时通知保洁员清洁；定期对消防和安全防盗器材进行保养、清扫；适时安排、整理顾客车辆停放。

这是防损员的工作重点，也是超市经营管理的难点，主要包括消防安全和防盗防损安全。

- 一、熟悉门店内火灾消防设备的配置和检查；
- 二、做好火灾预防措施的宣传和观念普及；
- 三、参与救灾工作的演习和演练；
- 四、坚决贯彻消防安全制度的实施；
- 五、对门店内的电器、电路、煤气管道、机械设备定期检查，预防隐患，

实践证明，验票能起到一举三得的作用，既可防止收银员错收、漏收，又可防止不法分子将未付款的商品趁机带出，并且能够对某些促销商品的赠品发放起到宣传作用；九、应意识到偷窃者可能来自内部。

第四、文明服务。这是做一名合格防损员的有力保证。防损员必须具备一定的素质修养，有一定的商品知识，熟悉门店内陈列商品的具体位置，掌握一定的沟通技巧，才能很好地为顾客服务。当顾客进入卖场时，防损员为其准备一枚一元硬币或其他开启存包箱的工具，可以帮助他方便、快捷地存包；说上一句礼貌的嘘寒问暖话，使顾客感到亲切；面对老人、孩子和残疾人时，一句“小心地滑”的提示语，使他们感到备受关心和尊重。当顾客询问时，防损员必须精力集中，面带笑容，目光正视对方，使顾客充分意识到你在认真地倾听他的问题。当顾客走出门店时，防损员主动说上一句“欢迎你再次光临”、“请慢走”等用语时，都会使顾客对门店留下很深的印象。这一系列的服务能够对顾客再次光临超市起到事半功倍的效果。

如果一个防损员能做好以上自己职位要求的事，那么可以说他的发展前景是很大的。上文提到的良好的精神面貌跟举止文明是每个成功人士的奋斗生涯中最最基本的，也是最重要的要求。

做好这一部分只是他们成功道路上的“做人”这一关做好了。而做事呢？如果他们能很好的完成自己该做的事，如上文提到的二、三两点的话，他们的职业就可以开始新的规划了，他们的人生也进入一个新的阶段了，新的奋斗时期。

防损员最基本的发展就是做好自己该做的事，荣升防损部主管。预期需要两年时间，因为一个优秀的防损主管需要不仅仅是了解商场的某一个区域的防损工作，它需要你了解整个商场的防损工作，所以要做到防损主管，一个上进的防损员至少要两年时间去学习。

这个发展方向是每个人都能联想到的。不过在大型零售企业有个资产保护部门，防损部是应该是隶属于这个部分的。防损员初期是做整个商场最基础的保护，保护实物 - 每一件商品，设备之类的。如果能做好防损部主管，可能就能接下来继续荣升到资产保护部门了。不仅仅是保护小型实物了，可能会接触到大型实物以及钱财等方面。

从防损部主管荣升到资产保护部主管或者经理又需要一到两年的时间，不过这个阶段可能会上手比较快点，毕竟做到防损部主管应该是对商场的各处的防损都很熟悉了。但是这个职位职责和要求就比较高了，要求承担的风险也是很大的了。

## 超市防损年度工作总结篇四

我于年月来到超市，担任的岗位是防损，进公司的时候公司已有一定的规模，在洛阳城市也是家喻户晓，也有良好的口碑，是我选择好一生的原因之一，在担任防损员期间，我一直对工作尽职尽责，任劳任怨，认真负责的工作态度，协助领班完成各项工作。在领导和同事的支持与帮助下，不断的学习，不断的总结，善于听取他人的宝贵意见。我的努力很快得到了公司的肯定，领导的认可，10月份我被提升为伊川店防损副班长。转眼间在这个岗位上已快半年了，在此期间，我首先明确防损班长的岗位职责，时时刻刻把公司的利益放

在首位，从小事做起，从我做起的原则。带领部门员工来服务好每一位顾客保护好公司的财产，将公司的损耗降到最低。

当然在工作中，由于经验不足也碰到一些烦心事，处理问题有些冲动，从而吸取了深刻的教训，在下一年的工作中，加强自身修养，努力提高自身素质，严格遵守公司的各项规章制度，勤总结.勤思考.争取使自己成为一个称职的防损班长。

1. 加大对防损的服务监督，提高服务意识。
2. 对新员工进行一对一的指导，同时进行思想的教育与业务知识培训。
3. 负责卖场人员.财产.商品安全.保证 卖场正常营业。
4. 检查.监督指导防损员的日常工作和安排。
5. 确保.安防.照明设施的正常运转。
6. 协助领班处理好各种突发事件。
7. 根据具体情况具体分析.解决，确保防损工作的顺利进行，做好各项准备工作。

以上是我新一年的工作计划，我会按照以上的计划开展实施，做一名合格.称职的防损班长。尽自之最大的努力带领防损把工作做得最好.更完善，将公司的损失降到最低，不求最好，只求更好，为实现自己的理想与抱负，为公司的发展而努力奋斗。

## 超市防损年度工作总结篇五

做一名合格员工，必须坚守自己的岗位职责。下面小编为大家精心搜集了3篇关于超市防损员的岗位职责说明书，欢迎大

家参考借鉴，希望可以帮助到大家！

- 1、负责整个商场内部的商品及财产设备的安全防范工作；担负整个商场安全保卫工作，维护商场的正常营业、秩序及人员的安全。
- 2、按规定程序处理商品的损坏、流失、被盗等事项；负责商场的设备和商品安全。
- 3、巡视整个商场营业场所，防止商品被盗，以及跟踪可疑人员是否有扒窃行为；负责收银员收款、结款安全；重点防范内部职工盗窃问题。
- 4、负责货物通道的进出货物的单据查验包括退货单的验证及收缴防损联单。
- 5、及时处理各种突发事件、如火警、抢劫、盗窃、斗殴、寻衅滋事等在商场范围内的违法事件。
- 6、负责对停车场车辆指挥与管理，确保顾客的车辆的安全；做好夜间的商场警戒巡逻工作。
- 7、负责对员工的纪律监督，如着装、礼仪等。
- 8、重大促销活动及会议的秩序维护。
  - 1) 对防损部经理负责，制定日常工作计划□
  - 2) 组织防损员日常训练。
  - 3) 组织开展军事汇操和突发事件的应急演练。
  - 4) 检查商场周围的交通情况，必要时派人维持交通秩序。
  - 5) 检查商场内突发事件的应急处理。



- 6) 检查商场安全情况，发现隐患及时处理并上报。
- 7) 检查防损员工作情况，处理有关问题。
- 8) 分析商场发生的盗窃情况，及时采取防范措施。
- 9) 组织防损员打击盗窃份子，处理发生的盗窃事件。
- 10) 定期组织防损员宿舍内务检查与评比。
- 11) 负责组织对员工进行安全知识培训及消防、防盗意识的指导。

员工通道岗防损员主要负责检查员工在进出通道时有没有做到公司规范的行为规范，有没有有不正常行为，偷盗行为，代打卡行为等。禁止员工未穿工服进入卖场，禁止员工带包包进入卖场等。对需夜班作业的员工进行核实登记等。

监控室岗防损员岗位职责主要包括熟悉掌握监控设备器材的操作，熟悉商场内安装监控电子眼的位置，时刻通过录像监控卖场顾客人流情况，不轻易放过每个疑似偷盗行为的顾客的监控，发现问题及时通知卖场防损员进行处理等。

顾客进出口岗防损员主要负责提示顾客对非随身携带的大包小袋进行存储。做好顾客进出的人流疏导。顾客购物后做好购物小票的稽核。制止顾客从入口走出商场或是从出口进入商场等。

收银台岗防损员主要负责收银区顾客进出的秩序维持。监督收银员的收银操作流程，监督顾客选购商品是否全部付款，防治顾客由收银区进入卖场，协助收银区设施的正常运转和维护。

收货区防损员主要岗位职责是维护收货区工作人员、供应商

的工作秩序，防止工作人员在收货区吸烟吃东西打闹等。禁止非工作人员在收货区进出，防止货物丢失。

夜班岗防损员主要职责包括，卖场清场工作，确保商场内所有危险物都处于睡眠状态，即所有用电设备是否已关闭，所有火种是否已熄灭等。夜班值班工作，确保夜班值班不打瞌睡，时刻保持警惕性，突发事件正确处理等。夜间商场巡查工作，每隔一段时间需要到商场巡查一次，以防盗贼在夜间潜入商场盗窃等。

## 超市防损年度工作总结篇六

1、具有较好的身体素质和较强的团队意识。

2、掌握基本的防盗、防暴、消防技能。

3、掌握商场岗位分布及职责。

4、掌握商品进出商场的相关规定。

1、着装整齐，列队上下班。

2、参加班例会，掌握例会内容。

3、参加早操及每日的升旗工作。

4、上班人员到岗位核实交接班内容，与上一班人员办理交接，并处理上一班未处理上一班未处理完毕的工作。

5、对本岗使用的专有物品进行交接，有交接班本的要在交接班本上记录。

6、负责维修所在区域的工作秩序。

- 7、保持良好的上岗姿态。
- 8、岗位上发生的任何异常问题应及时上报。
- 9、发现可疑的人或事应礼貌的询问或监控。
- 10、制止顾客在商场内吸烟、拍照或在超市内吃事物司同意的除外)
- 11、监督送货人员按指定的路线进出商场。
- 12、检查运出商场的垃圾、杂物、防止商品流失。
- 13、审核公司物品借出商场有关单据，并视情况予以登记。
- 14、遇到下列情形之一时应行举手礼：
  - (1) 遇公司领导或公司领导陪同的客人到访时；
  - (2) 需要与顾客进行交涉时；
  - (3) 两班人员交接班时；
  - (4) 在升旗现场时；

1、早班人员与理货员交接完毕后开启理货区大门。

2、对进入理货区人员，查验其有效送货单或订货单，发给出入证，在其离开理货区时将出入证出入证收回。登记后如果送货人员将出入证损坏或丢应及时向班长汇报，由班长处理，并做好记录。

3、制止无关人员进出理货区吸烟的人员予以制止并上报。

4、检查所有出理货区的物品，对无手续或手续不全的予以制

止并上报。

5、办理退、换货时应逐项审核“进货商品退出单”或“手工换货单”上各项内容，经与实物核对无误后，在单据上签注姓名及日期，将退、换货商品予以放行。

6、对直上柜商品换货，经核对商品条码、品名、规格、价格、数量完全一致后以物换物。

7、核对内部调拨商品的调拨单，确认商品的条码、品名、规格、型号、数量与实物相符时，签注姓名及日期予以放行。

8、凭正式的报损物品，无误后予以放行。

9、指挥该区域内公司及供应商需从理货区送货车辆的停放，制止外单位车辆在公司专用停车位停放。

10、营业结束后填写交接班本与夜间人员交接，关闭理货区大门，落锁后将钥匙交回班长，晚班人员参加清场工作。

1、引导顾客从超市入口进口超市。

2、制止顾客带宠物、饮料、食品及其它超市内出售的同类商品进入超市，对于携带大包（袋）及公司购物袋的顾客，建议其存包。

3、制止顾客将未付款的商品带出超市。

4、按公司规定监管购物车（篮）和供顾客使用的儿童车。

5、当防盗报警器报警时，应按下列方式处理：

（1）进超市报警的，一般是顾客所穿服装或所带物品上带有磁性，防损员应礼貌的向顾客说明情况，并征求顾客意见是否需要为其将磁性消除。如同意，则将顾客请到办公室交班

长或主管处理。

## 超市防损年度工作总结篇七

我们是一员，我们是最普通的治理工作者，而我们不是最普通的员工，我们的工作壮大和发展是牢牢联在一起的，我们的责任就是为防止一切有形的和无形的损耗，以增加效益和财富为目的，因此、每一个防损员都要有相当的自律能力和责任感，才能完成好各项防损工作任务。防损员本身要有高度的自律能力，首先要管好自己，你自己都管不住自己，怎么能管好别人呢？在什么时候、在所有员工中，都要自觉遵守公司的各项规章制度，严格要求自己的一言一行，防损员要从一点一滴做起，对每一个岗位负责、对每一件事情负责、都要树立良好的工作形象，要用老实的奉献精神、在工作中尽职尽责，在员工中用无形的气力进步自己的工作威信，让所有员工看到防损员之后，就象是老总的身影在他们的身边，在检验他们的工作，让员工们自然形成一种自觉的紧迫感和威慑力，这样、才能起到一个防损员的真正作用。

### 二、防损治理工作的权利和义务

前面说了，防损员的责任十分重要，防损员的每一项工作任务，都是为了公司的利益而往执行的，防损员是代表上级从事检查和督促工作的，从某种意义上说，防损员就是团体最高领导人实际治理操纵过程中行使的一种权利，（用土话说：就是一种工具），也是防损员所必须应尽的义务。我们是防损队伍，我们的防损队伍就是一个重要机器，我们的权利是所赋予的，我们的义务就是要全力为超市服务，行使防损治理的职责（权利）和义务，要放心大胆的工作，不仅要观察每一个顾客的行为，而且、从各个员工到每一个经理，我们的防损员都有监视他们工作的权利，不管是谁，只要发现他有违反公司规章制度的行为，防损员就要及时地指出和纠正，有权直接解决和向上级汇报。

这里我讲两个小的比方：例如在上班期间，某柜组的员工围在一起聊天扯闲话、不坚守自己的工作岗位，防损员就应该及时指出和纠正；再例如员工上班时不戴工号牌、发现货柜物品不整洁、填补货物不饱满、防损员都要及时指出并要求更正。又如某经理要对外借出一批商品，在手续不齐的情况下，防损员必须要严格把关，这样就能形成整体的良好习惯；对大的方向题目就更不用说了，假如发现有损伤公司利益、损坏物质物品、盗窃行为的，防损员就要一针见血的指出，并及时汇报和提出处理意见，必要时，可以当场作出处理。还有一种义务、就是说我们不仅在平常要认真负责，在碰到某些关键时刻，为了公司的重大利益，我们要挺身而出，奉献自己的一切气力。这就是防损员的权利和义务。

开创防损工作新局面防损治理工作，它不是一项用口号就能解决的题目，而是一种有方向、有实事、有流程、有目的地治理模式，是一项扎扎实实的工作，要搞好防损治理工作，必须要认真学习和把握防损治理工作流程，熟悉每一个岗位的业务知识，各个岗位分别有不同的任务和责任，每个岗位都有它的重要性和必要性，例如：进口岗、出口检票(员工通道)岗、收银巡视、便衣岗(这里面的具体内容我就不讲了，大家也清楚，一环扣一环，是一个比较细致的流程，也相当规范)都有它们各自不同的任务，所以需要每个防损员具备各个岗位的工作能力，对每一个岗位的工作流程，都要牢记在心里，运用自如；同时、我们把各个岗位的任务不能单一化的看待，要把各个岗位联合成一个整体，才能确保防损治理流程的实施。

五、巩固学习成果、要求每个队员经常写心得体会、总结经验和教训、明确自己的工作方向。

为了真正提高防损工作效益，对防损员自身培训工作要扎扎实实做好，防损员的自身培训工作要公开进行，造出一定的声势，让整个团体的员工都知道防损员在搞自身培训建设，是为了更好的监视各种无形损耗的发生，尽量减少无形损耗，

使每个员工产生新的紧迫感，自然进步遵守规章制度的自觉性，同时，又要以达到进步防损员的威信为目的，以便防损治理工作的顺利进行，让防损治理工作再上一个新台阶。答案补充防损工作是超市治理其中的一个系统工程，是一个需要全体员工共同参与的工程，是一个贯串超市治理各环节的工程。所以，在现代企业治理中，防损工作被提升到越来越重要的位置。首先，从顾客的需要来审阅防损工作。

随着超市的发展，顾客的需求也在不断进步，我们的经营宗旨“100%的顾客满足是我们最大的心愿”需要全体员工付出更多的努力，从商品的进货到终极的售后服务、从顾客的人身安全到购物心情愉快等都需要我们专心往做，留住每一位顾客、吸引更多新顾客，使超市的经营良性发展。防损工作从监视、检查、服务的角度来实现我们的经营宗旨，最大限度地满足顾客的要求。其次，从供给商的利益来开展防损工作。答案补充俗话说：“顾客是上帝，供给商是伙伴，”此话充分体现了供给商与超市是通过合作，共同发展实现双赢的关系。

促销活动、商品的推陈出新是吸引顾客的亮点，而供给商的支持力与超市的信誉度、超市职员的工作风气有直接的关系。竞争越来越激烈的今天，建立良好的工作氛围、组成一支廉洁自律、高素质的治理队伍，是和供给商顺利合作的有利保障。防损部分在加大内部监控的同时也为供给商展设了一条反映、建议、投诉的渠道。再次，通过卓有成效的防损工作来进步超市的经济效益。

业内人士都了解，超市的纯利润仅仅只有销售收进的百分之一、二，甚至于更低，增加利润除了增加销售收进、降低本钱用度以外，更应注重降低损耗。每一笔损耗的发生都是纯利润的流失，所以防损工作意义重大。从另一个角度讲，防损部分也是资源、效益创造部分。

总之，防损工作任重道远，它既没有固定的模式又缺乏量化考核指标，但是防损工作又必不可少。正如有识之士所说“防

止损耗已成为现代零售行业的核心竞争力”。每一位防损人士都在不断地探索、思考，寻找一个个新突破，使防损工作逐渐走向更高更深的新境界。

## 超市防损年度工作总结篇八

### 一. 现金业务

本人严格按照财务人员的相关制度和条例，实现现金管理，现金收付，凭证的审核以及现金日记帐登记等业务谨慎细致不出差错，能够确保做到现金的收支准确无误，认真复核会计主管审核的原始凭证数量，金额计算与金额是否一致，逐笔登记现金日记帐，保证了现金工作的准确性，及时性。

### 二. 银行业务

日常与银行相关部门联系紧密，根据单位需要正确开具支票转账进账，提取现金备用，井然有序地完成了职工日常报销。在平日与银行接触的工作中，我认真复核所要求开具的银行结算凭证的台头，帐号，用途是否一致，认真填写银行结算凭证，保证金额填写准确，认真审查收款结算凭证的真伪性，及时掌握银行存款余额情况，逐笔序时认真登记所有帐户的银行存款日记帐，每月按帐号与银行对帐，落实并督促未达帐项及时入帐。

### 三. 其他工作

从质和量上完成了领导交办的各项临时性工作。维护并保持了与各银行之间的良好合作关系，认真处理好与其他单位财务人员的合作关系，另外，对于本职工作，严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。及时回收整理各项回单、收据，及时将现金存入银行，从无坐支现金。根据会计提供的依据，及时发放员工报销和其它应发放的经费。在工作中



坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、审核人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

回顾这几个月来的点点滴滴，每当完成一项工作任务，即使忙一点，心里还是感到很欣慰很踏实，在新的一年里，我还需要在工作上更加积极主动，态度上更加认真负责;另外，我能有现在这点小小的进步，这都得益于领导，前辈的帮助与交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也由衷的钦佩他们渊博的知识和丰富的实践经验。作为一名普普通通的员工，我的工作再普通不过了，象我这样能做好自己本职工作的同事还有很多，我们能在过去一年圆满地完成任务，主要在于各级领导的关心和大力支持，采取各种灵活多变的方式和方法去解决各种不同的问题，我只是和所有我们公司的其他员工一样，尽自己的努力为公司，希望对公司能有所贡献。我想，普通的工作也并非意味着追求的终结，我处在一个比较平凡的工作岗位上，所以我更应该去实现我的理想和追求，无论结果如何，即使平凡也不能平庸。更何况追求过程的本身就是一种成长，一种进步。在新一年中，我一定更加严格地要求自己，积极参加公司的各项活动和学习，从去年的工作中认真吸取经验，缩小在业务上的差距，让自己今后的工作更加严谨有序，让自己以更踏实的态度为公司的发展作出自己的努力，决不辜负大家对我的期望!同时我也衷心期待领导和前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和领导，有了大家这样好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好!而我们将收获无限的希望!

## **超市防损年度工作总结篇九**

回顾20xx年，我防损部在公司董事会及店长的正确领导下，时刻牢记本公司的工作宗旨，为超市的正常营运保驾护航，认真贯彻执行公司的各项规章制度和店长的指示精神，切实

加强卖场的安全工作力度、改善优化购物环境、提高服务质量、端正工作态度、改进工作作风、严控损耗，防损部全体员工发扬“团结、敬业、求实”的企业精神；为超市的正常营运中各项工作目标做出了积极的努力。

现由以下几个方面概括20xx年的整体工作：

## 一、顾客至上、服务第一

现代的商业竞争中，服务是非常重要的，超市也不例外。防损部在店长的指导下、部门防损员工的配合下，在做好本质工作的同时，实行了讲服务用语，文明执勤；做到及时、热心、快捷、主动的为顾客解决问题，及时准确的将顾客的投诉上报给当班的领导，以十分的服务换取顾客的满意。一年里来，防损部全体防损员坚持不懈；为提高服务质量不断地学习、总结经验、增强服务意识、力争顾客满意度百分百，同时也给公司的品牌形象增添光彩，扩大公司的知名度。

## 二、20xx年防损部各项数据剖析

20xx年防损部全年总计抓获内、外盗144例，完成公司下达的任务指标120%，同比增长1%，商品过失金额3438.5元，同比降2%，赔偿金额10620元，同比下降12%，贵重商品丢失赔偿买单金额全年共12709元，（食品、用品）同比增长50.3%。防损部人员17人，同比下降22.7%，消防防盗、监控设备维修、保养总计金额6800元，同比下降10%，防损部全年未因任何突发事件给公司带来经济损失，同比下降100%。

## 三、20xx年防损部主要工作

### （一）以防促改，确保安全

1、为确保顾客有一个安全的购物环境，员工放心工作的地方，杜绝一切安全隐患，降低各种事故的发生；防损部在广场物管

部的支持下，其他部门密切的配合下，以及街道消防办公室的监督中，全年门店未发生一起重大责任事件。

2、防损部制订了严格的消防管理制度和各种突发事件的安全防范预案，对卖场加强消防安全工作，落实消防检查制度和责任制，发现问题：及时上报、及时处理，把安全隐患消灭于萌芽状态。

3、设备设施的检查，“防火防患”□20xx年全年未发生任何设备异常所引起的重大事件，对卖场的消防设备设施及时检查，发现问题，及时整改，其他设备的检查维护、维修、保养、确保卖场的所有设备设施正常运行。

4、重培训，增强安全防范意识，任何安全事故的发生都与人的因素分不开；因此，防损部加大了对员工的安全培训工作，重在日常培训，并开展了对卖场员工(包括专柜)进行消防、防盗、防抢、交通安全，突发事件处理等方面培训，并取得了明显的效果。

## (二)开源节流，严控损耗

1、防损部在店长的指导下，合理调配人力，重新核实了岗位编制，主管领班上岗，克服困难，实施了减员不减质，达到降低成本目的。

2、实施“打包”，收银小票稽核制度，加强对出入口的控管，严格把关商品的质量、出入制度，严把收货关，以确保商品安全，让顾客买得放心  
3、防损部为节省成本，对本部门的器材，设备设施的使用，实行责任制，杜绝浪费；防盗、监控消防设备设施的维护、维修，都由本部门自行完成(除技术外的)；全年为公司节约费用共万多元。

4、提高员工的防损意识，门店实行了贵重商品丢失买单的方案，并有效的实施，员工的防损意识有了明显的提高，全年

贯偷案例同比有下降趋势。

### (三) 现金安全

1、防损部为了保证黄埔店的现金安全，结合本店的实际情况，充分利用有利条件，并加强员工的“三防”教育，制订了相应的实发事件的预案，以确保营业中的现金安全。

2、除在硬件设施上的加强防范措施外，还对收银员进行培训，制订了相应的制度，和内部稽核制度。

### (四) 监督作业流程，强化内部管理

1、制订了仓库、收货、夜保等岗位的作业流程和操作规范，确保人、商品、物品的安全，合理安排作业时间，节约人力。

2、强化内部管理，防损部参与到实际营运工作中，严格按照公司的要求执行，使防损工作细化到每一个环节，做到全过程防损，及时发现漏洞，减少公司损失。

3、注重培训与实践相结合，提高业务技能□20xx年防损部加强对部门员工的培训工作，主要的岗位操作防盗技能，消防知识和实操能力，并对卖场员工进行系统的培训，全年共培训员工百余名，把培训纳入实际岗位操作，做到学到、用到，不断提高员工、干部的专业知识和管理能力。

### (五) 推进防损建设，树立公司形象

1、开展有益活动，增强部门的凝聚力，激励员工□20xx年全年公司组织员工去漂流，野炊等集体活动，并鼓励员工参加了广场举行的歌咏比赛，陶冶情操，受到公司董事会及门店领导的认可，同时取得了良好效应。

2□20xx年部门坚持岗位服务用语，对防损员的转型、大量使

用女员工，获得顾客的好评。

3、着手干部储备，加强梯队建设，为了适应公司快速发展需要，防损部把培养人才纳入日常工作范畴，为新店的防损部储备人才，时刻确保有才可用，有将可派。

#### 四、20xx年防损工作中存在的重要问题：

过去的20xx年虽然取得了上述五个方面的工作提高，但也存在十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们认真反思、总结、改进。

1、防损部员工整体业务能力有待提升，突发事件处理能力不强□20xx年全年虽然未发生重大事件，但在日常工作中对顾客投诉、员工违规等方面体现沟通技巧、方式方法、表达能力、自信心不足，处理起问题不圆滑，在突发事件上，存在知识面窄，经验少，导致解决问题缓慢。

2、防损员流动性较大，纵观全年，防损部人员新老替换较频繁，也因薪资待遇方面，同时也存在一定管理问题，导致部分工作处于被动局面。

3、团伙盗窃时有发生，全年全店贵重商品丢失12607元。

4、防损部、队伍专业知识欠缺，防损员的防盗技能、防损意识、服务意识、岗位技能都需提高、增强。

5、通过上级消防检查，卖场员工的消防安全意识、防范意识不够，导致部分专柜员工丢失商品、自己私人物品。

6、防损部整体安全防范能力需要加强，主要体现在日常员工行为监督不到位，执行力欠佳，自身作风不过硬。

7、防损部需要加强企业文化的建设，防损员的责任感、归属

感，主人翁意识淡薄，对防损工作缺乏激情。