# 视频监控部工作总结(实用45篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-04-11

*视频监控部工作总结1八年对于人的一生来说也许不长，但对于一个人的工作时间来说所占的时间比重还是不小的。八年监控员的历炼给我带来了宝贵的财富。在这八年中在公司及管理处领导的正确指导下全面了解公司的运营情况，全方位了解了监控岗位的职责和任务．在...*

**视频监控部工作总结1**

八年对于人的一生来说也许不长，但对于一个人的工作时间来说所占的时间比重还是不小的。八年监控员的历炼给我带来了宝贵的财富。在这八年中在公司及管理处领导的正确指导下全面了解公司的运营情况，全方位了解了监控岗位的职责和任务．在这八年中，我严格要求自己，积极学习监控和系统方面的知识，在实践中不断摸索，不断学习进步．在此应该感谢处领导在日常工作中的指导，让我能更好的掌握监控知识，从而更好的处理各种突发事件，更全面的处理好各个环节、调度各部门，从而更好的保障高速公路畅通、有序的通行；还要感谢管理处系统员，是他们在一次次的培训中让我们的了解和熟悉了监控岗位，能让我在日常工作中能更好的处理系统方面的工作，能基本保证监控设备正常运行，确保收费秩序的正常、高效运营。在工作中我体会到了监控岗位的重要性，它是高速公路得以正常，高速运转的保证，它是协调各部门之间能高效，快速执行任务，从面保障高速公路安全畅通的指挥中心．它可以说就是高速公路的大脑．能从事这样重要的工作．我为自己而自豪．

在对监控岗位的不断了解和认识过程中．也遇到了很多的困难．各设备在经过八年运行后，很多设备到的更新时间，而新设备、新软件的运用也就是需要一个新的学习和掌握的过程，在此过程中，我很好的完成了对新设备、新软件的学习，做到了新旧设备的无缝衔接，较好的完成自己的工作．

其实作为一个监控员，我认为最重要的就是加强自身对各方面的

协调处理能力．以及在处理各种问题方面的能力．及加强各部门之间的合作默契性．我认为这一点是最为重要的．就像一开始时对于各种指令的不熟悉，导致路面问题得不到及时的解决．那样就给高速公路的畅通带来了不便．不过，经过这些年来的学习和熟悉，就现在而言还是能很好的处理各种情况。

今年，公司举办了公开竞聘，我有幸竞聘成功，成为了之江大桥收费站的一名站务。首先，非常感谢公司及处领导给我的这么一次提升的机会，这也是公司及管理处领导对我之前八年工作的肯定，也是我努力工作所得到的最好回报。从监控岗位到站务岗位，要学的东西很多，它不光光是一个岗位的变更，在我看来，站务岗位更侧重于管理，怎么样才能管理好是我以前工作所不涉及的，对于这方面的知识非常的欠缺。由于之江大桥站的特殊性，存在点多面广、员工多、管理难的问题，又有别的站不存在的很多设备，还有一个独立的监控室，对于我一个新手来说适应起来难度更大。所以还需要同事们给我以传帮带，希望能尽快理清工作思路及早上手，少走弯路,为以后的工作打好坚实的基础。

新的岗位就是新的挑战，不过我将继续以满腔热情投入到工作中去，迎难而上、全心投入，努力提高自己的综合管理能力，在工作中更上一层楼。

**视频监控部工作总结2**

作为餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。这一年的时间过得真快，新的一年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好！我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法。

我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后让我们一起为了更辉煌的明天而加油！

**视频监控部工作总结3**

这个时候，改变我对做餐饮服务生的负面看法，那就是没有前途；树立了做一行，爱一行的思想，知道一个人是否能有所作为，不在于他从事什么行业，而在于他是否尽全力把工作做好。具有我的从业意志并端正我的工作态度；了解成功服务生应具备的素质，从而增强我的从业意识，不畏艰险，不怕牺牲，做有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务生。

我学到了如何为客人服务的原则；如何为客人服务的程序；服务中的工作细则；在宴会上出菜的程序；盘子的技巧及端托行走的步调；铺台、摆台的注意事项；更换烟灰缸的要点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项和推销菜品的技巧；斟酒的基本方法、程序和酒水的`一般知识；处理客人投诉和服务工作中的突发事件的对应技巧；餐厅开业的准备和收菜的注意事项，以及各种服务礼仪、餐饮卫生、消防等方面的知识。为我做一名出色的服务生打下基础。

我总结了一下，做一名优秀的服务生应该具备的一些条件。

爱岗敬业：爱岗敬业，就能幸福地、轻松地做好本职工作；为就餐者提供健康、活力和优质的服务。也许你会把普通的工作做得很出色。公司最需要的人才是那些热爱工作的人。

快速熟悉工作标准和方法：要想在激烈的竞争中取胜，就必须尽快投入到工作中去，胜任工作，提高工作效率。

勤劳一点：饮食以手头的工作为主，一般不会过度劳累，多吃点也不会累坏。因此我们要做到脚勤、眼勤、手勤、心勤。积极的工作，积极的找工作。常言道：“一勤天下无难”，只要你努力成功的大门向你敞开，这是个深奥的道理。

自信：相对于金钱，权力，出身背景来说，自信是最重要的东西，自信可以帮助人们排除各种障碍，克服各种困难，相信自己是最棒的。

学着做人：做人就是做一个敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚地做人、认真做事，事业才会更加成功。

职责：以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；对客人负责，给客人提供优质的制作和服务；“敬而不在”，即使没有人监督，你也能认真做好工作，这是责任的体现。

面对工作中的不公\*要保持\*常心：工作中没有绝对的公\*，而机会总是均等的。不一定要有挫折承受力，以后怎么能挑起大梁。

团体：发挥团体精神是企业的共同追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团体成员的配合。有团队精神，善于与人合作的人会更成功。

这次兼职给我的感觉很深刻，我觉得我们做每一件事都是，每天进步一点点：积沙成塔，积少成多，很多成功者只是积小成大。每一天都有一点创新，就是在领先；每一天都有一点进步，就是在收获；每一天都有一点进步。

**视频监控部工作总结4**

本人自二0一0年x月到公司监控中心工作以来，在公司经营部经理、副经理的正确领导下，在监控班长的耐心指导下，虚心学习，认真工作，自觉完成各项工作任务，为从一个收费员成长为一名合格的监控员不懈地努力着。主要表现有如下几点：

一、思想觉悟方面

能够意识到监控工作是一种荣耀更是一种责任，所以在工作中认真遵守岗位纪律，严格执行上级制定的各项规章制度，忠于职守，以严谨的工作态度和饱满的精神状态来完成日常工作任务和领导交办的任务。

二、业务素质方面

1、基本上能领会领导意图，能把领导的指示快速准确地传达到各收费站或其他部门，同时也能及时地把当班中发生的一些异常情况或自己不能解决的问题汇报给领导。

2、上班时专心注视着监控屏幕，发现收费员有不规范行为时及时提醒纠正;在汛期时有意识地去密切观察过往的船只。发现收费站广场或桥梁航道镜头中出现异常情况时，及时推拉镜头跟踪观察，并判断是否该向领导报告。

3、积极学习、了解监控设备和监控系统的各项功能，熟悉掌握操作方式方法。在上级领导来检查时能独立进行全面操作演示;协助相关部门如\*局查询图像，回放、下载、复制视频资料;给技术员提供正确的故障情况、IP地址;按班长要求编制本室监控员排班表;查询收费数据报规划部等。

4、认真执行交接班制度和当班记录制度，能如实详细记录当班中发生的事情的时间、地点、过程和处理结果。

三、团结协作方面

和所有同事关系融洽，能互相帮助互相学习，不搬弄是非，不挑拨离间。

四、环境卫生方面

自觉维护监控室内的卫生，上零时班时主动搞清洁卫生，保持良好的工作秩序和工作环境。 以上是本人上半年工作中表现好的方面，但同时本人也发现自己工作中还存在着一些问题和不足，主要有下面几点：

一、语言表达能力差。因为本人的母语是壮语，而粤语和普通话水\*略低，所以在给领导汇报工作时会出现语言不够流利顺畅、不够简单明了的情况。

二、惧怕流言蜚语。本人在开始时比较认真严格地纠正一些收费员的不规范行为，后来听到一些议论后就开始犹豫和担心，不敢更大胆地展开工作。

三、自信心不足。在上级领导面前过于紧张，不能更好地展现自己的工作能力。

四、在业务技能方面还缺乏系统的学习，不敢大胆地提出自己的疑问。

针对以上情况，本人今后在工作中会更努力加强业务素质和文化知识的学习，从而提高自己的语言表达能力;坚持原则，不怕任何外界压力，认真履行自己的职责;增强自信心，学习别人的经验，做到从容、自如回答领导的提问。争取做一个合格的、优秀的监控员，让领导放心，让监控对象满意!

同时在此建议领导在条件允许的情况下，能给我们监控员进行一些系统的培训、学习的机会，让我们共同努力把我们的监控中心打造成设备一流、技术一流、人员一流的先进集体，更好地为公司服务，为我市的交通运输发展做出更大的贡献!!

监控员工作总结10篇（扩展7）

——物业监控员年终个人工作总结

**视频监控部工作总结5**

20××年已临近尾声，一年来，监控室工作在领导的正确指导下，圆满完成了20××年的工作任务。监控室全体人员，严格按照监控室工作制度的要求，能够认真团结协作。在思想工作方面，大家对工作的积极觉悟高，责任心强；在内部管理方面，相关工作都能落实到岗位、落实到人，大家以自己的实际行动默默奉献在工作岗位上，较好地完成了领导和其他部门交付的各项工作任务，现对监控室的工作进行总结：

>第一、在监控工作中，监控人员能够严格按照监控室工作制度的标准认真工作。

时刻保持高度的责任心、事业心，严格工作纪律，公开、公\*、公正的充分发挥监控的监督作用以及监控室的调案职能，不断提高工作质量和效率，严格按照操作流程操作系统，不定时地对画面进行轮视录像，发现问题及时准确地做好记录，严格监控各区域监控系统运转情况，及时发现所发生的异常情况并及时向领导汇报，严格保密制度，认真、如实的填写值班记录及每班次的调案材料，内容全面。

>第二、工作中能严格要求自己，积极努力学习，不断摸索积累经验。

各路段监控区域属于管控重点部位，这些区域的探头将作为重点显示在电视墙的大屏幕上。

>第三、定期检查各项设施设备的使用情况，发现问题及时解决，对设备的故障：

无回放、无视频、无报警、无操作权限等问题，基本能自行处理。对处理不了的设备情况及时通知维修人员进行检修，并报告领导情况，保证了设备的正常运行，以充分发挥现代化设施的作用。遵守各项规章制度，严格按照各项要求操作设备。

>第四、认真接待各级领导的视察及相关部门的调阅录像工作。

认真完成领导交办的其他工作并积极配合其他部门的工作，并时时保持室内卫生的清洁，定期对室外设备进行擦洗维护，同时做好后勤保障工作。根据时间段及案发的视频能快速调出回放，在肯定成绩的同时，我们也要清醒的`看到存在的问题和不足，主要表现有：

1、还需进一步自觉加强学习，每班次汇报材料要进一步做到高度概括，抓工作异常行为，发现有价值线索，通过现象看问题，进一步锻炼分析判断能力，不断提高突发事件及时发现的水\*。

2、进一步加强工作精神状态。严肃工作纪律，不做与工作无关的事情。

3、进一步熟练掌握业务知识，尽自己所能处理设备故障。

在下一步的工作中，我们将进一步加大监控力度，提高主人翁意识，加强责任心，干好本职工作，认真遵守各项规章制度，落实各项会议精神，积极参加各项活动，认真完成领导部署的各项工作任务，为商场与顾客创造一个和\*安全环境而努力！

展望明年，我们信心十足，即使道路坎坷荆棘，我们团结一心，一定会做得更好！

**视频监控部工作总结6**

做为一名监控人员，能自觉遵守工作纪律，严格按照站里的各项制度来约束自己，取得了一定的成绩。

一。自觉能尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件。对闯口.逃费.拒不交费的车辆进行全面记录；边亭逃费或车主自己移杆逃费行为均移近镜头录象；出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员.疏导员，并提示他离开车道，以防危险；对拒不交费和有争议的车辆及时报告给站长，请示后对堵车进行最快速度的疏通，确保收费工作的正常进行。

二。对收费员.疏导员的文明收费.规范疏导进行监控。对收费员的正确使用字符叠加器进行监督和提示；对过往车辆所持证件全面记录；对收费员售票和钱款仔细查看，避免找错钱，对新上岗和人员尤其如此。提示收费员使用文明用语和规范疏导员的站姿和敬礼；镜头追踪疏导员的站立位置和站立时间。

三。对收费亭及收费广场的治安情况进行监视。对发生在收费区域的治安案件.刑事案件的事态发展进行跟踪监视，并积极配合公安人员.交通派出所等部门查找丢失车辆.违章车辆.犯罪嫌疑人，进行调带查询提供有效可靠的线索。

四。把监控的情况及时汇报给站领导。当班发生的一切突发事件和难以解决的问题及时请示或报告给站长，站长采取措施予以解决；尽量杜绝放人情车在本班发生。

五。爱护监控设施，掌握一般操作过程。在交接班时交代监控设备的运行情况，确保录象过程的连续完整。通过自己的学习和请教，能初步掌握电视监控设备的使用.操作和简易维护，保证设备正常运转，充分发挥现代化设施的作用。

六。保持监控室整洁卫生。在上下班之际打扫室内卫生，做到无杂务，窗明.地净.墙洁，让自己和他人都能保持愉快的心情上岗。

七。按时交接班，不迟到不早退。严格执行站里的规定，按作息时间上下岗，小病坚持.有事推迟，爱岗敬业，有较强的事业心和责任感。

展望明年，充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们团结友爱，同心同德，一定会做到最好。

**视频监控部工作总结7**

一、主要成绩

(一)、积极主动指导各收费站监控及收费工作

为进一步加大监控管理工作力度，建立应急指挥、快速协调处、站两级管理和行政执法部门，及时解决社会关注的高速公路热点难点问题的高速公路指挥调度体系，根据管理处领导指示精神，经过一年的调研实践工作，我中心推动建立收费站监控考核工作取得实质性进展。下发了由我中心负责起草的《国道205高速公路莱芜管理处工作目标任务考核办法》的通知(莱路高管[20x]27号)监控信息工作检查评分标准部分，为各收费站监控室的考核提供了指导性意见。对全处监控人员统一进行了理论考试，并将考试成绩予以通报。定期对各收费站进行巡检，从检查结果来看，各站均指定站长专门分工负责，紧紧依托业务科室，使监控工作得到了健康发展。其中，莱芜东、苗山已基本达到山东省交通厅监控管理标准要求，其他各站则分别存在软硬件自行维护、设备运转等方面的不足，部分收费站24小时值班制度未得到有效落实，个别站存在睡岗、空岗现象。

(二)、多管齐下，狠抓业务发展

为使监控中心业务工作整体水平再上新台阶，全面提高工作的效率和质量，进一步优化窗口形象，今年，我中心集思广益，在业务工作方面采取了一系列行之有效的措施，取得了良好效果。

1、加强培训，提高人员素质。为全面提高监控人员的业务素质，进一步提升业务精、反应快、服务好的良好形象，今年我中心通过出题考试、“请进来，走出去”等方式，结合本单位职能、岗位需要和个人实际情况，组织监控人员参加分类培训，同时定期组织全体监控人员进行相关业务培训和业务考核，收到了良好效果。具体举措有：第一，每季度，单位自己出题，以业务知识考试的形式就、《公路法》、《收费公路管理条例》、《文明收费站标准》、《山东省交通厅高速公路收费站监控管理办法》等法律法规以及公路部门的职能、综合执法范围等知识对监控人员进行了全面考核，通过考试，调动学习热情，确保监控人员对相关内容熟练掌握;第二，特邀山东中创公司、鲁光公司等单位相关专家来中心讲课，系统讲授公路的职能和法规、综合监控和计算机运作等方面的知识，并为监控人员解答了工作中遇到的难点问题;第三，为进一步提高监控人员对监控中心视频监控调度系统的内部构造、操作原理的熟悉程序，做好设备日常维护工作等进行了全员培训。此外，一年来，我中心还分别安排监控人员和管理人员参加了全省高速公路监控机电系统培训、收费系统培训、综合管理培训等，并要求做到每次培训有记录，有心得体会，有实际效果。我中心参加的培训形式上大多采取授课与讨论相结合，互动性强，气氛热烈，效果好。

2、加强信息分析总结工作。为进一步提高信息管理质量，更好地为领导决策服务，我中心今年制定了《监控工作季度综述》。《综述》从“上报故障”、“处理反馈”、“意见建议”等方面对每个季度的监控信息工作进行了系统分析。《监控工作季度综述》作为我中心今年监控信息工作的新亮点，受到了管理处领导的好评。

(三)、狠抓制度化建设，不断提高整体工作水平

今年，我中心在去年的基础上，进一步完善内部管理制度，用制度规范责任，加强了《公路法》、《收费公路管理条例》、《文明收费站标准》、《山东省交通厅高速公路收费站监控管理办法》等一系列规章制度的学习，建立了相对完整的制度体系。

二、目前存在的问题

今年，我中心在管理处党总支的正确领导和全体人员共同努力下取得了一定的成绩，但用高标准衡量，各项工作的开展与处领导的要求还有一定的差距，还存在一些问题：

(一)、故障维护维修质量有待进一步提高。今年，我中心继续加强现场维护力度，各收费站故障维护维修完好率达到了98%，较去年提高了月10个百分点。

(二)、与相关业务科室、单位沟通不够。与山东中创公司、鲁光公司等相关业务对口单位还未建立长期有效的业务交流平台，在工作中的沟通协调做得不够;对各收费站监控室的业务指导作用未能充分发挥，相互之间交流沟通也有待进一步加强，主动性还相对欠缺。

三、二○\_\_年工作意见

根据一年来的工作实践，明年我们将根据处领导的要求，进一步加强监控中心建设，内强素质，外树形象。以“八荣八耻”公路行业荣辱观思想为指导，以科技为手段，收费人员利益为核心，认真服务收费人员，加强站监控室及车道监控，大力开展“大投诉”体系工作，加强综合协调和检查督办职能，提高服务水平，为实现我处收费秩序的根本好转，争创文明单位作出新贡献。

20\_\_年的主要工作是：

(一)、加强现场检查办公，促进维护维修工作从答复型向落实型转变。为达到上报故障“高标准维护、高质量答复”的要求，以定期检查和巡检的方式开展现场维护指导，特别是对难点问题现场解决落实。

(二)、实行维护回访制，更好的服务基层。进一步规范维护程序，做到“有故障电话必接，有接必有果，有果必回复”，以更好地树立监控中心维护人员的良好形象。回访可通过电话方式直接询问监控室值班人员或值班站长，落实专人定期进行。

(三)、加强处、站沟通，充分发挥业务指导作用。通过开展处、站监控人员的业务培训、业务学习等活动，加强对各收费站的业务指导，使监控管理工作更加规范化、效能化、真正起到监控职能作用。

(四)、抓好监控中心内部管理工作，进一步贯彻落实“责任到人”。落实各种规章制度，从责任到位、措施到位、服务到位入手，培养一支工作责任心强、效率高、形象好的队伍。

(五)、抓好监控信息中心视频监控设备及操作平台软件系统的维护，监控信息中心将以处领导的要求为动力，不断改进工作方法，提高工作效率，让监控信息中心真正发挥“眼睛、耳朵”的作用，成为监控有效、指挥有力、处理有果的职能部门，让领导满意，让同志们满意。

**视频监控部工作总结8**

20××年已临近尾声，一年来，监控室工作在领导的正确指导下，圆满完成了20××年的工作任务。监控室全体人员，严格按照监控室工作制度的要求，能够认真团结协作。在思想工作方面，大家对工作的积极觉悟高，责任心强；在内部管理方面，相关工作都能落实到岗位、落实到人，大家以自己的实际行动默默奉献在工作岗位上，较好地完成了领导和其他部门交付的各项工作任务，现对监控室的工作进行总结：

>第一、在监控工作中，监控人员能够严格按照监控室工作制度的`标准认真工作。

时刻保持高度的责任心、事业心，严格工作纪律，公开、公\*、公正的充分发挥监控的监督作用以及监控室的调案职能，不断提高工作质量和效率，严格按照操作流程操作系统，不定时地对画面进行轮视录像，发现问题及时准确地做好记录，严格监控各区域监控系统运转情况，及时发现所发生的异常情况并及时向领导汇报，严格保密制度，认真、如实的填写值班记录及每班次的调案材料，内容全面。

>第二、工作中能严格要求自己，积极努力学习，不断摸索积累经验。

各路段监控区域属于管控重点部位，这些区域的探头将作为重点显示在电视墙的大屏幕上。

>第三、定期检查各项设施设备的使用情况，发现问题及时解决，对设备的故障：

无回放、无视频、无报警、无操作权限等问题，基本能自行处理。对处理不了的设备情况及时通知维修人员进行检修，并报告领导情况，保证了设备的正常运行，以充分发挥现代化设施的作用。遵守各项规章制度，严格按照各项要求操作设备。

>第四、认真接待各级领导的视察及相关部门的调阅录像工作。

认真完成领导交办的其他工作并积极配合其他部门的工作，并时时保持室内卫生的清洁，定期对室外设备进行擦洗维护，同时做好后勤保障工作。根据时间段及案发的视频能快速调出回放，在肯定成绩的同时，我们也要清醒的看到存在的问题和不足，主要表现有：

1、还需进一步自觉加强学习，每班次汇报材料要进一步做到高度概括，抓工作异常行为，发现有价值线索，通过现象看问题，进一步锻炼分析判断能力，不断提高突发事件及时发现的水\*。

2、进一步加强工作精神状态。严肃工作纪律，不做与工作无关的事情。

3、进一步熟练掌握业务知识，尽自己所能处理设备故障。

在下一步的工作中，我们将进一步加大监控力度，提高主人翁意识，加强责任心，干好本职工作，认真遵守各项规章制度，落实各项会议精神，积极参加各项活动，认真完成领导部署的各项工作任务，为商场与顾客创造一个和\*安全环境而努力！

展望明年，我们信心十足，即使道路坎坷荆棘，我们团结一心，一定会做得更好！

**视频监控部工作总结9**

作为一名监控人员，能自觉遵守工作纪律，严格按照站里的各项制度来约束自己，取得了一定的成绩．

一．自觉能尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件．对闯口.逃费.拒不交费的车辆进行全面记录；边亭逃费或车主自己移杆逃费行为均移近镜头录象；出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员.疏导员，并提示他离开车道，以防危险；对拒不交费和有争议的车辆及时报告给站长，请示后对堵车进行最快速度的疏通，确保收费工作的正常进行．

二．对收费员.疏导员的文明收费.规范疏导进行监控．对收费员的正确使用字符叠加器进行监督和提示；对过往车辆所持证件全面记录；对收费员售票和钱款仔细查看，避免找错钱，对新上岗和实习人员尤其如此．提示收费员使用文明用语和规范疏导员的站姿和敬礼；镜头追踪疏导员的站立位置和站立时间．

三．对收费亭及收费广场的治安情况进行监视．对发生在收费区域的治安案件.刑事案件的事态发展进行跟踪监视，并积极配合公安人员.交通派出所等部门查找丢失车辆.违章车辆.犯罪嫌疑人，进行调带查询提供有效可靠的线索．

四．把监控的情况及时汇报给站领导．当班发生的一切突发事件和难以解决的问题及时请示或报告给站长，站长采取措施予以解决；尽量杜绝放人情车在本班发生．

五．爱护监控设施，掌握一般操作过程．在交接班时交代监控设备的运行情况，确保录象过程的连续完整．通过自己的学习和请教，能初步掌握电视监控设备的使用.操作和简易维护，保证设备正常运转，充分发挥现代化设施的作用．

六．保持监控室整洁卫生．在上下班之际打扫室内卫生，做到无杂务，窗明.地净.墙洁，让自己和他人都能保持愉快的心情上岗．

七．按时交接班，不迟到不早退．严格执行站里的规定，按作息时间上下岗，小病坚持.有事推迟，爱岗敬业，有较强的事业心和责任感．

展望明年，充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们团结友爱，同心同德，一定会做到最好.

**视频监控部工作总结10**

岁首年终，我静心回忆这年的工作，收获颇丰。

一年以来，在带着的悉心关心下，在同事们的救助下，经过议定本身的竭力，各方面都获得了必定的进步，较好地完毕了本身的本职工作。工作中，我能以监控员职责为绳尺，以周总、颜总发起的“六大〞、“三个提倡〞的工作目的为教育。在玉山办理处、站带着的准确带着下，大力大举发扬熊文清同志爱岗敬业的精神，以争创“优秀班组〞为目的，经心全意为班组及司乘人员办事，以颓废的的工作热忱，高度的责任心和仆人翁意识，以熊文清精神为典范，在做好本职业工作的同时不忘身为熊文清班组一员的任务，工作之余仍旧能投入办事别人，回报社会的行列中，并从中咀嚼到了；“赠人玫瑰，手有余香〞的含义。

本年六月我从收费岗亭调至监控岗亭，面对全新的工作，我并异国胆寒，在交易进修方面，我谦和向身边的同事请教，经过议定多看多听多想多问多做，竭力使本身在尽短的时候内熟识工作环境和内容。同时，我还自发进修与工作相干的政策、法律学问，积聚本身的交易学问。半年来，我在进修和工作中渐渐成长、成熟，但我明白本身另有许多不敷，为此我坚决向外表进修，向专业学问进修，向身边的同事进修，渐渐进步本身的外表水温顺交易本领。克制年青气躁，做到脚结壮地，进步工作自动性，不怕多办事，不怕做小事，在点滴理论中美满进步本身。并连续进步本身政治修养，强化为人民办事的主旨意识，竭力使本身成为一名优秀的监控员。

现将我一年的工作环境总结以下：

一、能尽职尽责的监控收费地区产生的一切变乱、对闯口.逃费.拒不交费的车辆进展周全记录；出如今收费地区的外来车辆或人员准时询问收费员，并提示他分开车道，以防危机；对拒不交费和有争议的车辆准时报告给站长，请教后对堵车进展最急剧率的疏浚，确保收费工作的平常进展、

二、对收费员的文明收费进展监控；对过往车辆所持证件周全记录；对收费员售票和钱款细致查看，制止找错钱，对新上岗和练习人员特殊如此、提示收费员利用文明用语；

三、把监控的环境准时报告请教给站带着、当班产生的一切突发变乱和难以办理的题目准时请教或报告给站长，站长承受方法予以办理；尽量杜绝放人情车在本班产生、

四、爱慕监控方法，把握平常操纵进程、在交代班时叮嘱监控配置的运行环境，确保录象进程的连续完好、经过议定本身的进修和请教，能初步把握电视监控配置的利用.操纵和粗浅保护，包管配置平常运转，富有阐扬当代化方法的效用、

六、保存监控室整齐卫生、在上下班之际排解室内卫生，做到无琐务，窗明.地净.墙洁，让本身和别人都能保存兴奋的心情上岗、

七、按时交代班，不迟到不早退、严峻履行站里的法那么，按作息时候上下岗，小病坚决.有事推延，爱岗敬业，有较强的奇迹心和责任感、

做为监控工作人员，我在

20xx年的工作中自发听从工作各项规章轨制和规律，当真结壮，获得带着和同事们的同等成认。

**视频监控部工作总结11**

做为一名监控人员，能自觉遵守工作纪律，严格按照站里的各项制度来约束自己，取得了一定的成绩。

一、自觉能尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件。对闯口。逃费。拒不交费的车辆进行全面记录。边亭逃费或车主自己移杆逃费行为均移近镜头录象。出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员。疏导员，并提示他离开车道，以防危险。对拒不交费和有争议的车辆及时报告给站长，请示后对堵车进行最快速度的疏通，确保收费工作的正常进行。

二、对收费员。

疏导员的文明收费。规范疏导进行监控。对收费员的正确使用字符叠加器进行监督和提示。对过往车辆所持证件全面记录。对收费员售票和钱款仔细查看，避免找错钱，对新上岗和实习人员尤其如此。提示收费员使用文明用语和规范疏导员的站姿和敬礼。镜头追踪疏导员的站立位置和站立时间。

三、对收费亭及收费广场的治安情况进行监视。

对发生在收费区域的治安案件。刑事案件的事态发展进行跟踪监视，并积极配合公安人员。交通派出所等部门查找丢失车辆。违章车辆。犯罪嫌疑人，进行调带查询提供有效可靠的线索。

四、把监控的情况及时汇报给站领导。

当班发生的一切突发事件和难以解决的问题及时请示或报告给站长，站长采取措施予以解决。尽量杜绝放人情车在本班发生。

五、爱护监控设施，掌握一般操作过程。

在交接班时交代监控设备的运行情况，确保录象过程的连续完整。通过自己的学习和请教，能初步掌握电视监控设备的使用。操作和简易维护，保证设备正常运转，充分发挥现代化设施的作用。

六、保持监控室整洁卫生。

在上下班之际打扫室内卫生，做到无杂务，窗明。地净。墙洁，让自己和他人都能保持愉快的心情上岗。

七、按时交接班，不迟到不早退。

严格执行站里的规定，按作息时间上下岗，小病坚持。有事推迟，爱岗敬业，有较强的事业心和责任感。

展望明年，充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们团结友爱，同心同德，一定会做到最好。

**视频监控部工作总结12**

本人自去年二月到公司监控中心工作以来，在公司经营部经理、副经理的正确领导下，在监控班长的耐心指导下，虚心学习，认真工作，自觉完成各项工作任务，为从一个监控员成长为一名合格的监控员不懈地努力着。主要表现有如下几点：

>一、思想觉悟方面

能够意识到监控工作是一种荣耀更是一种责任，所以在工作中认真遵守岗位纪律，严格执行上级制定的各项规章制度，忠于职守，以严谨的工作态度和饱满的精神状态来完成日常工作任务和领导交办的任务。

>二、业务素质方面

1、基本上能领会领导意图，能把领导的指示快速准确地传达到各监控站或其他部门，同时也能及时地把当班中发生的一些异常情况或自己不能解决的问题汇报给领导。

2、上班时专心注视着监控屏幕，发现监控员有不规范行为时及时提醒纠正；在汛期时有意识地去密切观察过往的船只。发现监控站广场或桥梁航道镜头中出现异常情况时，及时推拉镜头跟踪观察，并判断是否该向领导报告。

3、积极学习、了解监控设备和监控系统的各项功能，熟悉掌握操作方式方法。在上级领导来检查时能独立进行全面操作演示；协助相关部门如公安局查询图像，回放、下载、复制视频资料；给技术员提供正确的故障情况、IP地址；按班长要求编制本室监控员排班表；查询监控数据报规划部等。

4、认真执行交接班制度和当班记录制度，能如实详细记录当班中发生的事情的时间、地点、过程和处理结果。

>三、团结协作方面

和所有同事关系融洽，能互相帮助互相学习，不搬弄是非，不挑拨离间。

>四、环境卫生方面

自觉维护监控室内的卫生，上零时班时主动搞清洁卫生，保持良好的工作秩序和工作环境。 以上是本人上半年工作中表现好的方面，但同时本人也发现自己工作中还存在着一些问题和不足，主要有下面几点：

一、语言表达能力差。因为本人的母语是壮语，而粤语和普通话水平略低，所以在给领导汇报工作时会出现语言不够流利顺畅、不够简单明了的情况。

二、惧怕流言蜚语。本人在开始时比较认真严格地纠正一些监控员的不规范行为，后来听到一些议论后就开始犹豫和担心，不敢更大胆地展开工作。

三、自信心不足。在上级领导面前过于紧张，不能更好地展现自己的`工作能力。

四、在业务技能方面还缺乏系统的学习，不敢大胆地提出自己的疑问。

针对以上情况，本人今后在工作中会更努力加强业务素质和文化知识的学习，从而提高自己的语言表达能力；坚持原则，不怕任何外界压力，认真履行自己的职责；增强自信心，学习别人的经验，做到从容、自如回答领导的提问。争取做一个合格的、优秀的监控员，让领导放心，让监控对象满意！

同时在此建议领导在条件允许的情况下，能给我们监控员进行一些系统的培训、学习的机会，让我们共同努力把我们的监控中心打造成设备一流、技术一流、人员一流的先进集体，更好地为公司服务，为我市的交通运输发展做出更大的贡献！！

**视频监控部工作总结13**

为了更好地开展下一段的工作，现在我把上半年的工作总结如下：

>一、强化业务技能，中心工作见成效

今年以来，我中心把员工业务技能培训作为一项重要工作来抓，上半年内共计召开5次会议对中心员工进行了业务技能培训，培训的主要内容含括设备操作及基础维护知识、监控业务知识、国家或地方相关的法律法规、公司或其他相关部门文件等。

通过展一系列的业务技能培训，有效的提高员工的业务技能水平，较好的完成上半年监控中心工作任务。

1、耐心接听ip语音电话，准确、及时下达各种指令，发生重大事件及时向相关领导汇报，并作好相关详细记录和刻录事件发生的全过程，以备查用。

热情服务，与收费员团结协作，共同完成征费工作，为公司树立良好形象。

2、实时监控收费广场图象、收费亭图象、车道图象,严格监督收费员收费情况和工作纪律，若有违纪现象按规章制度如实处理，并向相关领导和部门汇报。

3、按时制作出口现金收费、通行券回收情况及误差报表(按收费员班次统计)、入口车流及通行券误差报表(按收费员班次统计)、出口现金收费车流核算金额校核报表(按日统计)、月报表并如实审核，查明收费员长短款、亏卡、盈卡的原因，不徇私舞弊。

4、在征得领导的同意下，积极主动地协助^v^门查询犯罪分子的车辆通行情况，拦截车辆。

>二、细查三大系统，运营畅通得保障

三大系统是高速公路的重要组成部分，三大系统在高速公路中所起到的作用就好比人的经脉在人体血液循环中的作用。

三大系统运行情况的好于坏直接关系整个高速公路系统的运营顺畅程度。

1、xx监控中心采用定期和不定期两种方式对沿线三大系统设施、设备进行巡查，做好巡查记录并作出相应处理。

2、要求沿线各站点定期不定期进行隐患及故障检查发现问题后，作好记录及时上报xx监控中心。

>三、强化文明服务，纪律作风有改观

1、三申五令。

监控中心每次站务会议上都一再强调工作纪律问题，对于情节严重的采取点名批评的方式进行教育。

会后对部分纪律涣散的员工进行单独思想教育，并责令其写出检查，以作警示。

2、突击检查。

采取定期和不定期两种方式进行突击检查，对在检查中发现的违纪员工，一律按照《xx管理处监控员百分制考核办法》进行处理。

3、管理人员跟班。

根据管理所的要求，管理人员每月跟班不少于24个小时，管理人员在跟班过程中，发现违反纪律的员工按照《xx管理处监控员百分制考核办法》进行处理。

20xx年上半年，在市、区、街道等上级残联领导，残协管理办公室及专门协会办公室的正确领导下，我们鹿丹社区和新围社区的残疾人工作受到了辖区广大残疾朋友的肯定和好评。

具体做了如下几方面的工作：

一、新增残疾人在今年初，在我和工作站的大力宣扬下，本社区有5人申请到残疾证，申请与办理乘车证、申请一级补助与辅助器具、对精神病人申请免费服药。

以便辖区残疾人每个人都有可以享受到政府及社会对残疾人的关爱。

二、深入家庭随访每月定期到残疾人家里随访或电话联系，详细了解社区残疾人的生活状况，倾听他们的心声，及时了解残疾人的呼声和诉求，反映残疾人的意愿，将残疾人的需求记录在案，同时也把政府对残疾人的关爱送到残疾人家中。

帮助他们解决困难，维护社会的和谐与稳定。

在春节来临之际和街道领导一起对贫困残疾人进行节日慰问，并送上慰问金慰问品，而在六一儿童节则为辖区五名小朋友送去了节日的慰问金，以表达各级残联对残疾人的关爱之情。

三、推动社区康复上半年共为辖区五位偏瘫，截瘫残疾报名参加康复训练营，为七位肢体残疾报名参机构康复治疗，为社区残疾儿童申请各类机构补助，以便他们得到及时的康复，尽早溶入社会。

为每位残疾人建立了康复档案，全面掌握了本社区残疾人家庭情况和康复需求。

开展残疾人免费健康体检，让每一位残疾人都真正感受到了各级残联对残疾人的关爱，受到了广大残疾人的好评。

四、辅助器具送到家为有需要的残疾人发放辅助器具，肢体残疾人：轮椅一部，冲凉椅一部、脚托一副、助行器一部、手杖一个、手部矫正器一个、电子床垫一个。

视力残疾人：低视力助视器一个、语音手机二台、听书机一台。

细心、周到的服务使社区残疾朋友的困难及需求能得到更全面、更细致的解决。

五、就业与困补残疾人就业一直以来就是一个老大的难的问题，为了让残疾人走出家庭、走向社会，让有能力工作的残疾人能够通过自己的双手来养活自己，不再是家庭的累赘，我们的各级残联做出了很多的努力，市，区各级残联经常举办各种专门针对残疾人的招聘会，为残疾人提供寻找工作的平台。

六、活跃的社区活动在街道及工作站的支持和组织下，带领辖区残疾人参加一系列的活动，看三d电影;观看残疾人艺术团的表演活动;参加为迎大运而举行的游山水田园活动。

为辖区过生日的残疾人送上美丽的鲜花与祝福;组织残疾人参加运动会;为有技能的残疾报名参加比赛等等，极大的丰富了残疾业余生活，让每一位残疾朋友都能更好的溶入到社会中来，感受生命的美好与和谐!

**视频监控部工作总结14**

\_年底，我司通过公开投标中标\_\_农村商业银行股份有限公司(以下简称\_x农商行)总行综合大厦物业管理项目，\_x年1月15日，我司派经理助理\_x带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。\_x年5月初正式接管\_\_农商行综合大厦物业管理服务，以\_x为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，\_\_农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方\_\_农商行股份有限公司及分管后勤管理中心(现为行政管理部)的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将\_x年工作总结如下：

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到\_总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到\_\_宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、\_\_农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作;宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv、棋牌室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向\_地震灾区捐款仪式”;10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动;11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位责职，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改;保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《^v^治安管理处罚法》、《^v^道路交通安全条例》、《^v^关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获\_\_农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件归档管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。

**视频监控部工作总结15**

>一、厅面收银工作程序

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一。它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础。其工作内容主要包括：

>(一)班前准备工作

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的帐单及收据，检查帐单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的帐单及收据办理退回手续，并在帐单领用登记簿上签字，餐厅帐单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

>(二)正常操作工作程序

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员。

2、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客帐单号码输入电脑内，收银机将自动编制该帐单号，待客人结帐时使用;然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入。输入完毕后即可等待客人结帐。

>(三)结帐工作流程

1、餐厅结帐单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结帐时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，厅面人员应先将帐单核对后签上姓名，然后凭帐单与客人结帐。如果厅面人员没签名，收银员应提醒其签名。

3、客人结帐现付的，厅面人员应将两联帐单拿回交收银员总结后，将第二联结帐单交回客人，第一联结帐单则留存收银员。

4、客人结帐是挂帐的，则由厅面人员将客人挂帐凭据交收银员办理挂帐手续后，两联帐单都交收银员处理。

5、结帐时客人出示优惠卡(或者厅面管理人员给予客人打折)要求打折时，厅面人员应将优惠卡(或者管理人员签名)和两联帐单交收银员按程序办理打折，如果厅面人员只将一联帐单交收银员，收银员可以不给予办理。

6、作废或修改帐单时应由相关人员说明作废或调整原因，并签上姓名，在由厅面管理人员证实后，将修改单和作废单(两联)交收银员送财务部审计审核。

7、由于种种原因，客人需要滞后结帐的，须先请厅面管理人员认可担保，然后将其转入财务部应收帐款。

8、宾馆总经理、副总经理招待客人或销售部人员，经领导批准招待客户时须使用内部帐单，帐单请领导签字后转入财务部审计审核。

9、收银员在本班次营业结束，后应做单班结帐;在本日营业工作结束后，应做总班结帐。仔细核对当日的用餐情况及收入情况，并填写“东(西)园餐厅核对表”。

>(四)单、总班结帐

**视频监控部工作总结16**

从xxxx年来到xxxx担任一名告诉监控员，近三个月的工作期间在各位领导以及同事的帮助下，我较快的适应了工作，认真学习，认真努力的履行工作职责，严格按照站里的各项制度来约束自己，通过三个月的学习，认识到看似简单的高速监控员其实做起来并不是很容易。各种事件、电话让我措手不及，从而让我从新认识这一职业。现将工作情况以下简要汇报。

>一． 自觉尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件

对闯口、逃费、拒不交费的车辆进行全面记录，发生闯口，逃费现象及时通知交警。对高速公路上交通事故以及长时间驻停车辆要及时通知交警，救援以及工区。

>二． 对收费亭及收费广场的治安情况进行监视

对发生在收费区域的治安案件。刑事案件的事态发展进行跟踪监视，并积极配合公安人员。交通派出所等部门。

>三． 把监控的情况及时汇报给站领导

当班发生的一切突发事件和难以解决的问题及时请示或报告给站长，站长采取措施予以解决。

>四． 爱护监控设施，掌握一般操作过程，保证设备正常运转，充分发挥现代化设施的作用。并保持监控室整洁卫生。

>五． 按时交接班，不迟到不早退。

严格执行站里的规定，按作息时间上下岗，爱岗敬业。

在今后的工作中我要进一步端正自己的思想和观念，摆正一个服务人远的位置，严格要求自己，努力学习，不断的加强自己，为xxxx发展贡献自己的一份力量

**视频监控部工作总结17**

时光如水，岁月如梭，一年的时光转眼过去了，一年来在领导的悉心关怀下，在同事们的帮

助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。自从担任分中心监控员以来，我立足本职、严于律己、认真学习、爱岗敬业，经常与同事们一道学习先进工作方法，总结失误教训，交流工作经验，坚持执行管理所收费相关文件政策，顺利圆满地完成了领导交办的各项任务，和其他同事一起以热情的精神面貌服务在刘白高速公路上。现将我本年的工作总结如下：

>一、严于律己，自觉加强锻炼。

一年来，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在监控分中心的工作岗位上作出

力所能及的贡献。

>二、强化理论和知识学习，不断提高自身综合素质。

我重视加强理论和知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学，不断提高自身综合素质水

认真学习工作知识。在学习方法上做到重点中找重点，抓住重点，并结合自己在工作及工作

处理方面存在哪些不足之处，有针对性的进行学习，不断提高，结合自己的工作能力。

>三、努力工作，认真完成工作任务。

一直以来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记管理制度，全心全意投入到监控

工作当中，在自己平凡而普通的监控岗位上，努力做好本职工作。

>四、尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件。

对冲卡逃费，拒不交费的.车辆进行全面记录；出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收

费员，并提示他离开车道，以防危险；对拒不交费和有争议的车辆及时报告给站长，请示后对堵车进行最快速度的疏通，确保收费工作的正常进行。

>五、对收费员的文明收费进行监控。

对过往的特殊车辆所持证件全面记录，对收费员售票和钱款仔细查看，避免找错钱，对新上

岗和实习人员尤其如此，提示收费员使用文明用语。

>六、爱护监控设施，熟练掌握操作过程。

在交接班时交代监控设备的运行情况，确保录象过程的连续完整。通过自己的学习和请教，

能熟悉掌握监控设备的使用。操作和简易维护，保证设备正常运转，充分发挥现代化设施的作用。

>七、按时交接班，不迟到不早退。

严格执行管理所的规章制度，按作息时间上下岗，小病坚持，有事推迟，爱岗敬业，不断加

强自己的事业心和责任感。

在今年的工作、生活中，我以饱满的工作热情与踏实、认真的工作态度赢得了所领导和同事

们的认可，这是对我所做出成绩的肯定，也是对我今后工作的鞭策与激励。在今后的工作中，我会一如既往地和其他同事一道做好本职工作，努力为刘白收费管理所的各项工作贡献自己最大限度的光和热。

扩展阅读：

**视频监控部工作总结18**

时光如水，岁月如梭，日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝了，转眼间所监控分中心已经正式成立一年多的时间，整个监控分中心的姐妹们通过自身的努力，在领导的正确指导、支持下和同事们的互相帮助中，在思想上、学习上、工作上等各个方面都取得了一定的进步，也成长了不少，大家学会了在枯燥的工作中寻找乐趣，明白了在工作中只有用心做事，才能学到很多，大家也深知一起工作的我们不再是一个人工作，而是一个团体在进行工作，既然我们是一个团队那么就需要齐心协力同心同德忘我的工作，监控分中心的姐妹们同样也一直为这个目标努力着。

自从大家从各站当班监控员集中到整个监控分中心大集体以来，姐妹们都能立足本职、爱岗敬业、严格要求自己，从思想上能够意识到监控工作是一种荣耀更是一种责任。大家工作积极主动，为了提高监控分中心自身的素质水平,我们重视理论结合实际的锻炼，学习理论业务知识，结合自己在实际工作中存的不足之处，根据自己的工作能力，有针对性的进行学习，不断提高自己的业务水平。工作中我们互相沟通、交流好的工作方法和经验，总结在工作中出现的失误和教训，以严谨的工作态度全心全意投入到监控工作当中，以饱满的精神状态在工作岗位上做出力所能及的贡献，我们被称为所的\'^v^,做好它的职能工作是我们一直坚持不懈的责任。

经过一年的熟悉和历练，做为监控员的我们都能够了解整个监控大厅的监控设备和监控系统的各项功能，熟悉掌握其操作方式方法。在当班工作中能够第一时间领会领导意图，把领导的指示准确快速地传达到各收费站，同时也能将收费站当班发生的一些非正常情况以及自己不能解决的问题及时的汇报给领导。当班工作中，我们会时刻专心注视着监控屏幕，尽职尽责监控收费区域发生的一切事件，发现各站收费广场出现异常情况时，及时拉近镜头跟踪观察，对出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员具体情况，并告知收费员提示车辆和人员离开车道，避免危险；对收费员的文明服务进行监督，并做到提醒和指导工作，尤其是新上岗人员；对冲卡闯口逃费车辆和过往的特殊车辆所持证件都要进行全面记录；对拒不缴费和有争议的车辆做好记录并及时告知当班值班领导，以最快的速度对车辆造成的拥堵进行疏通，确保收费工作的正常进行；对收费员不规范的行为做到及时提醒和纠正，坚持原则，不怕任何外界的议论和压力，认真履行监控员的职责。在特殊天气和重大节假日期间，针对封路、限行、分流、交通事故管制、小型车免费通行等各种情况都会实时追踪监督，做好来访电话的接听和解答工作，认真记录处理各类咨询电话的次数，及时与石安处值班室、指挥调度中心、高速交警和路政做好沟通、提醒、提示工作以及所属各兄弟收费站之间交换路况信息的情况和次数都会做好记录工作，因为我们深知工作上的严谨、不马虎才会换来大家的认可和放心。

监控工作不是一项单一的工作，它在整个收费工作中起到至关重要的作用，做为监控分中心的监控员，在以后的工作中，全体姐妹们都会一如既往地做好本职工作，严格执行制度，增强我们的事业心和责任感，在努力中寻找自我，在锻炼中发扬自我。也希望领导在条件允许的情况下，能给我们监控员进行一些系统的培训和学习的机会，让我们能够在以后的工作中更加努力，共同进步，最大限度的贡献我们的光和热，以饱满的工作热情和踏实、认真的工作态度把我们的监控分中心打造成设备一流、技术一流、人员一流的先进集体，也更好地为石安高速公路服务，同时也希望赢得处、所领导和同事们对我们所做出成绩的充分肯定和认可，上级领导的肯定才是对我们今后工作的鞭策与激励。

**视频监控部工作总结19**

本人自20xx年x月到银行监控中心工作以来，在银行经营部经理、副经理的正确领导下，在监控班长的耐心指导下，虚心学习，认真工作，自觉完成各项工作任务，为从一个收费员成长为一名合格的监控员不懈地努力着。主要表现有如下几点：

>一、思想觉悟方面

能够意识到监控工作是一种荣耀更是一种责任，所以在工作中认真遵守岗位纪律，严格执行上级制定的各项规章制度，忠于职守，以严谨的工作态度和饱满的精神状态来完成日常工作任务和领导交办的任务。

>二、业务素质方面

1、基本上能领会领导意图，能把领导的指示快速准确地传达到各收费站或其他部门，同时也能及时地把当班中发生的一些异常情况或自己不能解决的问题汇报给领导。

2、上班时专心注视

着监控屏幕，发现收费员有不规范行为时及时提醒纠正;在汛期时有意识地去密切观察过往的船只。发现xx广场或xx航道镜头中出现异常情况时，及时推拉镜头跟踪观察，并判断是否该向领导报告。

3、积极学习、了解

监控设备和监控系统的各项功能，熟悉掌握操作方式方法。在上级领导来检查时能独立进行全面操作演示;协助相关部门如\*局查询图像，回放、下载、复制视频资料;给技术员提供正确的故障情况、ip地址;按班长要求编制本室监控员排班表;查询收费数据报规划部等。

4、认真执行交接班

制度和当班记录制度，能如实详细记录当班中发生的事情的时间、地点、过程和处理结果。

>三、团结协作方面

和所有同事关系融洽，能互相帮助互相学习，不搬弄是非，不挑拨离间。

>四、环境卫生方面

一、语言表达能力差。因为本人的母语是壮语，而粤语和普通话水\*略低，所以在给领导汇报工作时会出现语言不够流利顺畅、不够简单明了的情况。

二、惧怕流言蜚语。

本人在开始时比较认真严格地纠正一些收费员的不规范行为，后来听到一些议论后就开始犹豫和担心，不敢更大胆地展开工作。

三、自信心不足。

在上级领导面前过于紧张，不能更好地展现自己的工作能力。

四、在业务技能方面还缺乏系统的学习，不敢大胆地提出自己的疑问。

针对以上情况，本人今后在工作中会更努力加强业务素质和文化知识的学习，从而提高自己的语言表达能力;坚持原则，不怕任何外界压力，认真履行自己的职责;增强自信心，学习别人的经验，做到从容、自如回答领导的提问。争取做一个合格的、优秀的监控员，让领导放心，让监控对象满意!同时在此建议领导在条件允许的情况下，能给我们监控员进行一些系统的培训、学习的机会，让我们共同努力把我们的`监控中心打造成设备一流、技术一流、人员一流的先进集体，更好地为银行服务。

**视频监控部工作总结20**

一、指导思想

党委和政府统一领导下，坚持因地制宜、科学布局原则，依照政府主导、综治牵头、公安主抓、多方出资、考评推进的总体要求，重点要害场所和部位装置监控探头，力争实现全覆盖，发挥视频监控系统应有的效能，增强平安 建设的科技含量，提升技术防范能力和侦破打击实效，为“平安 ”建设提供保证。

二、装置范围及任务分解

（一）装置范围

1.各乡镇党、政机关。

2.事关国计民生的粮、油、水、电、气等重点部位。

3.乡村主要交通道口。

5.医疗、科研、体育场馆、文化娱乐场所。

6.全县各类学校、幼儿园。

8.厂矿企事业单位的重点要害部位。

9.居民住宅小区。

10.公众聚集场所及其它易发生违法犯罪案件部位。

11全县重点单位、要害部位。

（二）任务分解

根据市政府下达的任务指标，县新安装监控探头230个。

三、实施方法

全县监控系统建设工作从 月 日启动到 月 日结束，分为三个阶段实施。

（一）准备阶段

搞好规划和设计，认真调研的基础上。制定目标明确、重点突出、任务分解、措施有力的工作方案，召开动员部署会议，签订《责任状》落实任务和责任，统一选购科技含量较高的监控器材。

（二）实施阶段

认真组织开展施工，本着“先重点、后一般”原则。要依照规划设计的场所、部位，精心组织装置。县综治办要选调一批技术骨干，跟踪进行技术指导和施工监督检查，确保工程建设质量。

（三）验收阶段

深入各单位进行逐个验收，县综治办将组成验收组。对未完成任务指标、质量不合格的实施问责；对完成或超额完成任务且质量优良的给予惩处。验收结果将纳入本年度综治考评和县直机关绩效考评体系，作为综治奖惩的重要依据，并在全县范围内进行通报，对于存在严重问题的实施一票否决。

四、具体要求

（一）加强领导，精心组织。成立由综治办牵头，公安、财政、住建、联通、电力等相关职能部门共同参与的领导小组，对视频监控系统建设进行统一指导和调度，为按时保质保量完成建设任务提供组织保证。要结合我县经济发展状况和违法犯罪活动的规律及特点，开展需求调研，做到因地制宜、科学布局，尤其对涉及国家平安、国计民生、社会公共平安的场所和部位，要保证实现全面覆盖。

（二）通力协作，各负其责。各单位要做好监控系统的建设、使用、维护等工作；综治部门要发挥协调指导作用，及时解决好各单位之间协作配合问题，形成整体运作合力。各相关职能部门要履职尽责，从政策、资金、施工、监督等方面充分发挥职能作用。

（三）多方举措，保证经费。各企事业单位、社会组织要按照“谁出资谁受益、谁的场所谁建设”原则，加大经费投入，相关部门要督促其落实。要加强建设资金使用的管理和监督，防止无计划投入造成后续资金缺乏、资源浪费等问题的发生。

（四）细化任务，落实责任。各乡镇、各单位都要增强推进视频监控系统建设工作的紧迫感和责任感，以倒计时的方式列出建设进度表。要逐级签订责任状，做到任务分解、责任到人，坚决杜绝任务不明、责任不清、数量不够、质量较差、建设步伐缓慢、拖全县后腿问题的发生；要正确处置数量与质量、先进与实用的关系，严格依照国家规范、行业规范和^v^制定的技术要求与规范开展建设，严把器材选购、装置、验收关口，保证系统的实施性、适宜性和可操作性，努力把监控系统建设打造成一流工程。

**视频监控部工作总结21**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*00000000000;监控员工作总结范文

紧张充实的20\_年即将结束，喜悦伴随着汗水，成功伴随着艰辛，遗憾激励奋斗。在这一年的日子里我和大家一起工作学习。彼此建立了真挚的友谊。同时在实践中磨练了工作能力，使我的综合业务水平较去年有了较大程度的提高，当然这与上级领导的关怀和大家的支持是分不开的，特别是今年八月份家属生小孩，站领导、所有监控室同仁克服人员少工作强度大等实际问题，仍然坚持让我休假在医院照顾家人，我心里很感动，也很感激。在此深表感谢！一年来在站领导、队领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要指导思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明服务，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己的工作能力。为促进我站收费工作持续、快速、健康发展做出自身应有的贡献。做为一名监控员现将10年一年来工作学习情况总结如下：

一、一年来自己能够积极参加站上组织的各种学习、会议和活动，思想上、觉悟上有了很大程度的提高，思想上和政治以及言行上都能自觉和市局、管理处和站上要求保持高度统一和一致。

三、尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件，对闯岗、逃费拒不交纳通行费的车辆进行全面详细的记录；出现在收费区域的外来车辆和人员及时问讯收费人员；对拒不交费和有较大争议的车辆及时报告站领导，请示后对堵车进行最快速度的处理、疏导，确保收费工作的正常有序进行。

四、把监控的情况及时的汇报给站领导，当班发生的一切突发事件和难以解决的问题及时请示或报告站领导。

五、爱护监控设施，在交接班时交代监控设施的运转情况，通过自己的学习和请教能初步排除一些设备故障，对设备进行简易的维护、维修，确保设备能正常的运转。

六、今年共接待了8人次公安、交通、交警等部门录像查找丢失车辆，违章车辆，犯罪嫌疑车辆出入口相关信息，并提供了详实可靠的线索。

七、正确准确认真的填写绿色通道及相关减免通行费车辆的详细信息，做到了认真仔细一目了然。

八、保持监控室内卫生，在上下班之际打扫室内卫生，做到窗明、地亮、墙洁，让自己和其他监控室同仁都能保持愉快的心情上岗工作。

尽管如此，但是工作中还存在一定的不足，如存在急噪情绪等，重业务学习，轻政治学习等。

展望明年，新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战即使道路坎坷崎岖，我仍充满了信心，只要我们能团结友爱，同心同德，在站领导的带领下各方面一定能取得辉煌的成绩。

**视频监控部工作总结22**

视频监控系统管理人员工作职责

学院视频监控系统是指校园区域内的视频信息采集、信号传输、信号处理、显示设备、信息存储的综合系统。为明确管理人员的工作内容和操作程序，制定本规定：

一、视频监控系统的日常管理与维护保养由视频监控系统管理员负责。

二、视频监控室必须24小时有值班人员值守，负责实时监控正常运行和视频文件有效存储，保存备查期限不得少于15天。

三、公安机关或单位查阅视频资料，必须填写查阅申请表，经安全保卫处审批同意后方可按地点、时间段落查阅。个人无权查阅视频资料。

四、值班人员不得迟到、早退、脱岗，不得随意在监控主机中安装其它程序、删除系统中的任一程序、改动系统预先设置的参数。严禁散播视频隐私。

五、做好视频监控室的卫生清洁工作，保持室内干燥通风，设备、布线排列整齐，严禁携带易燃、易爆、有毒或易挥发物品进入监控室。严禁明火，严禁用湿手或潮湿物品接触设备。六、严格按照规定操作步骤进行操作，密切注意监控设备运行状况，保证监控设备安全运行。严禁对硬件热拔插操作（支持热拔插的硬件设施除外），严禁无故中断监控设备。

七、值班时发现盗窃、损坏视频系统设施、设备和故意设置障碍遮挡摄像头，应及时进行处理和报告。

八、突发停电或系统故障，系统不能正常工作，值班人员应立即向监控系统管理员报告，由管理员进行视频监控系统进行安全巡检，并做好巡检记录。

九、视频监控系统管理员每周对室外的设备巡查一次并对视频镜头灰尘、污迹进行清理，保持视频图像清晰；分析各监控画面场景覆盖情况，及时调整所属各视频点监控区域。定期对主板、接插件、机箱及机箱风扇进行除尘。

十、视频监控系统运行中如出现死机等情况，应退出后再重新启动，若启动不成功，应及时通知相关维修人员处理。

**视频监控部工作总结23**

时光匆匆，20xx年度就这样飞快的过去了。今年我在公司安技科担任技术员的工作。主要从事与地质相关的技术管理工作。一年下来，通过自己自身不断的努力，并在单位领导的精心培育和教导下，在思想上，学习上，工作上都取得了巨大的收获。

在生活与生活当中，我一直坚信有付出就会有收获，所以我一直努力学习，努力工作。我热爱自己的本职工作，能够认真对待每一项工作，按时出勤，工作投入，工作时间坚守岗位，工期紧时跟班作业，提高效率，按时完成各项任务。发扬我们建工人有责任心，吃苦耐劳的精神。

今年我参与完成了普陀区城北大岭下五批次自建房边坡治理工程的地质勘察与施工的.工作。在参与的工作期间，我不错过每一次锻炼的机会，加速自身知识的不断积累更新。同时利用闲暇时光向领导同事和师傅请教学习有关地质勘察与现场管理方面的各种经验，积极学习测量放样的技术实操，积极学习熟悉地质资源、环境、工程建设方面的政策方针与法律法规。通过学习，可以解决很多的现场相关的地质问题，并且有能力参与对边坡地质工程的评价和规划。

尽管这一年的工作时光让我有了进步，但在一些方面还是存在很多的不足。在今后的工作中，我将努力找出工作中的不足，努力克服。同事认真学习规范规程，掌握专业知识，提高自我工作潜力，并不断进行自我总结自我反省，提高业务水平。来适应时代与企业的发展，与公司共同进步，共同成长。

**视频监控部工作总结24**

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

>一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的.质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

>二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！