

2023年城管部门维护环境工作总结汇报 城管督察部门工作总结(精选5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

城管部门维护环境工作总结汇报 城管督察部门工作总结篇一

关心时事政治，努力提高政治理论水平，认真学习工作业务知识，重点学习法律法规及各项规章制度，进取参加单位组织的执法业务培训活动，努力提高自身工作本事和执法水平。

认真履行城市管理职能，坚持依法行政，严格管理，实行“教育与处罚相结合”，扎实开展各项执法活动，共依法查处各类违法违章案件xx余起，其中简易程序xx余起，一般程序xx余起，使市容市貌得到显著改观。

1、乱设摊点明显减少。

乱设摊点是城市管理中的一大难点。对此，在管理中坚持“以人为本、堵疏结合”的原则。一方面狠抓重点整治，另一方面强化疏导管理。对市区主干道乱设摊点进行全天候巡查监察。进取参加中队的各项专项清理整治活动，重点取缔市区商业集中区、小区马路市场、学校及菜场周边乱设摊点。实行正时与错时管理相结合等管理办法，巩固整治成果。

2、户外广告不断规范。

3、乱贴乱画、乱摆乱放等现象逐步遏制。

4、路面污染、运输洒漏等问题得到有效治理。

对辖区内的建筑工地、拆迁区及过路运输车辆进行24小时监控，对建筑工地、拆迁区采取提前介入和后期监察的方式，予先告明白路运输相关要求，然后加强监管力度；对过路运输车辆采取流动巡查，发现未封盖或封盖不严车辆，坚决予以查处，杜绝了城区大面积路面污染。

在工作中能严格遵守各项规章制度，注重仪表，规范着装，时刻坚持较强的组织纪律观念和良好的城管人员形象。坚持自重、自省、自警、自励，做到廉洁奉公。在工作时间以外，同样坚持原则，并敢于同一切不良现象行为作斗争。

回顾一个月来的工作，在同志们的关心、支持和帮忙下，各项工作均取得了圆满完成任务的好成绩，得到领导和群众肯定，连续多次在中队执法月评中名列前茅，并被评为xx执法工作突出贡献先进个人。

我在思想上、学习上、工作上取得了新的提高，但我也认识到自我的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不够强。

今后，我必须认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自我置于组织和群众的监督之下，在实际工作中多动脑、勤动手、常跑腿，刻苦学习、勤奋工作，力争在实际工作取得更多的成绩和认可；继续发扬无私奉献精神，真实、高质、高效地完成领导安排的各项工作任务，做一名合格的城管队员。

城管部门维护环境工作总结汇报 城管督察部门工作总结篇二

主要工作总结如下：

1、截止12月1日□66kv送电线路设备安全运行1325天。全年线路发生各类事故跳闸、接地故障5次□20xx年发生12次）同比去年减少7次，故障率下降58.3%。

2、组织完成了20xx年线路春秋检工作。

检修前对线路运行状况做了全面摸底，并结合设备缺陷、反措要求，制订了《检修公司20xx年春检和秋检工作实施方案》，对今年检修工作做出了明确要求和部署。做好检修前安全工器具及材料的准备工作，确保春检工作扎实有效开展，按时完成。

春秋检按计划共完成了17条66kv线路的检修工作，共消除缺陷153件。在春检工作中，严把安全、检修质量，杜绝习惯性违章，认真开展“四无竞赛”活动。加强标准化作业流程管理，保质保量的完成了全年线路的春秋检工作，为我局66kv线路安全稳定运行打下了坚实的基础。

3、组织完成了20xx年防汛工作。

今年的雨水比去年较小，但是也不能疏忽大意。为应对今年的汛期，切实抓好防汛安全生产工作。组织完善了防汛预案，落实抢修队伍的建立及物资的储备，做好事故抢修、防汛物资的保障工作。结合我局开展的“安全隐患排查”工作，在7月至9月间对线路进行了5次特巡，对沿河护坡、低洼地段等防汛重点区域进行了逐一排查。对发现的隐患及时处理，防汛期间共消除一般性缺陷30件、重大缺陷1件，扶正电杆7基、安装临时拉线9条、电杆基础加固15基。对线路做到心中有数，发现隐患及早处理，确保线路安全度汛。

4、组织落实做好每月的设备检修计划管理。加强设备缺陷管理，加大消缺力度。截止12月1日份，共完成送电线路消缺162件，线路的健康水平有了很大的提高。

5、自20xx年负责送电线路以来，组织召开多次会议研究线路一直存在的各种隐患，制定整改方案并及时上报。局领导高度重视送电线路的隐患治理工作，13年至15年共投入资金90多万元，完成线路大修项目9个并投入专项资金对线路的树障隐患进行整改，解决了线路多年来存在的隐患，线路的健康水平有了很大的提高。

东升变以及车辆进行安全检查。全年共检查出问题223个，其中线路问题219个、安全工器具问题3个、东升变问题1个，线路还有59个正在处理，其余问题都已整改完成。

城管部门维护环境工作总结汇报 城管督察部门工作总结篇三

一、加强学习教育，提升管理队伍素质

社区始终把城市管理工作当作一件大事来抓，坚持外树形象，内强素质的原则。为配合创建全国文明城市的顺利实施，社区调整了城市管理工作领导小组，组长由社区党工委书记担任，副组长由社区分管单位有关负责人组成，按照城市管理工作的具体要求，实行目标管理，做到了责任到人，各负其责，确保了创建文明城市及健康城市活动扎实有效的开展。对影响市容、市貌的脏乱差现象和死角卫生进行了定期和不定期的清除，努力营造了优美、舒适、清洁、卫生的人居环境。绿化美化社区环境，是提高居民生活质量的一项重要措施。社区在宣传环保法规，提高居民环保意识的同时，不断扩大绿地面积，种树种花美化社区环境。经常组织社区“环保志愿队”，在社区维护绿地，派出专人养护绿地，积极倡导社区居民参与“绿化社区、公益环保、美化家园、节水家庭”的创建活动。让优化美化环境成为社区居民参与“绿色”社区建设的一项重要活动，居民群众美化家园的积极性和环保意识得到不断提高。上半年，结合“爱卫月”活动，组织了社区居民和辖区单位开展了为期一月的爱国卫生活动，

并利用社区宣传栏、黑板报等向居民宣传文明祭祀，达到了家喻户晓，人人皆知的效果。

二、加强日常管理，提升市容质量

首先从摊点整治入手。年初，组织志愿者队员对辖区内主、次干道的各类违法摊点和倚门经营进行了彻底整治和取缔，并清理死角垃圾和净化楼道，实行了严格的拉运和清扫保洁制度。对平房背街小巷、楼道、集贸市场等重点部位的垃圾进行了整治，全年共开展集中整治12次，清理死角垃圾50车次；对影响市容市貌的户外广告进行了定期巡回治理；切实净化了大街小巷环境卫生，摊点摆放有序，垃圾做到日产日清。

三、加强爱国卫生活动，推进除四害工作

完善爱国卫生工作的长效管理机制。社区及辖区单位都把爱国卫生工作纳入了年度工作的重要议事日程，工作做到了有计划、有检查、有小结。继续按照“以块为主，条保块管”的原则，实行了爱国卫生工作责任制，紧紧围绕“清洁城市，从我做起”这个主题加大了宣传。特别在今年4月份的爱国卫生月活动中，举行了大型卫生宣传、义诊、宣讲等系列活动，受教育人数达500人次，发放宣传资料400份，把爱国卫生月活动推向了x。今年来，社区开展各种健康教育知识讲座12次，共有600余人参加了知识讲座。除四害工作，是爱国卫生工作的重点，年初成立了病媒生物防制工作领导小组，加强了宣传和环境防治的力度，在春季灭鼠和夏季灭蝇工作中，共清理四害孳生地多处，始终坚持室内重点防范，室外统一灭杀的科学方法，努力做到“四不漏”，今年共投放灭鼠毒饵5箱，达到预期的效果。

四、加强违章建筑管理，实施“门前四包”责任制

违章搭建是百姓反映非常强烈的问题，社区加大了违章建筑管理力度，通过各项措施的出台和落实，有力地遏制了违章

建筑现象的出现和蔓延。实行“门前四包”责任制，签订“门前四包”责任书86份，进一步明确了责任义务，使“四包”率达到了100%。同时，社区对各签订单位及个体门店定期检查督促落实。坚持每月检查，检查情况及时反馈社区，基本形成了辖区环境卫生工作大家管，大家治的良好风气。

以上是我社区城市管理工作一年来的工作小结，虽然取得了一些成绩，但离上级的要求还有一定的差距。今后，我们将进一步加大巡查、检查力度，工作中不留死角，及时发现问题及时解决，使社区城市管理工作再上新台阶。

城管部门维护环境工作总结汇报 城管督察部门工作总结篇四

20xx年，我局坚持以“”重要思想为指导，以科学发展观为统领，认真贯彻落实党的xx届三中、四中全会以及xx市委十届七次会议精神，紧紧围绕市委、市政府的中心工作，以转变管理理念、提高管理标准、提升管理水平为全年工作主线，以省建设系统行政执法队伍规范化建设为抓手，切实履行城市管理职能，打造服务品牌，加大管理力度，规范队伍建设，为改善我市人居环境和投资环境，努力促进全市经济社会又好又快发展，实现文明、和谐的新做出了积极贡献。

一年来，我局把深入学习实践科学发展观贯穿于整个城市管理的全过程，切实关注全市民生，促进经济稳步增长，保持社会稳定和谐。以创建“优美环境、优良秩序、优质服务”为核心，增强服务意识，突出服务民生，促进社会和谐，将“服务”贯穿于整个管理工作的始终，以学习实践活动的明显成效推动各项工作上水平。

今年以来，我局切实履行城市管理职能，努力提高城市管理质量，巩固文明城市成果，落实长效管理措施，加快推进城

市市容市貌管理步伐。

一是加强人力客运三轮车文明营运管理。今年，我局从贯彻落实科学发展观的高度出发，切实改善服务民生的各项管理措施，把原有的对三轮车业主的路面管理、验换证管理、收费管理全面转向全新的管理模式，切实取消了三轮车营运“挂靠管理费”。同时，全年组织了四次三轮车从业人员文明营运培训，免费为全市911辆三轮车验换证，全面喷漆，更换了防雨帘，让三轮车业主减免从业成本，自觉文明守法、按章营运的同时，也切实改善了城区市容市貌，从而使他们在体会到政府的关爱的同时，更加自觉服从管理、配合管理。

二是加强城区便民摊点的管理。推出以人为本、文明规范、以疏为主、错时管理的新方式，一方面积极与农贸市场、社区对接、协调、沟通，将马路市场、流动摊点就近引导到次要干道或农贸市场，另一方面，按照“定点、限时、便民、有序”的原则，统一设置和规范了城区500多户早晚市摊点，60多户水果棚点，13个西瓜销售点，全年共规范和妥善安置十处地段马路市场，做到既确保了市容环境的“大面子”，又保证了困难群体的“小饭碗”，有效钝化了马路市场、流动摊点经营者与城市管理者之间对立的矛盾，使流动摊点告别了游击经营，走上了规范稳定的经营之路。

三是加强城区车辆停放的管理。为进一步规范车辆停放秩序，落实“门前三包”责任制，我们与沿街单位、经营网点共新增签订和完善了1800多份责任状，并全部张贴上墙。同时，我们在城区主干道两侧划定了非机动车临时停车线，落实安排全市185名协管员定时管理，对超市门前□x市场周边等重点路段进行了重点监管，规范非机动车停放2600多辆次，确保了城区道路的畅通无阻，实现了管理工作的常态化、长效化。

四是加强城区户外广告的管理。针对去年省政府对广告行政收费项目取消的要求，根据我市广告市场管理特点，参照周边县市普遍做法，市政府出台了□xx市户外广告设置管理办

法》，该办法再次重申和落实了广告的扎口管理。根据《xx市户外广告设置管理办法》，我们在市国资局、招投标中心的协助下，成功地对路跨街灯桥及部分户外广告进行了市场化运作，既增加了政府收入，又规范了广告的设置。

同时，我们采取以点促面的方式，重点对路，东西路、中路、北路、东路及城市进出口通道设置不规范的店牌店招和违章设置的广告牌进行了逐一梳理和专项整治。共拆除破损或设置不符合要求的店牌店招、墙体广告260多处，查扣乱设牌86块、竖式灯箱56块，清除“牛皮癣”等小广告13000多张，清除了视角污染，美化了市容环境，提升了城市品位。

环境卫生状况是城市发展水平的重要标志，是展示新形象的重要窗口。xx年，我局加大了环卫基础设施资金的投入，加快了环卫基础设施的更新，加强了环卫收费项目的管理，取得了较为明显的成效。

一是进一步提升城区环卫管理水平。今年我们新修编完成了《xx市城乡环卫专业规划》，进一步明确了环卫事业发展的方向、目标和任务。全年环境卫生保洁工作实现了全天候、无缝隙覆盖，做到主干道时时有人，支干道天天有人，确保了从早到晚城区主次干道干净整洁。扩大了城区垃圾袋装化收集范围，努力减少垃圾的二次污染。积极配合政府重大活动进行综合整治。及时清理生活垃圾，增加清运频次，加大巡查跟踪力度，查处抛洒滴漏、乱倒偷倒垃圾的行为，有计划地推进城区卫生死角的清除，并同时将环卫服务向无物管小区覆盖，确保了城区居民生活环境的整洁与安宁。

二是进一步加大环卫基础设施建设。在市委、市政府的关心下，今年的元月份我们启动了xx市城市生活垃圾卫生填埋场上争扩大内需项目，获得国债500万元的支持，并于9月底顺利开工，这项工程一期总投资4500万元，占地120亩，日处理生活垃圾213吨，日处理渗沥液100吨，目前土方工程已完成近50，预计xx年上半年正式投入使用。同时，在开发区新建

了1座压缩式垃圾中转站，城区新建了6座二类以上的公厕，一台移动式公厕，环卫处添置了两辆机扫车，五辆垃圾清运电瓶车，提高了环卫工作机械化水平，提高了垃圾运输与处理效率，提高了城区环卫保洁水平，减少了对环境的影响。

三是进一步扩大环卫管理的覆盖面。我们对全市破损垃圾桶实行定期巡查，及时更换，改善了群众生活条件，切实做到了为民服务。加强公厕管护，定期清理维护垃圾收集容器，保持环卫基础设施的整洁完好。延伸了环卫保洁的范围，理顺了城郊结合部、后街背巷和无物管小区的管理体制，拿出责、权、利相统一的管理方案，明晰职责，保证了城区环卫管理无缝隙、全覆盖。

四是进一步加强环卫收费力度。在市政府和财政、物价等部门的支持下，按照年初新制定的市区生活垃圾处理收费标准，下半年启动了从水费中代征城区居民生活垃圾处理费工作，拓展了环卫收费的费源渠道，增加了环卫收入，有效缓解政府对环卫事业的财政投入压力。

为延伸城市管理的范围，改善城市水环境，建设水清岸美的城市河道，彰显水乡城市特色，在市委、市政府的大力支持下，我局于去年底成立了城市河道管理处，全面接管了城区河道保洁管理任务。一年来，城管局河道管理处在政府投入、市场化运作的模式下，想方设法，多措并举，保证了城区水环境质量。

一是开展沿河环境综合整治。今年2月9日，市委、市政府专门召开城市河道综合整治会议，全面部署沿河环境整治。我局作为牵头部门，与各责任单位和挂钩部门分工配合，扎实推进了沿河环境综合整治工作，据统计，在这次集中整治中共清理河道河岸单幅总长达39.65公里，投入作业船只共844条、劳力7659人次，打捞水生植物和沿河暴露垃圾17979吨，动用挖机、吊机等大型机械设备，清理浅滩、工程遗留石块、围堰积土、河中暗桩，共清理沿河浅滩64处，河中暗桩81根、

围堰积土860立方。拆除违章搭建30多处，清理违法占道20多处，清除乱拉乱晒乱种乱养80多处，城区水体一下子变清了，河岸环境变美了。

二是创新河道管理机制。本着做事不养人的原则，河道管理工作的保洁和河岸生活垃圾的清运费，由政府投入，实行市场化运作，即把城区17条河面分成六个标段面向社会全部发包，明确具体的河道、河岸保洁责任单位或责任人，河道管理处制定较为细致的考核方案，并与经济挂钩，采取每日巡查、检查，月度考核汇总的方式对6家中标单位或个人进行严格管理和督查考核。通过这些管理机制，确保了城区河道的清洁和河岸的美化。

四是加强河道防洪堤(墙)管理。为充分发挥防洪堤(墙)的防洪功能和景观效应，一年来，我局河道管理处把防洪堤(墙)的环境监护工作提到一个应有的高度。在工作中，除加强对防洪堤(墙)的日常巡查外，还在防洪堤边添置垃圾筒，修建垃圾池，方便河岸附近居民倾倒垃圾，经常性地打扫防洪堤(墙)卫生、杂草，对各类生活垃圾清运做到日产日清。同时加大了对沿河居民的宣传力度，严禁向防洪堤(墙)上或河道内乱倒生活垃圾，严禁在防洪堤(墙)上乱拉、乱晒、乱种、乱养、乱占、乱砌的现象，保持它优美整洁的风貌，使得防洪堤(墙)成为城区又一道亮丽的风景线。

城市管理是一项复杂的社会系统工程，涉及城市生活的方方面面和千家万户，包含着纷繁复杂的社会矛盾和关系，可以说没有一支过硬的工作队伍，是很难做好城管工作的。今年我局党委充分发挥党建工作的优势，以党建促队建，以纪检促效能，以宣传促发展，为城管工作提供强有力的思想保障、政治保障和舆论保障。

一是加强党委思想政治工作。我们始终把思想政治建设摆在全局工作的首位，紧紧抓住理论武装这个灵魂，组织全局所有党员干部集中深入学习、贯彻科学发展观和参与“保增长，

惠民生，促和谐，我为发展做贡献”大讨论活动，全局107人参加了学习讨论活动，全局党员干部在学习中结合实际撰写理论学习体会文章300多篇，调研论文20多篇，局领导班子全体成员积极参与我市开展的领导干部读书学习活动，按要求完成各项学习任务。我们将学习贯彻科学发展观和“保增长，惠民生，促和谐，我为发展做贡献”大讨论活动与城市管理工作紧密结合，用科学的理论指导城管工作，用扎实的行动实践科学发展观。全局党员干部进一步坚定了理想信念、宗旨观念、政治立场、政治纪律，强化了科学发展意识，进而全面提高了全局党员干部立党为公、执政为民的能力，增强了党员队伍的凝聚力和战斗力。

二是加强纪检效能监察工作。按照市纪委的安排部署和我局年度工作要求，我们从服务城管工作大局出发，进一步深化党风廉政宣传教育工作，认真落实党风廉政建设责任制。强化基建工程监管意识，抓好机关作风建设和效能监察工作，发挥行政效能预防作用，有效提高工程建设效率，加强了对城市东北出入道口，特别是公路段的市容环境整治和垃圾处理场建设的管理与监督，实现管理效益的最大化；发挥行政效能推动作用，有效提高行政执法水平，加强了对行政收费、行政许可项目的跟踪检查，全程参与网上权力公开运行，实现了执法效果的最佳化；发挥行政效能优化作用，有效提高机关服务能力，改进机关运行机制，实现机关作风的最优化。加大信访工作力度，主动做好上访安抚和下访解忧工作，及时化解和疏导各种矛盾，扎实开展纠风专项治理工作，全体城管工作人员牢固树立了执政为民的从政理念，自觉坚持依法行政的基本准则，增强了服务意识、效能意识和法制意识，改进了工作作风，提高了行政效能，确保了政令畅通，促进了城管事业健康发展。

三是加强城管舆论宣传工作。我们紧紧抓住宣传工作这一有利工具，通过大张旗鼓搞宣传、齐心协力抓宣传、开拓创新谋宣传，达到了宣传出战斗力、宣传出形象的良好效果。xx年，作为我局“宣传工作年”，我们把信息宣传作为一项重点工

作来抓，进一步拓展与各级宣传部门和新闻媒体的沟通渠道，在市电视台开辟了《城管之窗》宣传专栏，在广播电台开设了《城管之声》播放专题，拓宽了宣传的渠道和范围。我们着力提高宣传的层面与档次，《新华日报》、《新民晚报□□□xx日报》、《城市管理》、《信息》等各级报刊多次宣传报道我局城管工作，1至10月份，我局在省市各级报刊用稿就达94篇。同时我局还利用网络平台、电视访谈、热线电话、行风热线、书记市长信箱等远程交流媒介强化互动和反馈，增强报道和交流的深度、广度，增加重大活动出镜率，找寻日常管理亮点，做到了事物性工作留影留声，达到了日日有声音，周周有画面，月月有专访，充分发挥了舆论宣传的正面导向作用，展示了城管风采，提升了城管形象，广大市民群众对城管工作的认识、了解、支持率大幅度跃升，为城市管理工作的顺利开展奠定了强大的舆论支持氛围。

加强城管队伍建设，努力打造一支政治过硬、业务精湛、作风严谨、富有战斗力和凝聚力的队伍是深入贯彻落实科学发展观、维护广大人民群众根本利益、构建社会主义和谐社会的迫切需要。今年，我局以“作风建设年”为契机，狠抓城管执法队伍建设，切实提升城市管理依法行政、服务民生的能力。

一是完善督查运行机制。今年，我们在制度创新上建立了强有力的监督机制，建立和完善了各项规章制度，高标准、严要求地抓好队伍教育和管理，以制度管理人，用制度管理事。强调在工作中要严于律己，始终注意自己行为中的细枝末节，规范执法形象，规范言行举止，促进工作态度、工作方式和工作作风的根本转变。我局在全面实施三级督查的基础上，实行了局领导班子每周带班制，局班子成员每人带班一周，深入管理一线，全面掌握和了解城管工作实际，促进了城管工作有关问题的及时解决，起到了很好的表率作用。

二是强化学习教育制度。我们突出学习培训是提高执法人员政治、业务素质的重要途径，抓好执法队伍的学习培训。坚

持每周学习一次的工作制度不动摇，各部门认真开展了结合自身工作的学习活动，各中队更是创新了学习形式，经常利用休息日进行学习，并完善了各项学习记载。我们还从工作实际需要出发，本着“缺什么、补什么”的原则，注重理论联系实际，在上下半年分别组织了一次城管法律法规培训，增强了依法行政的能力。

三是积极开展各项活动。组织开展了我局首届职工运动会，并积极参加了我市和泰州市城管系统羽毛球比赛，积极参与xx市城管系统国庆60周年文艺汇演，积极参与了xx市法制文艺汇演等文体活动，借助文化的激励、导向和规范作用增强全局上下的凝聚力，提高我局城管队伍的文化品位，营造良好的文化氛围，达到柔性管理的目的。

回顾一年来的工作，我市城市管理工作取得了不错的成绩，这主要得益于上级领导的高度重视，大力倾斜□xx市局领导的高度关注，兄弟县市城管局的大力协助；得益于我局领导班子开拓创新，团结务实的工作作风；得益于全体城管人过硬的素质和埋头苦干的工作精神。但在充分肯定过去工作的同时，我们也清醒地看到自身存在的问题与不足，主要表现为：一是城市管理执法还存在许多薄弱环节，依法行政还有待于进一步加强，队伍素质还有待于进一步提高；二是长效管理的机制还没有完全到位，城市管理工作还存在时紧时松现象；三是城市管理的创新意识还不够强，对如何加强新时期城市管理工作探索研究还不够，特别是即将成立的行政执法局，许多工作还没有真正进入动作轨道。

城管部门维护环境工作总结汇报 城管督察部门工作总结篇五

一、加强基础管理，创造良好工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是商管部重要工作内

容之一。一年来，商管部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使商管部基础管理工作基本实现了规范化，为公司各项工作的开展创造了良好条件。商管部在接人待物、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了一定作用。

二、加强服务，树立良好风气

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。对日常事务做到工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事务基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在工作计划中，每周都突出1-2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，摒弃商管部工作等待领导来安排的习惯。

3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，做到工作有新举措，管理水平不断上新台阶。切实转变商管部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

三、加强学习，形成良好的学习氛围

商管部人员要具备很强的工作能力和保持商管部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充各方面的知识和深入钻研商管部业务知识。一年来，我部从加强自身学习入手，认真学习了公司各项规章制度及各项业务流程等内容，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

四、认真履行职责

1、狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。

严格按照企业要求，在员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

2、培训工作

为了能切实提高员工素质，以更好地适应市场竞争，我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。在“新入职员工培训”活动中，大力加强对员工考核内容、奖惩标准和客诉处理等方面的培训，让员工规范好自己的日常行为，并了解企业的发展前景、使员工在企业中顺利的渡过实习期。

五、奖惩及客诉费用统计：

全年共处罚36766元，共奖励1370元，客诉处理赔付金为2450元。

处罚款包括私收货款处罚15150元，其余21616为卫生、纪律、业务等方面处罚。商管客诉处理共36例，商场承担赔付金额为2450元。

六、存在的不足

一是由于商管部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得最好，但由于能力及人员有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。

二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。

四是对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

七、20__年工作计划

一、熟悉公司的规章制度和基本业务工作，严抓制度落实情况。

熟话说：“企业成在经营，败在管理”，严抓各项规章制度的执行情况，是确保前线稳步经营的基本条件，商管部首先对公司各项规章制度进行内部培训，在联合其他监管部门齐抓共管，提升企业的执行力。

二、全面提升服务意识与品质。

现场纪律管理已基本走入正轨，现应提高营销水平，对导购员的销售技巧、商品知识与服务意识，进行培训与考核，开展服务竟能竞赛，这样才有利于整体服务水平的提高，改变中旺百货在顾客心目中形象。

三、顾客投诉接待与处理，全面维护中旺百货信誉。

之前在投诉中存在的问题及逐层处理执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，我们将制定退换货规定、流程及投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点规范接待形式、规范服务。

四、制订学习计划。

我部门会适时的根据需求，调整我们的学习方向来补充新的能量。如服装知识、美陈知识、营销知识、部门管理等相关

知识都是我们要掌握的内容，知己知彼方能百战不殆，只有深入了解各项业务，才能对症下药。

五、加强部门思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、

增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我部门将尽最大的能力减轻领导的压力。

我们商管部的目标，就是让中旺百货员工养成自我管理、自我约束的能力，从上到下完美的执行力，无需管理部门的存在。今后，商管部会朝着我们的目标更加努力、认真负责地去对待每一项工作，我坚信没有最好只有更好!20__年，我们商管部将以百倍信心迎接新的挑战!