

# 2023年市场工作总结个人总结(通用10篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

## 市场工作总结个人总结篇一

### （一）概述：

本年度是书店开业以来的第一年，市场部全面负责书店品牌宣传与维护、

营销活动策划与组织、市场调研工作和辅助相关部门做好企业文化建设工作，根据市场需求和变化，开展各项宣传活动、会员活动。根据书店发展需要，增加市场助理岗位，负责了解会员对书店的想法、意见和建议，根据会员反映有针对性的进行客户满意度调查等客服类工作，并承接了会员卡制作等相关工作。

### （二）重点工作分析：

20xx年，市场部在公司领导的带领下，运转方面是比较正常的。上核心重点是加强户外广告宣传以及社区推广活动，先后组织了进社区活动、通过买电脑送学习卡等系类活动，涵盖了商业街、商业中心、学校等所有业主密集区域，覆盖了整个社区业主和四期准业主，很好的宣传了书店，锁定目标人群，为销售工作打下基础。使整个宣传面覆盖了所有重点项目，既达到了理想的宣传效果，同时又能有针对性的开展各类营销宣传，点面结合，有的放矢，在有限的宣传预算下，达到最理想效果。

市场部的工作重心在于以下三点：一是开展策划，出新创意，整合资源，二是加强各项工作的细节化管理，三是注重广告推广的效果评测。除上述重大工作外还有市场部的基础工作，主要包括：宣传推广计划、一系列的厂家报表反馈、各类活动店面布置管理、公关传播、客户投诉处理、会员活动等一一系列工作。

### （三）费用投入的回顾和分析：

#### 1. 费用回顾：

市场部主体费用主要是以下四方面：

一、印刷品制作费；

二、活动组织费用；

三、广告宣传费；

四、书店内部陈设部分。

20xx年度的主体费用集中在六月份和八月份，其他月份分布较为平均。而印刷品费用呈下降趋势，活动费用每次根据活动大小不同而存在差别，广告宣传因以社区宣传为主，只投入了社区广告牌和指示牌两项，再就是大型活动的集中花费。

#### 2. 费用分析：

宣传品的设计打破了原有的板式、品种，在保证品质的前提下尽量节约成本，多在设计理念、元素上下功夫；并根据书店的宣传重点及时更换新内容，在和供应商合作过程中，做到信用与要求并进，前期谈判沟通严密，防止出现偏差、过程把控及时，保障质量和交货时间，后期付款及时，使得供应商虽然供货价格低，但结款及时，从而与其建立良好的合

作关系，在基本保障质量、活动效果的前提下，多家供应商选择，基本拿到了本地区最低价格。可以这样说，凡是和我们打过交道的供应商对我们的评价是一致的——要求严格、诚实守信、互相尊重、结款及时。经过努力使整个书店市场费用呈下降趋势，达到性价比最佳效果。

#### （四）市场助理说明与分析

##### 1. 团队建设业绩回顾：

（1）整个市场部门共有三人，一是市场经理，二是设计人员，三是市场助理，满足工作需要。

（2）虽然部门工作人员较少，但每个人的作用是不可或缺的，这不同于销售等其他部门同事，工作可替代。我部门员工工作的最大特性就是工作的不可替代性，所以员工稳定性尤为重要，目前人员较为稳定，员工离职率为0。

（4）市场助理的成长市场助理是从书店内部基层员工选拔上来的优秀人才，工作主动性高，有一定文艺特长，但专业性不强，根据其特点，加强了楚晰专业培养，并对她负责的专项工作进行重点根据，使其在文案、策划、沟通等方面有很大提升。

##### 2. 团队建设分析：

（1）正面因素分析：经理的主要职责是把控制整个部门所负责工作的进程，市场营销宣传活动的策划组织、执行与总结及所有文案工作，设计主要负责宣传品设计工作，市场助理的工作职责是文案、活动主持、客服工作等，人员少易协调，能及时了解下属动态。

在日常管理中采取工作日报管理形式，一定程度上可以了解其在做什么？

做得怎样？在每月月做月度测评，与其沟通工作中的进步与不足，从制度要求和心理印象上让设计人员感觉到公司、部门管理的严肃性，因此执行力随之增强。

管理要求其学会提问题、解决问题，从而“逼迫”设计遇到问题时首先联想解决问题的办法。同时树立了他的责任心，遇到问题找借口、找理由的现象降低，逐步树立了“解决问题是职责”的职业操守。

（2）负面因素分析：在管理当中存在过于严格的地方，致使下属感觉压力较大，独立工作能力较弱，在今后的管理过程中会重点改进。

### （一）部门级的不足与改进措施

#### 1. 加强整体定位和部门协作

团队的力量是至高无上的，单兵作战是不可能取得胜利，只有依靠团队，挖掘团队的力量，发挥团队的优势，才能凝聚成力量，取得最终的胜利，在部门沟通方面仍需要加强，杜绝本位主义，利用团队的力量，为书店取得良好业绩而努力。

#### 2. 加强宣传活动资源的有效集中

书店的主体业务主要有虚拟课堂、学习卡、测评服务三大项目，在宣传主题主要围绕其做文章。同时开店前制定的宣传方案，时间较为仓促，同各个广告代理商之间洽谈的时间过于繁多，虽然我们的广告投放覆盖面广，但也出现了为了宣传而宣传的现象，忽视了广告的“有效性”，我们在每一期宣传、每一场活动上会多注重“目标客户群体”，做到有的放矢。

由广告投入产出来看，今后的广告投放比例需要根据目标客户群调整。

### 3. 加强客服工作的针对性和有效性

客服工作开展半年来虽然取得一定成绩，但仍有很多不足之处，例如报告格式不规范、后续处理仍需加强等。今后将加强客服工作的针对性、报告的有效性、后续工作的落实等方面，真正搭建起会员与书店的沟通平台。

### 4. 加强对下属的管理, 给其一定工作空间

因书店刚刚开业，所以市场工作任务重、责任大，对于下属管理过于严格，束缚其个人自我管理的空间，在下一工作年度当中，会适当的将一些工作内容转交, 培养其多方面能力，也为公司培养后备人才。

### 5. 加强顾客的实际需求的发掘

市场部在开店前参与制定了价格政策、读书指南、等基础资料，顾客的心理价位经过今年的实施验证，有些资料可以定型，如项目名称、读书指南，有的内容并不完善，主要表现在跟顾客相关的服务上面，例如投诉应该找具体的哪个部门，多少时间处理完毕；今后会根据顾客所提出的意见进行适当的调整。

### 6. 加强活动目的的明确度

开店前进行过5场促销路演活动、7月16号第二届中山书展活动、8月16号的七夕假面嘉年华活动等12场活动，“其中七夕嘉年华”“汽车宝贝大赛”“大学生读书文化节”都产生了一定的影响，“大学生读书文化节”活动从策划到分工再到执行各方面都有待完善，例如活动存在策划时间不充分，宣传力度不够，等问题。两次活动的准备都十分仓促，效果不明显。再到我们的执行方面，各个部门之间的分工执行不明确，沟通不足，需要各个部门配合的事项没有立刻从正规流程下发到各部门负责人，导致现成对接不明确，给客户造成

了不太好的印象。

## （二）公司层面不足与改进建议

书店内部存在很多硬件上的不足，漏水点多、冬季大厅温度低、冬季热水不足，不能满足会员需求·····以上情况确实存在整改方面的困难，但很影响书店形象，建议公司能够重视整改。

## 三、20xx年工作展望

### （一）内外形势的判断

内部□20xx年度加强了书店内部管理，特别是周报月报，销售分析会等举措，使各部门形成了总结汇总计划的工作习惯，对于20xx年度的工作情况，每个部门也掌握了第一手材料，工作中的不足，改进的方向更加做到了心中有数，也就是说整个管理团队更加成熟，故在20xx年度的各项工作开展方面部门内部、部门之间的战斗力将会更强. 外部：市场竞争更加激烈。绍兴市区有很多的培训机构，主要竞争对手是龙文学大，迪亚教育，绍大教育培训中心，绍兴图书馆教育培训中心等。网络市场方面还有杭州奥鹏、101以及浙大远程教育等远程教育企业的辐射。本地的教育机构在此已享有较高的知名度，师资力量雄厚，拥有一定量的客户。带给我们更严峻的挑战。所以只有做到专业、特色、优质，才能在残酷的市场中生存，专业、特色、优质也是我们努力和发展的方向。

### （二）部门工作安排

## 市场工作总结个人总结篇二

主观上负责人及下属人员工作经验不足，能力参差不齐；管理上程序化程度不高，比较杂乱；下属员工工作不够主动，自我定位不准确，工作观念不正，普遍存在一种“混”或“养家

糊口”的工作状态，而未能意识到挑战性工作对自身能力、素质的提高。诸多主观因素致使员工缺乏“团队精神”，凝聚力不强导致工作效率低下。

客观上公司上层管理程序过于繁杂，影响各种计划的迅速畅通；各种建议性方案审批不明；缺乏针对各下部属市场实际情况的指导性方案。导致各下属机构操作不灵活，直接降低企业及产品竞争力，影响销售。而原市场遗留问题也给工作带来较多阻力和诸多不确定性、突发性问题，比如经销商不稳定和地级市经销商之间低价物流即倒货。

通过分析主客观原因，吸取失败教训，暴露并努力改变、解决问题，让成为一个符合公司长远目标的良性健康的销售市场是当前目标。以下本人对分内部管理、客户管理、销售方案四部分总结并做出计划和建议。

1、管理混乱，未能很好做到防火、防霉、防鼠、防盗等工作，保管人工作方式呆板，群众基础极差，严重影响团结，恶化工作环境，工作效率极低，人为加大货物流通障碍，损害x集团企业形象。

2、业务内勤工作量太大，即当又做，导致直销部门及业务人员滞留时间太久，影响直销人员与业务人员正常工作开展。

3、大型卖场送货频繁、验收制度繁杂，而业务人员自己送货，占据大量时间，造成工作效率低下，直接降低x集团的服务质量，损害企业形象。

4、缺乏独档一面的员，各销售渠道俱存在不少问题，最典型的是□a□市区缺乏忠诚客户且销售网络不健全，客户经营理念差，新品推广不力□b□大型卖场产品更新难，新品上柜慢，致命的是各种销售促进活动经常性断档。而x人员一直未能达到公司要求，对之有所改变，直接产生x部月销售量波动较大。

5、送货车辆破旧不堪，经常维修，一方面增加销售费用，一方面影响货物流通，且人员安全未能得到有效保障。

6、导购人员素质参差不齐，没有经过统一培训，缺乏企业理念与团队精神。

7、直销部门管理不足，缺乏良好的直销主管，人员不稳定，较难招聘到好的直销人员。以致直销部门的销售业绩一直没有一个较大的进展。

针对以上问题，本人提出如下建议性方案：

1、立即更换！寻求一个积极向上又有一定保管经验的，改善工作环境，加速物流，提高效率。

2、改善工作流程，建议增加人员，责任明确，更有效对x部的与进行管理，加强对x部内务如财物、人员、住房等方面的监督与管理。

3、寻求合格的x人员，以使与保持良好客情，加强合作，保持产品销售的有序畅通，切实对促进活动进行跟踪，并做好各种销售、促进评估。

4、建议更换号车，保证派送货物及时畅通。

5、安排时间培训导购人员，以求有一个良好的工作状态与企业形象。

6、重点治理x部门，考虑主管合适人选，管帮带好x人员，以扩大产品占有率，促进销售扩大影响。

7、期望公司能给予建议如何解决卖场业务人员自己送货的难题，提高业务人员工作效率与工作积极性。

一、县级代理：六县市各一代理商，销售相对比较平稳，产品在县级市场也属领导品牌地位，出样较好，经销商配合程度较高，信誉也不错，基本上能配合好公司的营销方案。但有部分经销商流动资金不足(如、客户);且所有客户的销售网络都不是很健全，大部分网络是终端超市且呈自然销售状态，乡镇网络几乎没有，县城小店也存在很多销售空白点。

针对如此一种状况，对客户宣传营销理念及与合作的发展前景，树立其对产品的信心，然后分析其自身的管理、运作方式上存在的弊端并与其达成合作上的共识，减少其经营品牌，尽量要求产品专销，指导经销商多渠道多级别价格体系销售，使其做到产品系列化、网络立体化、货物资金流通迅速化。以达成与客户之间的“战略伙伴关系”的双赢局面。

1、经销创建销售网络：在创业初期，如果资金充足，此种销售方式未尝不是一种好的模式，它能使公司迅速创建销售网络，但随着网络的健全，此种模式所带来的弊端逐渐显现并激化成矛盾，如及客户的等都直接影响投入期向盈利期的过渡。而此转型期间，如何运营将决定公司长期切身利益。

2、经销商经营品牌互动销售：随着经营品牌、产品的多样化，借助某些网络拉动其他销售是一种良好的销售模式。贸易贵在双赢，单赢的生意不是一种健康的长期的合作关系。良好的互动销售是资源共享互相促进，共同拥有一个良性健康并具有广阔前景的市场，而不是以损害某个品牌的利益来拉动其他品牌的销售，或以某一个或几个品牌的销售利润来弥补其他品牌的销售亏损。只有大家共同遵守游戏规则，真诚合作，才能达到共同发展的目标。

4、按正常体系混乱，影响销售积极性。

以上五点问题包括基本有个弊端一直没有很大的改变，特别是明年的合作意向想经营，。合作意向是可以让其一个单位基本任务定为/月，我司可以支持一到两个人帮其拓展网络。

付款方式涉及问题故。

三、大型(连锁)卖场：目前有丹尼斯4个店、金博大2个店、正道花园、金山量贩及即将开业的“凯利农万货”。年主要以丹尼斯与金博大为主，整个管理差强人意，概括如下：客情关系不够好；送货补货不及时；卖场活动不连续；各种跟踪不到位；本司产品不了解；竞品情况不清楚。如此一种尴尬情况已经延缓了大半年，每一次例会内容都包括。本人认为要根本上解决这一尴尬状况，一方面从人员业务素质问题上解决，条件成熟的情况下尽可能启用有相关工作经验且业务能力强的业务人员，另一方面争取在大型卖场的各种x活动不致断档，否则x大型零售终端的销售很难有“质”的提高“量”的飞跃。

四、中型(连锁)超市：目前经营的有思达连锁61个店，九头崖33个店、科迪量贩、惠美佳、美嘉美、郑百大楼、花园量贩、商业大厦及部分中型连锁及单店中型超市。今年在此渠道的销售极其不稳定，也存在很大一部分空白点，但此一渠道的销售风险较高，表现为超市经营不景气且以代销为主，故在此部分以求质不求量的销售方针为主，宁可不销也要现款，没有充分的评估不轻易去谈销售。

所以今年此渠道主要销量在思达超市与九头崖，其中九头崖的销售如充分运作月销售当在8至10万左右，但九头崖的货款回收相当困难，所以为降低风险以少送货多收款的销售方针为主，明年估计也是以此种销售方式为主。而思达的销售尤为重要，但波动也更大，如何经营将对销售量产生很大影响，也直接影响产品在x市场的出样率与占有率，详细管理及方案分析见本人年11月24日所拟“xx思达商业有限公司销售方案”。

五、直销及团购、劳保客户

1、因直销部门的人员频繁更换及直销主管管理能力问题，致使目前x市的小型零售终端存在很大一片空白，而直销员也经营一小部分中型超市，更产生了对小店销售的轻视，服务质

量低下，使产品在x市场的占有率低下，更因直销人员推销能力问题及代理商价格低造成的冲击，导致直销客户不稳定且极易流失。

2、因x市国营企事业单位众多，团购及劳保市场前景广阔，但因人员不足，导致此一部分市场很大一部分不明了或让竞争对手抢先一步，尤为可惜，这是最薄弱的的一个销售环节。

为改变此一状况提出管理及销售方案如下：

1、对直销员进行销售培训，提高其推销能力及服务质量，做到让客户满意，让公司满意，稳步拓展小店销售网络，促进销售。

2、对直销员进行分类，部分人对小店及小超市销售，按考评制度核算工资，授权能力较强的另一部分直销员针对中型超市及团购、劳保市场进行销售，基本工资300元，基本任务初定为一万/月，超过部分如销售中型超市按2提成，如团购或劳保按1提成。

20xx年完成销售约万左右，月平均销售x万元，详细品类销售情况见附表二“产品销售情况”，销售费用因本年度未对此部分进行统计，且未能对费用原因做一个合理透彻的分析，账面上反映不出，但根据本人了解费用率不低，面对此种状况当由各种原因造成。本人认为不能因为费用高而减少投入，恰恰相反，只要是能提高企业与产品竞争力，能促进产品销售或能让消费者认知，就必须而且要大胆投入相当的费用[x市的商场销售促进费用相对于北京、上海只能说是较低，如若不敢投入，两年甚至一年之后产品在x市场的竞争力将大大不如竞争对手，恐将步入恶性循环状态，即越不敢投入销量越差，销量越差越不敢投和入。

1、租赁费、运输费、办公费、水电费、人员工资等可预算费用。

- 2、正常促销赠品不可预算费用。
- 3、预计个县城代理商各x元计x元直销或导购员工资。
- 4、建议适当增加部分各级代理商店招及车身广告费用投入。
- 5、本人就x市大型卖场年月销售量及月销售费用做一个前期预测与评估，请参考附表一“x市大型卖场最低月销量及月销售费用预计表”。

要完成20xx年所预计的x万元销售指标，本人提出如下销售方案：

1、县级市场：巩固现有销售网络，做好客户营销参谋，指导客户多渠道多层次立体经营，争取针对县城终端超市开展面对消费者的多元化促进活动，改变现有自然销售的被动销售局面。充分发挥县城直销员作用，借助公司每一次促销迅速大量铺货，努力拓展网络，开发乡镇市场。

建议公司与其他厂商举行联合促销，比如与生产食用油厂商联合，购产品几件送食用油一瓶，购食用油一桶送某某产品一提；或公司给予自由调节赠品的权利，比如本月一件十元促销，可改成购三件送5公斤金龙鱼油一瓶。如此开展多样化的面对传统通路的促销活动，相信对公司的销售特别是县级市场一定能有一个很好的促进，又能防止客户对公司产品采取变相降价。

2、市区渠道：当务之急是对市区二批网络的掌握。如与奥博签订合同则重在培养二级批发商作为候补客户，缩短新品面市时间，加快货物与资金流通，进一步拓展网络，扩大中小纸行及小型零售终端的销售。

如未与合作则对所有x市场采取经销，为减小所带来的冲击，首先对所有客户在公司基础上，重新整合市场，重点培养若干

运营思想较好有实力忠诚的,并建议公司针对所有促销产品实行与其他地区不同的政策,以对x市场的影响,稳定x市场的价格体系基本完整,不至于对传统渠道的销售产生很大的负面影响。建议公司对普遍存在的现象采取有效措施,坚决。

3、大、中型(连锁)卖场:维护企业形象,加强客情关系,保证企业服务。做好对竞品与本品进行优劣势分析,针对丹尼斯、金博大等大型卖场与部分中型卖场,不间断采取形式多样的买赠或特价销售活动,并做好事前预测、事中跟踪与事后效果评估。以求达到产品在终端的销售稳步提高。

4、小型零售终端:调动x人员工作积极性,充分发扬能者上、庸者下的激励机制,严格执行对直销工作的考评、监督,开展针对小型零售终端的多样化买赠促进活动,迅速占领小型零售终端市场,提高产品覆盖率、占有率,提高销售量。

5、组织专人负责团购、劳保市场,特别是加强心相印产品的单位定制,提高销售。

以上是本人就职近个来对总结及提出的方案及各种建议,不周之处,希望各位领导给予指点,并希望领导能多为处于销售第一线的员工多一点理解,多一些关心与支持,相信大家都是为了,都是为了在xx有一个良好的销售市场与环境才聚到一起,实事求是,少一点官僚,多办点实事。相信xx[]xx员工一定会有一个美好的前程!

## 市场工作总结个人总结篇三

时光飞逝,岁月如梭,转眼间,又到了一年的终点[]20xx年我们有过太多的辛酸经历,也收货了无尽的成绩和喜悦。在总行的正确领导与大力支持下,在分行的科学指导下,以及本支行的全力拼搏下,我们严格贯彻总行年度工作会议精神,确定目标任务和工作重点,认清形势,坚定信心,锐意进取,

狠抓落实，各项工作稳步推进，主要业务健康发展，完成了年初的既定目标。

截止11月份，（完成情况）

### （一）加强对有价值客户的重点分析，开拓营销策略

通过仔细梳理，按照贡献度对本行有价值的大客户进行排名，并定时深入了解各层次客户的个人爱好，采取“锁定高端客户，提供贵宾式服务；针对中端客户，提供特别服务；对低端客户，提供大众化便民服务”的营销策略。

### （二）加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。

一是优良客户的贷款营销，针重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。

二是加大项目贷款的营销。

三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。

在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。

其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。

三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此

项工作的考核与奖惩。

(三) 客户维护活动形式多样化

## 市场工作总结个人总结篇四

一、遵守制度。遵守法律法规、规章和广东省、东莞市有关建筑市场管理的各项规章制度。

二、加强管理。保证管理人员到位、管理机构健全;防止发生工程质量安全事故。

三、信守合同。严格履行与建设单位、分包单位、材料供应商签订的合同,不发生因己方原因造成的重大违约事件。严格履行与职工签订的劳动合同等,及时支付工人工资,不发生因拖欠工资造成集体上访事件。

四、合法经营。依法开展经营活动,严格照章纳税。不发生受工商、税务、环保等行政主管部门行政处罚的行为。

如发生违法违规等行为的,本公司愿意接受市建设局依法作出的行政处罚,并暂停在东莞开展经营活动。

企业名称:(公章)

法人代表(本人签名及盖私章):

驻莞行政负责人:(签名)

日期:

## 市场工作总结个人总结篇五

xx年是实施规划的关键之年,全体干部职工在总公司和公司

董事会的正确领导下，坚持以党的xx大精神和“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，围绕年初制定的工作目标，以市场为导向、细化管理为手段，稳抓企业经营和管理，克服各种不利因素，工作职能逐步规范。较好地完成任务指标。现将xx年工作情况及xx年工作安排简要汇报如下。

## 一、2-x年工作情况

### (一)以增收增效为目标，抓好销售工作

11年，认真分析和把握酒店业的发展趋势，坚持以市场为导向，调整经营思路，创新开发客源市常提高市场竞争能力和经济效益。公司全年完成各项收入xx万元，完成计划%，较去年同期减少xx万元，下降%。全年客房平均出租率为%，年均房价元xx元/间天。按可比口径计算全年完成利润xx万元，完成计划%，上缴税费xx万元。总费用额xx万元，比去年同期减少xx万元，下降%。

一是调整经营思路，加大营销力度。今年以来，由于受各种不利因素的影响，公司经营任务完成的不够理想。面对困境，公司上下迎难而上，一方面招聘营销人员，充实销售团队，结合市场客源结构，对销售人员进行分工，分别成立了客户组、商务组和团队组，主动跟踪各自的市场客源，加大各种资源的挖掘扩展，加强沟通和交流，想方设法留住老客户。

另一方面调整思路，加大营销，制定“面向，辐射”营销方案，实施“走出去”战略，不断扩大对外宣传合作，拓展客源市常三月组织销售员赴进行促销，走访了□xx厅以及xx厅等单位以及各大旅行社。五月去xx地区进行专项促销活动。

三是制订了一系列的促销方案，提高住房率。利用xx周年厦庆，在电视媒体□xx晚报上做宣传广告，印制宣传彩旗，给客户订制礼品，以及印制代金券等促销活动提高酒店的知名度。

四是重新制定了《xx年前台销售部销售员工资待遇方案》，提高销售员的工作积极性。全年前台销售部xx年共签订商务协议份，旅行社协议份，订房中心协议份。

二是转变观念，稳定物业收入。物业部发扬拼搏精神，知难而进，勤奋工作，一方面完善管理制度。通过建立维修记录、收款实时记录，规范物业合同，建立走访日和工作分析会，为各项工作的开展奠定了良好的基矗。

二是提升服务促进营销。对所有物业单位及写字楼租户能做到主动上门服务，以良好的服务形象和信誉吸引和稳定租户。xx年物业单位出租率达%，写字楼出租率达%，续签新合同份，新增广告位两处，增收xx万元。

三是抓重点攻难关。由于歌舞厅经营不理想，导致收租困难，通过谈话、停电、发律师函等催款、收款等手段。积极与建行协商，追缴了xx年物业管理费xx万元。物业公司积极转变思想观念和服务理念，实现从“管理型”到“服务型”理念的深刻转变，倡导“服务于人，业主至上”的全新服务理念。

克服困难拆除违建房，整顿自行车棚，清理长期堆放杂物恢复消防通道等措施改善小区环境；配合消防公司更换烟感系统，积极开展百日消防安全排查，确保业主和租户的生命财产安全；举办各种文娱活动丰富业主和租户业余生活。通过加强服务意识，丰富服务内容，爱安公司xx年完成收入xx万元，房屋出租率达到%，出色地完成了各项计划任务指标。

三是输出管理，扩大拓展规模。成立xx酒店管理公司是总公司发展战略中的重大举措，也是xx公司新的经济增长点的抓手，更是我们企业培养和锻炼人才的重要场所。成立初，在公司的前期筹备、制度完善、分公司的成立、前往各地市的拓展活动及至对两家酒店的成功接管，这些都与及管理公司员工辛勤工作分不开的。特别值得一提的是去年6月份，能

无条件的服从组织安排到xx大酒店工作半年，这种心系企业、无私奉献的精神是值得我们每一个人学习的。经过一年的积极运作和辛勤工作，作出了有效的探索和尝试。

四是更新系统，规范停车场管理。完善了大厦外围各项设备、设施、车场系统及标识路线的工作任务，达到了停车场管理的标准化和规范化。投入资金改造收费管理系统，增设远程读卡和消费点刷卡功能，利用新系统加强管理，减少了漏洞，节省了人员和减少了烦琐的工作环节及强度，大大降低了运行成本。保安部在较好的完成治安消防职能工作的同时，全年完成停车场收入xx万元。

## (二) 以提倡节约为重点，实现低成本运营

而且降低了能源损耗□xx年，大厦总的耗电量为万度，比去年降低了万度；水电费xx万元，比计划少开支xx万元；日常维修费用xx万元，比去年减少了xx万元。

二是规范监督检查，狠抓工程质量。工程部对x楼装修和员工餐厅装修过程中进行严格的监督检查，从施工材料的质量及施工安全着手，发现和消除质量问题隐患和苗头，使施工质量得到保证。在工程验收过程中，认真负责、严格把关，对重大项目工程都预留质量保证金，保障了公司利益。

## (三) 以提升质量为前提，抓好服务工作

今年以来，公司通过加大培训力度，更新服务理念，开展质量检查等措施抓服务，抓质量，旨在“外树形象，内强素质”。通过一系列活动的开展和具体措施的落实，提高了公司的整体服务水平。一是加大培训力度，提高员工素质。培训是提高员工素质的有效手段。为了使员工的行为规范、职业道德与礼貌修养及专业技能尽快符合岗位需要，公司通过“走出去，请进来”等方式加大培训力度。10月份公司请xx培训中心就“企业人在企业中的行事规则”及实用礼仪

等方面进行培训。同时，公司还组织员工赴其他酒店参观考察学习别人的先进管理经验。这些措施不仅促进了员工自身素质的提高，还极大地调动了员工的工作积极性。此外公司大力号召员工在业余时间加强学习，积极提高自身素质，满足公司发展过程中对人才的需求。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作流程起了很好的作用。

二是成立质检小组，提高服务质量。服务质量是酒店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，公司成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

三是完善“两件”设施，提升酒店形象。公司投入xx万元将六楼改造成客房，实现了硬件设施升级。使酒店的客房数量增加到间，提高了酒店的接待能力。为更好地迎接“十一”黄金周、会、厦庆xx周年，公司举行了以“真诚微笑迎厦庆，高效服务庆奥运”为主题的第xx届优质服务质量月活动，通过优质服务月活动，公司在转变员工的思想观念，强化服务意识，加强业务学习，提高服务技能，健全落实制度，规范服务管理，加大督导力度，提升服务水平等方面，都取得了较好的成效。

#### (四) 以强化管理为根本，打造企业品牌

公司坚持从基础管理抓起，创新管理理念和管理标准，运用科学的管理模式，加强对酒店的规范管理，实现可持续发展的目标。

一是建立规范，制定和完善管理制度。完善了多项规章制度，修订出台了《员工餐厅管理规定》、《停车场管理规定》、《大厦仓库管理规定》、《质量检查考核办法》、部门工作月志等一系列规章制度。

二是加强内部管理，提高执行力。通过完善员工请销假、考勤管理制度、员工职务晋升管理规定等规章制度，强化内部管理，有效提高工作效率和管理水平，使员工职务晋升有章可循。成立质量检查办，定期对各部门进行综合检查，监督各职能部门执行情况，定期通报，加大奖励和扣罚力度。对公司各部员工进行业务技能考核，促进部门办事效率，有效提高执行力。

三是狠抓落实，确保安全生产。今年，公司把安全生产“隐患治理年”活动作为安全生产重点工作之一。针对今年形势，吸取xx地区发生的几起较大安全事故的教训，x月，公司组织开展声势浩大的安全生产大宣传大排查大整治统一集中行动；x月到x月，特大火灾事故后，公司迅速在大厦范围内组织开展了安全生产和消防百日安全大排查行动。公司领导分别亲自带队深入到大厦各物业承包单位、场所进行安全大检查。据统计，三次大行动，共组织检查组4个，出动80多人次，发现隐患xx条，已落实整改xx条；投资xx万元整改和完善了酒店的消防设施安全，消除了隐患；定期召开安全工作会议，请消防局相关人员来大厦进行消防理论及实际操作演练培训，着力增强全员安全防范意识。

#### (五) 以精神文明建设为依托，营造团结和谐氛围

一是筹建员工餐厅，关心员工生活。年初，公司投入xx万元兴建员工餐厅，x月份，员工餐厅顺利竣工开业，为员工创造了优雅舒适的就餐环境，替员工解决了后顾之忧，降低了员工流动率和人力资源成本，为此总办倾注了大量的心血和付出了辛勤的劳动。领导班子经常与一线部门领班以上管理人

员进行座谈，认真听取了员工在生活上、思想上以及工作上的一些想法，掌握员工的真实状态。

二是以人为本，构建企业文化。公司十分重视利用各种载体传播和宣传企业文化，增强企业的凝聚力和员工的忠诚度。组织xx年度优秀员工赴桂林参观考察及全体女员工“三八妇女节”外出学习考察；安排离退休员工进行春节团拜活动，组织看望慰问生并住院员工等等，营造良好的家园文化。汶川大地震，公司迅速组织开展了“心心相印抗震救灾温暖行动”募捐献爱心活动，全体员工积极响应，大力发扬“一方有难，八方支援”的人道主义精神，踊跃参加募捐活动，向灾区同胞伸出援助之手，奉献爱心，共捐款xx元；举办“-xx周年厦庆”活动，展示企业良好发展势头和全体员工良好的精神面貌，扩大了中陕国际和长安公司的知名度和影响力；重视宣传工作，一年来，在□xx晚报》、《旅游》等省级以上媒体发表新闻稿件x篇，发挥了宣传外树形象、内鼓士气、促进工作、营造环境的效能；设立了“长安之窗”文化宣传栏，搭建相互学习和交流的平台。

三是廉洁自律，重视党建工作。党风廉政建设关系人心向背，关系企业的稳定和发展，必须抓紧抓好。公司党委组织党员干部认真学习贯彻《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》和两个《条例》，学习《实施纲要》、《条例》学习胡-锦-涛同志在中央纪委第二次全会上的讲话，与学习党的xx大精神，开展社会主义荣辱观教育。进一步增强党员干部的纪律观念，筑牢拒腐防变的思想道德防线，树立正确的权力观、地位观、利益观，努力做到立党为公、执政为民，“权为民所用、情为民所系，利为民所谋”；坚持政务公开，充分调动了广大职工参与企业管理的积极性，发挥好群众的监督作用，形成防止和惩治腐败的合力。

(六)以资本运作为手段，提升企业融资功能

根据总公司发展项目需要，公司充分发挥自身优势，积极配合总公司的战略目标，财务部工作人员不辞辛劳，往返银行几十趟，送资料、办手续。通过银行贷款和员工集资等为总公司积极筹措资金，为总公司融资xx万元，有力地支持了总公司战略发展需要。

## 二、存在的问题及困难

(一)硬件设施陈旧，破损严重，已无法适应日益激烈的市场竞争。

(二)经营管理工作仍需持之以恒。虽然完善了一些规章制度，但个别制度未落到实处，各部门时有协调、配合不力导致工作效率低下事件发生，执行力仍需进一步提高。

(三)销售任务完成不够理想。公司营业收入未完成计划指标。如何在明年严峻的形势下顺利完成年度计划指标是新的课题。

(四)市场营销力度还需要加强，营销策划活动效果不够理想。

(五)员工的服务水平仍需提高，“宾客至上，服务第一”的服务文化建设仍要花大力气抓好。

(六)培训不到位，导致服务质量很难有进一步的提高。

(七)物业承包单位潜在的经营风险对公司整体效益的影响较大。

## 市场工作总结个人总结篇六

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；

- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过几年的实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于xx系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

例如：

1、今年九月份□xx分厂由于承租人中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约80吨、重晶石20吨，而承租人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到xx分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩10吨左右，自己及时汇报领导并征得同意后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低了费用。

2、今年八月下旬，到xx出差，恰逢神东电力多种产业有限公司材料招标，此次招标涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无从下手，于是自己深思熟虑后便从材料采购单位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利通过资质审定、商务答辩和技术答辩，终于功夫不负有心人，最后我厂生产的yh5ws-17/50型氧化锌避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚实的基础。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中

同样注重产品知识的学习，对厂生产的产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、安装。

依据厂总体安排代理产品，通过自己对xx区域的了解，代理的品种分为二类：一是技术含量高、附加值大的产品，如35kv避雷器、35熔断器及限流式熔断器等，此类产品售后服务存在问题；二是10kv线路用铁附件、金具、包弓、横担等，此类产品用量大，但附加值低、生产厂家多导致销售难度较大。

### (一) 市场需求分析

xx区域虽然市场潜力巨大，但xx区域多数县局隶属省农电系统，材料采购由省招标局统一组织招标并配送□xx供电局归省农电局管理，但材料采购归省招标局统一招标，其采购模式为由该局推荐生产厂家上报省招标局，由招标局确定入围厂家，更深一步讲，其采购决定权在省招标局。

而我厂未在省招标局投标并中标，而xx地区各县局隶属xx供电局管理，故要在xx供电局及各县局形成规模销售确有困难且须在省招标局狠下功夫。根据现在搜集的信息来看□xx供电局是否继续电网改造取决于省农电局拨款，原因在于这几年的改造所需资金由省农电局担保以资产抵押贷款，依该局现状现已无力归还贷款利息，据该局内部有关人员分析□xx地区的电网改造有可能停止。

### (二) 竞争对手及价格分析

这几年通过自己对区域的了解□xx区域的电气生产厂家有二类：一类是x瓷厂(分厂)□x电、交大□xx等，此类企业进入xx市场较早且有较强实力，同时又是省招标局入围企业，其销售价格同我厂基本相同，所以已形成规模销售；另一类是河北保定

市避雷器厂等，此类企业进入xx市场晚但销售价格较低□yh5ws-17/50型避雷器销售价格仅为80元/支□prw7-10/100销售价格为60元/支，此类企业基本占领了代销领域。

(一)依据xx年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在xx区域，一是主要做好各县局自购工作，挑选几个用量较大且经济条件好的县局如：延川电力局、延长电力局做为重点，同时xx供电局已改造结束三年之久，应做其所属的二县一区自购工作；二是做好延长油矿的电气材料采购，三是在xx区域采用代理的形式，让利给代理商以展开县局的销售工作。

(二)针对xx地区县局无权力采购的状况，计划对xx供电局继续工作不能松懈，在及时得到确切消息后做到有的放矢，同进应及时向领导汇报该局情况以便做省招标局工作。同时计划在大柳塔寻找有实力、关系的代理商，主要做神华集团神东煤炭有限公司的工作，以扩大销售渠道。

(三)对xx已形成销售的永登电力局□xx电力局因xx年农网改造暂停基本无用量□20xx年计划积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

(四)为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习代理产品知识及性能、用途，以利代理产品迅速走入市场并形成销售。

(五)自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(六)为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。

## 市场工作总结个人总结篇七

在商品社会，价格跟供需关系有着很大的关系，当供需角色发生变化的时候，自然就会影响价格。很多人说现在的房子供应量减少了，价格才高。只能说有一部分的道理，但并不是完全由供应量决定了现在的房价。根本上，我们国家的房价是政策房价，就是说，现在的价格完全是政府创造和调控的，开发商就是个赚钱的机器，他们的目的就是获得利益，他们现在可以不用在家里供奉关二爷了，供奉给他们指导出这么好的价格的政府就可以了。

在经济危机影响时期□20xx年底到20xx年初，房地产市场有过一次走向市场调节的机会，当时确实有房子存量过大的问题，需要降价才能够解决问题。于是部分开发商采取了降价的方式出售房子，结果房子还是非常地好卖，并没有进入那种降价无市的局面。说明，我们的大众购房需求还是非常强烈，需要解决居住问题的人还是相当多的。

开发商的贪欲和政府的配合，又使房地产走向了另外的一个方向。降价处理的房子，降低了预期的收入。于是开发商开始算总账了□20xx年低落期的亏损，加上后市的不明朗，开发商迫切需要更多的销售收入，来弥补贪欲。同时，直接的表现，就是减缓开发进度，降低开发投资规模。这恰恰应该是政府干预的关键时期，需要政府的有利引导，通过有效手段，在可控的范围内增加开发量，实际上，政府在扩大开发量的调控过程中，被开发商绑架了房价，并且将房价和地价的关系深化了，以高价拿地为掩护，造成一片高房价。

在后面几个月，房价继续上涨的时候，政府看到的是经济复苏的保八，认识到了房地产先行复苏对于经济数据的好处，对于完成保八的重要意义，于是放任房价继续上涨。由于我们国家的地大物博，北京、上海的房子可以由各地的有钱人集中去炒，煤老板、油老板多得很，炒起北京的房价不成问题。而青岛这样的地方的房价，又可以让北京、上海的人来

炒，加上一些外地的小老板，这样房价就一直快速上涨。这个循环还会继续，如果国家没有干预政策的话，因为有钱的炒北京房价，没有感觉高，而北京人到青岛，也感觉房价便宜。这样gdp的数据可以继续高走，只是各地的房子没有入住的会越来越多，不知道算不算资源浪费。

房地产的最大功劳，就是拉动了经济，为保八做了贡献，同时满足了有钱人的规避通货膨胀的需求，让这些人感到了踏实，不过到底买房是否能够规避通胀风险还是个未知。再就是让广大的普通大众，彻底买不上市区的房子，不是有钱人去郊区，而是让没钱的去了郊区，再间接配合汽车政策，让汽车畅销了。这几天路上观察了一下车牌，其中50%以上的车是一年内的挂牌车，道路拥堵、能源危机、空气质量下降等等影响民生的问题将会相继而来。

政策房价可以作为特殊时期的调控手段，作为手段就要及时调整变化，如果政府还是一味靠房地产发展经济，考虑的还是少部分人的利益，将会造成房地产市场的进一步混乱。

于是就出现了现在的景象，开发商根据市场价格放房子，价格好的时候放点，不好的时候捂着。谁也奈何不了，据说捂盘的就罚一万，随便捂一下，就不止多赚一万。各种表演，也在助推房地产的表演。房地产市场在我们国家成立价格决定供需，而不是供需决定价格。这也许是自由经济模式的一个理想状态。

## 市场工作总结个人总结篇八

为期27天的出差结束了，此次出差能够说收获颇丰，同时也认识到自我还有好多东西要学。

公司与客户是健康的共赢合作关系，正常情景下没有谁牵制谁，可是在众多客户中肯定会有部分客户为了种种利益，难为公司，不好好配合。做为公司与客户的桥梁，我们业务人

员，首先在保证双方利益的条件下，拉近与客户的关系，让客户对咱既有顾及但又不失情面。人际关系是一门艺术，这方面我想在未来的路上我要细心体会。

这次出差，主要是进行业务交接，对我来说还要熟悉地方的种植结构、用药水平、人情风俗，以及每个客户和背景性格等等，反正一切信息都是有效信息。再都就是，自我对产品的了解把握，目前来说起码要了解产品种类、规格、价格以及每个客户卖的产品，库存等。再进一步要掌握每种药在当地的习惯用法。当然这些我要好好学习，这是最基础的。我说我此刻只懂了业务的5%，因为前面的路还很长，没走过之前千万别说自我懂了。

axx年的成绩大家有目共睹，公司在下边的名声还是不错的，来了不少零售商都有一些跟公司合作的意向，可是零售商有零售的缺点——量少且容易把市场搞乱。反过来说咱也不能放弃作协一个有意向的客户，能够针对不对的客户，做一些适合的产品，尽量在产品差开的情景下增加销量。

b收到的名片该怎样处理在接下来的几天陆续与名片上的客户进行了一些交流，在此也做了一点小结，以备以后参考，毕竟刚入行业，刚接触业务。首先，初次给客户打电话要正式一点，要清楚的说出自我是哪家公司的，要问客户对自我公司及产品的了解情景以便进一步沟通，要问对方以前都做哪家的产品、是否有空缺，这样给自我的产品找定位的时候能够参考以前做谁的，卖的啥多。其次，等了解差不多了再推荐咱公司的产品，要多说产品的卖点，或都直接说自我的产品有品牌、有市场。最终，要把客户对公司的影响，意向做一个评价，确定是直接定下产品，还是面谈或者再电话联系。跟他们交流过程中要尽量引导他们跟着自我走，不能光让他打听咱公司的价格政策，要注意不能透露其它客户及公司听重要信息，等等。

与去年相比，今年咱我区域内有了大客户称没钱做咱的冬储，

直接导致今年的冬储量骤降。目前各公司出价参差不齐，有些客户在观望，而有些客户确实没钱做。在这场战争中我还没看出谁胜谁败。因为明白的这几家客户定哪个公司的都有，我要做好的就是多跟客户交流把自我这片做好，多劝他快做咱冬储。预付仅有一个客户答应给打钱，说要等月底钱收的差不多了多打些。

要多询问潜在客户意向，尽早定下产品；发包装物的单子，把包装物这块清完；不定时的询问冬储预付情景，多点是点；熟悉产品，要做到了解产品规格、价格、使用范围、使用方法、每个老客户那以前放的货的种类。

做为新人，要做事严谨、凡事多想、多学多问、尽快充实自我。

## 市场工作总结个人总结篇九

截至10月7日，市国庆、中秋假日共接待游客11.9万人次，实现旅游收入742余万元，同比增长28%。游客出行呈现出上升趋势，鹭岛桦林湾、森林公园等线路受到广大游客的欢迎。

### （一）值班组织情况

假日期间实行领导带班制度，值班干部职工坚持岗位值守，值班投诉电话24小时畅通，安排专人负责每天旅游安全、市场秩序情况、旅游统计数据及相关信息的接收和报送工作。

### （二）组织安全检查情况

为国庆中秋假期旅游安全保障工作和进一步加强旅游市场综合监管的部署要求，组织联合检查、专项检查各一次，实地对景区及相关企业等进行了检查。

### （三）组织市场检查情况

我中心重点检查了旅游市场秩序、旅游安全、文明旅游等有关工作的保障与落实情况。

#### （四）发布信息提示、新闻宣传情况

通过重点景区张贴条幅，景区标语，分发旅游光盘折页等发布信息，进行宣传。

#### （一）游客需求趋势

此次黄金周恰逢中秋传统佳节，返乡游、探亲游所占比重较高，自驾游、自助游、乡村游游客数量明显增长，游客以散客自驾为主，自驾游线路及农家乐等休闲体验类特色旅游受到游客的普遍青睐。

#### （二）产品供给情况

着力加强国庆旅游产品策划、包装与开发，最美乡村游、美食游、购物游等特色主题游。

#### （四）市场运行情况

假日期间，全省旅游市场秩序平稳有序，旅游服务质量明显提升，游客满意度明显提高。

#### （五）文明旅游、诚信经营正反面典型案例

无

#### （六）假日旅游新形势、新发展，新成就

现代工作生活压力大，是人们更加青睐于返璞归真的农家乐，休闲自驾游等轻松的旅游方式，休闲随心的亲近大自然已经逐渐取代以往旅游模式。

## （七）存在的突出问题

旅游产品相对单一。

由于假日期间继续实行小轿车免费通行，交通拥堵较为严重，影响了到访游客的游览体验。旅游交通基础设施的滞后，需要改善。

截止到10月7日，未接到投诉案件。

## 市场工作总结个人总结篇十

\_\_县消委会全年共受理投诉36件、举报5件全部办结，县委书记信箱1件；为消费者挽回经济损失38.29万元。电话咨询97人次。行政大调解68件、消费提示14期。

### 一、开展好3.15国际消费者权益日宣传活动

为主动适应经济社会发展新常态，全面推进《中华人民共和国消费者权益保护法》在全社会的认知度和执行力，贯彻落实\_\_年携手共治，畅享消费的主题，3月9日召\_\_县消协四届二次理事会会上选举由县政府副县长王小武同志为县消费者协会会长及消费维权志愿者座谈会。通报县消协20\_\_年工作情况，提出\_\_年消费者权益保护工作思路；听取消协理事单位及消费维权志愿者对3.15国际消费者权益日宣传活动及\_\_年相关工作的建议；对3.15国际消费者权益日系列活动进行动员安排。

各理事单位、消协各分会围绕携手共治，畅享消费主题，开展标语、板报、电子显示屏等多种形式的宣传工作和消费维权五进活动(进超市、进市场、进社区、进农村、进学校)。3月12日，县政府副县长、消费者协会会长王小武同志发表纪念3.15国际消费者权益日电视讲话。

3月10日—3月15日县工质局组织开展采取送法律、送知识下

乡的形式，分别在鄢家、新盛、略坪、金山、慧觉、御营、蟠龙、调元、等场镇及县城八景园等场镇开展集中宣传活动，开通消费维权直通车，对假冒伪劣商品进行展示并宣传识假辨假知识，现场销毁部分假冒伪劣商品，。发放《新消法》读本500本，新《侵害消费者权益行为处罚办法》20\_\_册，制作发放携手共治、畅享消费特刊及相关消费资料10000册。制作宣传展板14块，宣传标语4幅。3月13日四川日报第十版刊登了\_\_消协宣传图片新闻报道，市、县新闻报道3条。举办了阳光政务热线节目1期，现场宣传消法知识解答消费者提出的有关消费问题。通过\_\_县手机报发放相关消费知识收看人达6000余人次。通过一系列宣传活动取得实效，营造安全放心的消费环境。

## 二、建设维权平台，创新维权机制。

(1) 我局按八个一标准，分别在2个村2个商场新增建12315消费维权联络站2个、消费维权服务站2个，指导联络站和服务站建立和完善投诉和受理制度，及时听取消费者诉求热点和对消费维权的意见建议，有针对性地进行改进工作，畅通诉求渠道，提高诉求解决实效。举办村社书记、主任一会两站培训1期。

(2) 建立消费维权直通车机制。为切实解决好广大消费者普遍关心的消费安全问题，真正做到方便维权群众，降低维权成本，我局开通消费维权直通车5台，定期将直通车开到工质所以外的偏远乡村，深入管辖乡镇现场受理、调解消费投诉举报。出动消费维权直通车57台次，接受消费者咨询37人次，深受基层消费者好评。

(3) 诉案对接机制。处理消费投诉过程中，注重发现经营者或相关市场主体涉嫌违法违规行为，对情节轻微的给予批评教育并纠正，对情节严重的启动诉案对接立案调查。截止目前启用诉案对接机制查处案件1件，处罚金额1万元。

### 三、典型调解案例

我局鄢家工质所成功调解一起因投放鱼类药品造成农户重大经济损失的消费纠纷。\_\_市\_\_县某渔场农户蒋某投放了\_\_县经营者刘某配制的促进鱼类生长的药品后，80亩渔场近7万斤鱼苗全部死亡，造成直接经济损失30余万元。蒋某及家人多次来到\_\_要求刘某赔偿，刘某以药品和配制都没有问题为由拒绝任何赔偿。执法人员了解到该情况后，立即启动了消费调处机制，对双方当事人进行了多次协调、沟通，最终蒋某、刘某和该药品的生产厂家(山西省\_\_市鹤翔生物制药有限公司)四川片区负责人樊某达成一致意见，由制药公司赔偿蒋某损失的30万元。鄢家所执法人员及时高效的调解避免了到当事人双方鉴定机构进行专业鉴定和到人民法院起诉的繁琐程序。

\_\_年，县消委在网络建设、消费纠纷调解、宣传教育等工作取得了一定成绩，但与上级的要求、消费者的需求和形势的发展仍有一定的差距，主要表现：消费者协会工作人员业务素质、协调能力有待于进一步提升；一会两站工作作用发挥还不够明显；宣传报道力度不够，及时性、准确性不够；通过媒介披露问题力度不大。

### 四、工作思路

- 1、抓好3.15宣传活动。通过发放宣传资料，展板、案例及实物展示的方式进行宣传。
- 2、搞好消费教育培训。采取开办讲座、召开座谈会、法规综合培训等多种方式开展消费安全进万家活动，提高消费者自我维权意识和企业自觉履行社会责任意识，要充分发挥12315贴近基层、贴近群众的优势，进一步创新消费教育的形式，不断提高消费教育和消费引导工作实效。
- 3、针对消费者关注的热点问题，宣传消费维权法律法规，适

时通过各种媒体发布消费提示和维权信息，及时通过消费提示、警示、简报等方式宣传消费维权法律法规、报道消费维权动态，引导消费者文明、健康、节约资源和保护环境消费，共同营造放心的消费环境。

4、发挥消协各理事单位的联系协作机制，推动全县维权工作，形成全社会宣传、教育、引导消费维权的合力。