

处理投诉情况说明 投诉处理情况报告(优质5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

处理投诉情况说明篇一

各位领导，各位同仁：

大家，我很高兴能加入高宇这个大家庭，我是xxx物业管理顾问有限公司派驻xx地产xxx项目的物业顾问。从九月份进入高宇地产以来，我感受到了大家的热情，和大家对工作的认真负责。同时，这样高尚的工作风气也不断的鞭策我进步。这几个月来我做和物业部全体员工为了促进滨水国际的物业形象服务做了以下工作。

1、物业部结构的完善：

九月份以来，为了配合销售部工作，做好接待，礼仪的辅助工作，我们建立了护卫组、保洁组、接待组，并对接待人员进行库管员、文员的培养。

2、物业管理制度的建立：

为了与四川省物业行业标准接轨，我们共建立的十大类的制度：物业员工行为规范、物业服务管理标准、物业员工工作职责、常用器材的管理及使用、突发事件应急处理措施、考勤考核制度、督导考核标准的建立、考核标准建立、控电设备开关时间表。并严格按照以上制度来执行。

3、人员的培训

为了加强每一名员工的工作能力和协作能力，从九月份到现在我们集中进行了约30课时的车场管理，礼仪护卫、应急事件处理、文员、库房管理、卫生检查的专项培训。其次，我们每周都有一个周例会，每天早晨都有晨会和早操，在每一时间对优秀人员和表现差的人员或工作中的失误情况进行一个总结学习。

4、每名员工的奖惩档案的建立

所有物业部的员工都有一份专项的奖惩档案，对于员工每一次的奖惩都记入档案，这样员工在集团内部调动，档案随单位的变动而随人走。这样每一个新调入的单位都会了解这名员工调入本单位之前的表现了如指掌。

1、人员的培训：基本军事、礼仪、岗位技能、安防集中专项培训30课时，每天还有早操和晨会。

2、通过强化培训，让每名员工对公司、楼盘有了更深一层的了解。我们在十月份邀请销售部池家霞同志对物业部的员工进行了一次楼盘知识的系统讲解培训，下来，还对喜欢销售工作的员工进行了，销售技巧的培训，最后对物业部的全体员工进行了一次综合楼盘知识考核。通过强化培训，我们物业部做到了，在销售部接待工作繁忙的时候，我们物业部的员工同样能对接待客户，把客户留的住并为客户讲解楼盘，直到销售部员工来接替。

3、人才的发掘，对于不合格的员工我们辞退，对于优秀的员工，我们给予他更多更好的发展空间，让员工有更好的发展和为公司做出更多的成绩。从九月份以来，我们物业部向销售部输送了三名优秀的物业接待人员做销售员。

1、车辆的有序停放，避免无擦挂和丢失

每次有客户或公司来车，我们护卫都会认真做好接待工作，并仔细检查车辆情况，如车辆有损坏异状，第一时间报给客户和公司，避免造成不必要的麻烦。

2、物品的有序管理，物品进出有登记

我们建立了物口进出登记表，对送到销售中心的物品进行登记造册，对拉走物品也要先登记才放行。

3、电控设备的正常运转和监督报修

九月份以来，销售中心的电控设备报修达三十次之多。同时，我们每天都对销售中心的电控设备进行检查，对每次出现的情况都会在每一时间报修给工程部，或对销售中心的电控设备可能出现的故障进行运行时的跟踪，发现异常立刻报告，以便进行检查，避免造成不必要的损失。

1、认真工作无怨言，对每一次所要进的物品都要经过价格测算，和多家货品的比对，并报给办公室。

2、为了工作，每月主动放弃四天休假

1、人员未配齐，按照物业行业的岗位工作人员编配情况来看，我们物业人员还有缺额。

2、员工的冬大衣未及时申请到位地：

虽然现在我们护卫员工都配有冬大衣，但在配大衣时，我们时间有点落后，致使有的员工出现了感冒症状。

3、未到员工家中走访过

员工是我们这个大家庭中的一份子，我就是我们物业部的家长，对于家人我还没有尽到自己的责任，没有到员工家进而去走访过。

20xx年将狠抓制度的完善和执行，人员的全面培训和人才的发掘，加强安全生产的管理，确保少出事甚至不出事。

一个企业的发展壮大必须要有完善的制度和过硬的执行力，人才定位准确，做到人尽其才，完整的、系统的培训方式方法，加强人员培训，确保每名员工有过硬的理解力，执行力和忧患意识，主动服务意识。

同时，我们所做的工作都要在领导的英明决策下，在全体同仁的一致努力下，才会战胜重重困难，才会顺利完成明年的工作。

处理投诉情况说明篇二

20xx年天津移动公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。

客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人*化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对*强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧*灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司*部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

处理投诉情况说明篇三

xx年在紧张忙碌中过去，回顾过去，虽然没有轰轰烈烈的成绩，但也算经历了一段不平凡的考验。现将一年的工作情况总结如下：

7—8月份就来我司实习的大学生组织系统培训。针对实习大学生的培训，主要是从社会心态、工作实操经验、职业操守等方面进行培训。不仅使他们了解到信和物业专业化的培训体系，同时让他们感受到公司领导对他们的关心和爱护，使他们能够安心的留在信和工作并为信和的发展贡献力量。

由于公司人事行政部行政秘书辞职，在公司领导各方面权衡之下，我被调任到此职务。相对之前培训专员的工作，行政秘书则要求更加细心、耐心和专心。首先，负责每月员工工资和社保的统计，上报财务部进行核算工资；其次，每天要把各管理处的公文上报物业公司总经理。报文工作看似简单，但其中也非常烦琐。既要将下面的意见传达到各管理处，又要将下面的意见反馈给公司领导，起到上传下达的作用，稍有疏忽，就会造成丢文和漏文的现象。公司印章的管理，也是一件比较复杂的事情，本人严格按照公司印章管理规定进行操作，保证公司印章不丢失。

自由广场入伙之前相关证照的办理齐全，物业公司资质年审等，虽然只是常规工作，但由于公司之前相关资料准备不齐全，所以期间也付出很多周折，并圆满完成任务。

物业公司xx年取得iso9001—xx质量体系认证□20xx年是公司接受质量体系认证的复评。由于公司现状是虽然取得认证证书，但并没有真正按照iso标准要求操作。存在着大量记录未填写，日常工作操作不规范等现象。为了通过此次检查，公司领导批准我来负责组织此事，在与凯悦华庭管理处主任相互沟通和全体员工积极配合下，终于顺利完成此次检查。

由于公司新到任物业公司执行副总，为协助执行副总开展工作，我再次被调到总经办任职。期间我主要负责汇编行政手册，同时完善公司其他制度。为了更好了解员工心理动向，以及为公司制度建设搜集实际基层资料，特组织“20xx年员工满意度调查”，并形成《调查结果分析报告》上报公司领导审阅。使公司领导能够清晰地了解目前公司员工对公司各方面工作的满意度，以及员工对公司的意见和建议，此次调查为公司下一步推行质量目标管理打下了基础。

综上所述□20xx年是公司管理的提升年，本人可以顺顺利利地圆满完成一年的工作任务，首先感谢公司领导对我的支持、关心和信任。在新的一年里，我一定会秉承公司优良传统，

发扬“办事高效，保质保量”的精神，严格要求自己的工作，为公司的发展贡献自己的力量。

处理投诉情况说明篇四

根据市^v^会的总体工作安排，9月上中旬，市^v^会财政经济议事组对我市市场监督管理工作情况进行了调研。期间，调研组成员学习了市场监督管理工作涉及的有关法律法规；听取了市市场^v^工作情况的汇报，并与局班子成员、主要科室负责人进行了座谈，到市场^v^所辖基层站所进行了调研；实地查看了食品药品、特种设备和部分流通商品的监督管理情况；走访了部分企业和人大代表。现将调研情况报告如下：

市场监督管理局成立以来，能够充分发挥职能作用，认真履行监管职责，不断优化市场准入环境、竞争环境和消费环境，努力保障饮食用药安全、产品质量安全和特种设备安全，全力服务经济社会发展，各项工作在新起点上取得了新成绩。一是着力加强队伍建设，提升工作效能。本着业务对口、监管专业的原则，合理调整机构设置，合并职责交叉或相近的内设机构，对重要科室，充实人员力量，提高了行政效能。采取多种形式，大力加强教育培训工作，着力提升干部队伍业务素质和工作能力。坚持用科学规范的规章制度来激励和制约干部职工的日常工作，促进了队伍整体素质和执法水平不断提升。二是纵深推进商标兴市和质量强市战略，积极服务经济发展。在商标品牌培育方面，积极引导企业实施商标战略，打造名优品牌，支持企业通过多种渠道申报驰、著名商标，努力扩大申报认定的数量。截至目前，全市共有中国驰名商标14件，山东省著名商标64件，商标工作各项指标继续走在全省前列。在质量强市方面，先后推荐27个产品及服务项目进行名牌申报，其中9个产品及项目被上级采纳列入认定范围。大力推进标准化战略，指导企业参与制修订国家标准、地方标准，进一步放大了龙口品牌优势。三是深化改革，

积极培育市场主体发展。深入推进工商登记制度改革，认真落实“先照后证”制度，分三批将134项工商登记前置审批事项改为后置审批，为创新创业创造了条件。进一步简政放权，全面推行“一审核准制”，简化了程序，减少了环节，降低了创业门槛和成本。今年1-8月份，全市新登记各类市场主体7670户。四是加强重点领域监管，着力维护良好的市场秩序。严格质量执法，及时查处生产、流通领域的不合格产品。以创建国家食品安全城市为载体，重点开展食品药品专项整治活动，严厉查处违法违规案件。1-8月份，共检查企业4100家次，抽检食品药品102个品种、560个批次，立案查处食品药品违法违规案件70起。以特种设备的安装、运行、受检和安全隐患排查为重点，深入开展特种设备专项整治以及应急救援演练。今年以来，共检查特种设备1556台，消除安全隐患24处。聚焦社会反映强烈、消费者投诉集中的相关行业和商品，扎实推进消费维权工作，1-8月份，为消费者挽回经济损失240万元。

通过整合原工商局、质监局、食药监局的机构和职责，我市的市场监督管理工作迅速步入正轨，各方面工作取得了一定成绩，但调研中也发现了一些问题，需要引起市政府和有关部门的重视并认真研究加以解决。

（一）培育市场主体、服务企业发展的力度还需进一步加大。全市市场主体总量增长速度缓慢，1-8月同比增长，在总量上虽位居烟台市第2，但增幅低于烟台市平均水平个百分点，与烟台市其他县市区有一定差距，与我市总体经济发展实力、规模和地位不相符。一是发展氛围不浓厚。对大力发展市场主体，以及相应的扶持政策宣传不够，特别是宣传的广度、深度还不够，影响了政策措施激励效应的充分发挥，造成全社会崇尚创业、支持创业、参与创业的氛围还不够浓厚。二是政策措施落实不到位。近年来，虽然出台了诸多扶持市场主体发展的政策和措施，但落实不够到位，在启动资金、项目、技术等创业者急需的帮扶方面措施不多。三是服务体系 and 创业服务平台不健全。目前，我市虽有为数不少官方

或半官方的行业协会组织，但大部分是自上而下建立的，其服务理念和能提供的服务项目远不能满足市场主体发展的要求。

（二）重点行业、重点领域的安全监管工作还需要进一步强化。尽管我市在市场监督管理方面做了大量工作，但从调研了解的情况看，某些重点行业、重点领域的安全监管还存在一定问题。在食品安全监管方面，食品加工小作坊的卫生环境普遍脏、乱、差，生产原料无进货台账，非法添加和滥用食品添加剂等违法行为仍然存在。无照经营、超范围经营，以及经销假冒伪劣和“三无”食品的现象仍然不同程度存在。农村集贸市场、城区的小餐饮、街边烧烤、小食品流动摊贩等问题比较突出。在特种设备安全监管方面，我市共有特种设备3900多台，其中锅炉221台，压力容器1481台，电梯1555台，起重机械530台，厂内专用机动车辆118台，大型游乐设施5台，特种设备数量多、范围广。而按照上级有关规定，特种设备监管人员需持证上岗。目前，市场^v具有资质的特种设备监管人员有6人，人均监管特种设备650台

（套），人均监管的数量和压力特别大，容易出现监管不到位的问题。特种设备使用单位的安全生产主体责任落实不够彻底，特种设备安全检查、教育培训、责任追究、事故隐患排查管理、专业维保等管理制度不够完善，注册登记、定期检验意识不足，存有一定的安全隐患。

（四）基层队伍和素质建设需要进一步提升。市场监督管理工作任务重、责任大，但整合后的市场^v尤其是基层站所，面临人员不足、业务知识不够等问题。一是监管职责加重，基层力量不足。原质监局、食药监局在镇街没有机构，基层市场监管所基本都是在原工商所的建制上成立的，编配以工商管理为主。而“三合一”改革后，市场^v的监管职责除了原先工商部门的一般市场秩序监管以外，还增加了食品、药品、特种设备等高风险的专业性监管。基层站所在人员没有增加的情况下，实际形成了在“三合一”之后职责“由一

变三”的局面。且原工商部门一直以来都存在年龄结构老化的问题，一支平均年龄45岁以上的基层队伍，很难适应市场监管的新要求。二是业务知识不够，专业人才缺乏。“三合一”后的市场承担着原工商、质监、食药监的监管职责，其中特种设备、医疗器械、餐饮、食品等监管领域对专业知识要求高，基层监管所是以工商为主体力量，第一学历达到专科水平的不到1/7，之前对质监、食药监的相关业务没有接触，对相关法律法规了解不多，应加强业务培训并增加专业人员。

（一）积极培育市场主体，大力服务企业发展，推动我市经济可持续发展。市场主体是社会财富的主要创造者，是经济社会发展的重要推动力量。只有市场主体充分发育发展，才能保持区域经济发展的活力和后劲，从根本上解决好稳增长、促转调、保民生等一系列问题。市场监督管理部门要持续深化商事制度改革，按照上级要求，降低创业准入门槛，放宽经营限制，持续激发全社会创业热情。要全面落实好各项政策措施，特别是在减免税费、专项资金、创业培训、融资服务、前置审批等方面加大政策扶持力度，最大限度地降低创业成本和难度。要加强载体建设，搭建各类创业基地和园区，加快推进新兴市场等载体项目建设，吸引更多的市场主体创业兴业。要加大宣传引导力度，大力宣传各级各部门支持群众创业致富的系列政策，在全社会营造“想创业、敢创业、会创业”的浓厚氛围。

（二）加强重点行业、重点领域安全监管，消除隐患，确保安全。在食品药品监管方面，要以国家食品卫生城市创建为总抓手，从经营主体准入、日常监管、专项整治、抽样检验等各个环节入手，认真抓好生产、流通、餐饮服务等领域的食品药品安全监管工作。要不断完善监管方式，增加执法检查密度，扩大监管覆盖面，尤其是要以农村、商场超市、批发市场、餐饮聚集区、药品器械经营使用单位为重点区域，积极开展各类专项整治行动，严厉查处违法违规案件，确保群众饮食用药更加安全。在特种设备监管方面，要健全

我市特种设备档案，充分利用数据库资源对已经登记使用的设备安全状况进行动态跟踪监督，尤其是要对公共聚集场所的特种设备和特种设备重大危险源实行重点监管，及时排除安全隐患。

处理投诉情况说明篇五

根据省局统一安排部署，第二调研组于9月2日至6日，在安边市四查县安平、陇上、鸡西3个基层所进行学习调研活动，现将学习调研情况报告如下：

四查县安平食药监所共有14人，其中所长1名、副所长1名，监管人员11名，监管范围是四查县城区及附近4个行政村。有食品生产企业6户、小作坊9家，食品经营单位453家，其中学校食堂12家、销售企业233家、餐饮企业161家；安平工商分局共有14人，其中局长1名，监管人员13名，监管城区经济户。

四查县陇上食药监所共有4人，其中所长1名，监管人员3名，监管范围是镇上和全镇12个行政村。共有食品销售户79家、餐饮服务单位27家，1个学校食堂；工商所共有5人，其中所长1名、副所长1名，监管人员3名，监管3个乡镇的经济户。

四查县鸡西食药监所共有5人，其中所长1名、副所长1名，监管人员3名，监管范围是镇上和全镇15个行政村。共有食品销售户71家、餐饮服务单位11家、3个学校食堂；工商所共有5人，其中所长1名，监管人员4名，监管3个乡镇的经济户。

学习调研工作中，我们分别与3个食品药品监管所和3个工商所同志召开座谈会，翻阅了四查县局下发的各种文件资料，了解各所全年工作开展情况。与监管人员一起检查了1家食品贸易市场、3家食品生产企业、4所学校食堂及11家校园周边食品销售店、3家食品配送企业、7家农村食品销售店、3家食品小作坊、8家餐饮店，对食品安全示范城市创建、小作坊质量安全提升、农村食品配送及市场整治、明厨亮灶实施、食

盐质量安全监管、百家企业示范引领、陇原护老专项行动开展、校园及周边食品安全整治等情况进行了全面的了解和掌握。

一是解决了过期食品销售问题。通过对食品配送企业和食品销售店的检查，四查县建立了较为成熟的食品配送体系，无论城区或乡村，所有的食品销售店全部解决了过期食品问题，未发现一例过期食品。

二是未取得健康证从事直接入口食品制售现象得到遏制。检查所有的食品生产、流通、餐饮服务单位和学校食堂，食品从业人员均能提供体检健康合格证明，把住了人员体检关。

三是干部队伍整体精神面貌较好。虽然是机构改革期间，目前基层监管所一级还没有改革到位，但没有对监管人员思想产生较大影响，工作中能够雷厉风行、拉得出、打得响。

一是协调解决了四查县生猪私屠滥宰问题。9月3日下午，我们随安平食药监所监管人员对西关批发市场进行检查时，发现市场内11家生猪产品销售户所销售的猪肉都没有“两章两证一报告”，经了解，前段时间由于环保问题，县屠宰场被责令停业，新的屠宰场已建成但未通过验收，原屠宰场在没有检疫检验的情况下继续屠宰销售生猪产品。我们发现这一严重问题后，立即通报四查县市场^v^主要领导，并于当天下午4点组织县局召开由局领导、县执法局领导、安平所相关人员参加的会议，督导安排部署解决问题的方案，一是立即组织监管执法人员对西关市场猪肉销售户进行处置；二是以县食品安全办的名次，通报四查县公安局和农业农村局，要求两个部门根据职责、依据法律法规对私屠滥宰违法行为进行查处；三是立即向县政府主要领导进行汇报，陈述问题的严重性，取得当地政府的支持；四是联系域外生猪产品批发企业，解决本地生猪产品短缺问题。

四查县局立即展开行动，当天立案查处3家问题较为严重的生

猪产品销售户，当晚在各个市场张贴了公告，第二天市场上出现的生猪产品全部由天水一家生猪屠宰场提供，“两章两证一报告”齐全，违法企业和犯罪嫌疑人得到控制。

二是协调查处了一家黑作坊。在检查中发现，城乡所有的食品销售户均在销售“四查县茂二食品厂”生产的月饼及糕点食品，其标示的卫生许可证号为“四卫食证字【20-】第621121-00144号”，根据我们的建议，县局责令全县所有“四查县茂二食品厂”生产的月饼及糕点食品全部下架，并对“四查县茂二食品厂”依法进行查处，解决这一黑作坊食品泛滥的问题。

三是提高了工作人员的监管能力。在检查过程中，发现一些问题普遍存在，比如很难分辨假冒伪劣和小作坊生产的食品、发现“山寨”食品不知如何处置、不知道监督检查的程序和内容等问题，影响全县食品安全监管工作的落实。县局主要领导恳请我们在离开之前，为全县全体监管人员作一个培训。根据情况，我们在9月*日上午，利用4个小时的时间，对全县102名监管人员进行了针对性培训，并留下课件供其学习。

一是机构改革没有到位对工作产生严重影响。机构改革进度缓慢，县级机构改革只完成了局机关的机构设置和三定方案，市场监管综合行政执法队只完成挂牌成立和核定人员职数，三定方案没有审批，人员没有完全到位，没有明确职能任务，工作难以开展。因食品药品监管所和工商所没有改革到位，知识产权、物价等工作难以落实到位。

二是基层监管所主要领导能力较弱影响工作落实。在座谈交流过程中，发现无论食品药品监管所，还是工商所主要领导，大多来自于乡镇领导副职，有的虽然已经任职两年以上，对还没有完成角色由服务到监管的转变，对全年工作不了解，对重点工作不掌握，工作没有计划，没有建立工作台账，落实没有结果。尤其是对省局的工作安排，市州和县区都分别有计划、方案或通知，基层监管所对上级下发的各类文件批

示要么是“传阅”，要么是“组织学习”等，没有具体落实措施、要求及责任人，“处理结果”一栏为空白。多数基层所长，对辖区情况不明，影响了各项工作的具体落实。食品安全示范城市创建无安排、无氛围，“二三”行动无安排无部署，沿街的餐饮店都没有落实“明厨亮灶”，食品经营户均没有落实“五证一票”台账，食盐质量安全也无措施、无手段，小作坊质量安全提升无计划、无安排，校园及周边食品安全有安排、但流于形式，农村自办宴席的备案登记不实不细、监管不到位。

三是基层监管人员能力严重不足。对随同基层监管人员进行检查时，看到他们到食品生产经营户后，不知道要看些什么、问些什么，不知道要记些什么、查些什么，十分缺乏食品安全监管的知识。翻阅巡查记录，都能按照规定频次和时间进行检查，但每次都记录相同问题“索证索票不全”，或“卫生较差”等，不知道如何依法处理。监管人员畏难情绪较重，不知道执法的程序和方法。所里查办的案件，仅限于国抽或省抽不合格的产品，并且没有按照食品安全法规定的金额进行处罚。

四是办公场所及设施设备不足。乡镇监管所的办公场所严重缺乏，4、5个人一间办公室，致使办公受到极大影响；乡镇监管所没有执法车辆，日常检查和执法办案使用工作人员私家车和租用社会车辆，大大降低了工作效率，严重影响日常监管工作。办公、办案、抽检监测专项资金难以保障，经费保障严重不足。

一是加快机构改革进度。建议省局积极向省机构改革负责部门汇报目前情况及面临的问题，制定时间进度表，督促各地优化机构配置，构建有效的工作机制，按时完成机构改革任务，提高行政能力，努力打造规范有序、公平公正的市场经济环境。

二是加大培训力度。目前基层存在的最大问题是“不会管”，

导致工作难落实、效果难保证，各级要加大分级分类培训，对基层所长要针对工作方法、工作能力、业务知识的培训；对一线监管人员要开展业务知识、执法办案能力的培训。否则，县以上各级市场监管部门所有的工作计划、方案及规定，在基层都难以得到落实，使“工作落到实处”成为一句空话。

三是加强督导检查。要求市州、县区市场^v按季度对前期开展的各项重点工作进行督查、检查，检查时要制定标准、深入一线，向一线工作人员教方法、定措施、提要求，提高重点工作落实力度，提升监管人员工作水平。

9月*日，安西市局派出专项检查组，对百家企业示范引领行动和学校食堂及校园周边整治工作进行检查，对基层的督导作用较为明显，效果较好。