# 工商行政管理局年度工作总结

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-04-18

*××年度，在市局和××管委的正确领导下，分局牢固树立发展是第一要务的观念，以优化环境、促进发展为根本目的，以“行风建设年”活动为主线，狠抓队伍建设，强化市场监管，提高服务水平，深入开展以整顿和规范市场经济秩序为中心的各项工作，取得了一定的成...*

××年度，在市局和××管委的正确领导下，分局牢固树立发展是第一要务的观念，以优化环境、促进发展为根本目的，以“行风建设年”活动为主线，狠抓队伍建设，强化市场监管，提高服务水平，深入开展以整顿和规范市场经济秩序为中心的各项工作，取得了一定的成绩。 ××年度主要工作情况

（一）立足职能，积极主动，整顿和规范市场经济秩序工作不断深入开展

为进一步整顿和规范市场经济秩序，年初制定下发了《××年度旅游市场管理量化考核办法》，使全局工作人员在日常监管执法中，坚持高标准、严要求，从而较好地维护了景区市场秩序。

首先加强了对流通领域商品质量的监管。分局立足景区实际，严把商品质量关，实行了四项制度。一是实行商品上市准入制度。经营者购进商品后，要向所在工商所报告，由工商所进行检验，合格后方准许上柜销售，并登记归档；二是实行长效管理制度。把对商品质量的监管从销售环节扩展到了整个经营过程，增强了经营者的质量安全防范意识，从货源上得到有效控制。三是实行索证索票制度。要求经营者对购进的食品必须保证各种证件发票齐全，产地明确，质量符合标准。四是实行商品质量承诺制度。通过与经营业户签订《流通领域商品质量责任书》，加强了经营者的自律意识。四项制度的实施，有效控制了景区商品质量的流通。

其次是对尾随兜售行为实施积极治理。山城结合地带的尾随兜售现象，严重损害着泰山在人们心目中的美好形象，历来是监管工作的难点之一。我局受领任务后，及时调整执法力量，采取重点排查、突击检查、堵疏结合等有效措施。全局上下齐动，局领导、机关工作人员全部深入一线，轮流值班值勤，每日早6时至晚18时死盯死守，尤其是××工商所的同志们，表现更为突出。经过100余天的奋战，收到了很好的治理效果。 8月12日在向××执法局移交时，市文明办××主任公开称赞我局“交了一个好班”。同时也受到广大游客和各级领导的一致好评。

三是创新了摄像业及大衣租赁业的监管模式。照、摄像业和大衣租赁业是景区的特殊行业，历来都是的管理重点。为从根本上解决这一问题。首先，分局和管委经营处对摄像业人员进行了精减，通过培训、理论考试、技能考核，按照优胜劣汰的原则，使原来的90多人减少到了目前的49人。并成立摄像办，抽调专人对摄像服务进行全程监控，确保了摄像业的经营秩序和服务质量。再者，针对景区内租赁大衣破旧不堪、卫生状况差、游客不满意的现状。在“十一”前夕，对租赁大衣业进行了彻底整治。销毁陈旧破损不合格大衣3000余件。同时积极推行了租赁大衣周期报废和消毒制度，即对使用期限已达5年的大衣，强制销毁。每次租赁后的大衣必须消毒，并标明“已消毒”字样。还制定了大衣标记店名等相关规定，以方便游客退还。深受广大游客欢迎，中央电视台进行专题报道。

四是加大了对违法经营行为的查处力度。××年是市局确定的执法办案年。一年来，全局抓住群众关心、各级关注的热点、难点问题，严肃查处了一批违法经营行为，涉案范围包括无照经营、非法经营危禁化学物品、制售假劣蜂蜜、擅自设立分公司、商业贿赂等方面。尤其是我们查处的非法经销轻质油案，受到社会各界的好评，被中央、省、市三级媒体以景区工商局在全国重点文物保护单位, ××附近,排除了一枚定时炸弹为题进行了报道。较好地树立了执法权威。全年分局共办理一般程序案件37件，比上一年增长50%。全年罚没款到位7.5万元。所办案件基本做到了事实清楚、证据确凿、程序合法、定性准确、处罚得当。没发生一起行政复议和诉讼案件。

（二）着眼发展，转变观念，优化旅游环境的力度进一步加大

一年来，全局积极响应各级工商行政管理工作会议精神。围绕市委市政府提出的建设“诚信××”的决定，坚持执法就是服务的理念，大力倡导文明执法、热情服务。以实际行动做好了优化发展环境的工作。

一是做好消费者合法权益保护工作。为高效快捷处结消费纠纷，维护中外游客的合法权益。在景区实行了分局（消协）、工商所（消协分会）、投诉站联动处结机制，加大了维权工作的力度。4月初组织召开了规范经营秩序动员暨××年度消费者满意单位表彰大会，规模、参加人数都是空前的，管委、旅游局、市局领导、各景区、经营网点负责人参加了会议，收到很好的社会效果。开展了市级消费者满意单位的评选及申报工作，增强了经营者的诚信意识。工作中推行了“消费投诉零等待”、先行赔偿等便民制度，受到了市旅管委、市假日旅游指挥部的好评，其经验被省电视台报道，并在市局工作简报转发。全年为游客垫付赔偿金XX余元，为游客挽回经济损失３万余元。

二是积极扶持经营业户的发展。全年新发展了“守合同重信用”企业４家，其中省级一家。在两个黄金周期间，深入开展了“游客评业户”活动，针对反映出的问题，主动上门服务，帮助整改。在注册登记工作中，主动帮助经营业户办理前置手续。在政策许可的范围内，主动为下岗职工、有特殊困难的经营户排忧解难、协调关系，让经营者感受到了实实在在的温暖。并建立健全了经营业户管理档案，以便对业户更好的管理和服务。××工商所还建立了“红盾之家”，推出了经营策划、政策法规咨询等服务项目，受到了经营者的好评。

三是积极做好了对游客的咨询服务工作。利用在各主景区设立的咨询服务台，为游客提供了及时便捷的服务。“十一”期间，××日报曾以《倾心服务系游客—“十一”黄金周××景区优质服务小记》为题，介绍了我局热心为游客服务的事迹。××市一位游客登山丢失钱包后，××工商所的同志们慷慨解囊让其顺利返乡。为此，游客寄来了3000多字的感谢信。××所张红在“五一”黄金周期间，不顾一天工作的身体疲惫，热心帮助外地游客寻找丢失的幼儿。××工商所针对国外游人逐年增多的实际，在天街设立了外语咨询服务台。利用节假日、公休日，向国内外游人提供咨询服务，全年为30余名来自12个国家的游客提供了服务。此做法，中央电视台进行了报道，并在社会上引起了普遍赞扬。

四是积极开展文明经营区创建工作。分局以××工商所为主，同××景区及驻山单位联动，积极开展社会公益活动，通过改建设施正外观，组织培训强素质，综合整治求规范，文明服务树形象，有力地推动了文明经营区创建活动的开展。我们的一些创建成果，曾被××日报、省电视台、中央电视台等多家媒体报道。××年××景区的文明创建活动，已通过市级验收，并申报省级文明经营区。

（三）改进作风，增强素质，队伍建设得到进一步加强

牢固树立“以人为本”的思想，坚持多措并举，强基固本，提高队伍整体素质，优化行风建设，为实现职能到位夯实基础。

一是“行风建设年”活动开展的扎实有效。根据省市局的统一部署，结合景区实际，制定并实施了《活动方案》和《工作计划》，并于3月23日召开了动员大会。分局成立了活动领导小组，同时分局、科所、一般工作人员层层签订了行风建设责任书、党风廉政建设责任书，形成一级抓一级、一级带一级、层层抓落实的良好机制，有力地促进了“行风建设年”活动的深入开展。同时实行了廉政保证金及管理保证金的双金

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！