# 2024年督导年终总结结尾(八篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-09-11

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**督导年终总结篇一**

我县教育督导室成立于1984年，隶属教育局，股级单位，现有人员3名，包括股长、副股长、股员各一名。全县有市督学3名，县正科督学2名，有兼职督导员34名。xx年县教育局依据《山西省教育督导规定》和《晋中市人民政府关于贯彻〈山西省教育督导规定〉的实施意见》，提出成立人民政府教育督导室的申请。目前，县领导就成立祁县人民政府教育督导室进行了专门会议，李丁夫县长就此做了明确指示，县编办已就相关请示手续上报至市政府，待市政府审核批准后，便可挂牌成立。

一年来，我们教育督导室坚持以 “”重要思想和科学发展观为指针，以教育改革与创新为动力，紧紧围绕县委、县政府提出的创建教育强县目标及教育局总体工作思路，认真履行教育督导“监督、检查、评估、指导”的职能，积极施行学校发展性督导评估和全县教育工作年终综合评估，围绕全县教育的中心工作、重点工作自觉开展随时随机的过程性专项督导，使教育督导工作为完成我县教育目标任务起到了较好的促进作用。

下面就督导室一年来的工作向各位领导做一汇报：

一、多维度为学校定位，创新督导评估机制

为全面了解教育的整体运行情况，对县局所直属各校(县直校)的领导班子和学校管理做出全面客观公正的评价，并建立和完善后备干部选拔机制，根据上级精神和素质教育目标体系，我们在多方调研的基础上出台了《学校教育工作评价体系》，评价体系呈多视角、全方位、分层次的特点，采用上评与下评相结合，定性与定量相结合，纵向考核、横向考核相结合，民主测评、实地检查相结合的方式，突破了以往以“查”为主的模式，采用了以“评”为主 “上评、下评、互评、测评” 的新形式。xx年3月，由督导室牵头，分五个检查组，利用一周时间，对全县所有高中、初中、各乡镇中心校、县直属幼儿园共34个单位进行了全面的评估。采用该评估方式后，因为对各学校的校长职责履行情况、班子运行状况、学校教育教学管理等做了比较准确的定位，所以该体系得到了学校教职工的欢迎和不少兄弟县市的认可。吕梁市交城县督导室的领导，多次来我县取经学习。日前，已对这一评价体系作了进一步完善，在本次省、市对我县检查过后，开始对我县所有县直学校进行评估。

二、围绕中心工作，做好过程性随机督导

为完成我县每年的教育目标任务，xx年初，我们教育督导室根据省、市教育工作会议精神，参照晋中市政府、晋中市教育局对我县的教育工作任务，围绕县委、县政府创建教育强县的目标和县教育局领导确定的本年度教育工作总体思路，综合教育局各股室意见，研究制定了《xx年度的全县教育工作目标任务书》，把我县的教育工作任务分解细化到相应的股室、学校，并在全县教育工作会议上由教育局长与相关学校校长签定目标任务书。为推进目标任务的落实，我们督导室还实行项目管理的办法，落实项目责任制，督促各学校做出工作任务完成的相关计划书，制定出完成各项任务的措施、时间、责任人、逐月安排表。在一年中，我们开展对学校的过程性随机督导，根据学校工作任务计划书到学校对照检查，有的放矢。对按计划完成任务的学校，我们还坐下来与学校领导一起研究新的发展目标，促进学校张扬个性，彰显特色，对完不成任务和推迟任务完成时间的学校，要求学校领导找出原因，明析该校发展变化的轨迹、现状和趋势，寻求发展的切入点，形成文本。同时我们对在检查中发现的诸如安全隐患、教学管理混乱、教育经费使用不当等问题当场给学校留下书面“备忘录”。以上工作实际也是我们督导室每年的常规工作。根据目前我们过程性随机督导的情况看，xx年我县各学校的工作目标任务已基本完成(详细的情况要等年终检查后决定)。一年来，我们本着大学校一年最少督导两次，小学校一年最少督导一次的原则，全年共下乡63天，深入学校134所(次)，为16所学校留有备忘意见74条。

三、抓住重点，着力推进义务标准化学校建设。

我县义务教育标准化学校建设是xx年县政府和教育局的重点工作，同时也是我们督导室的重点工作。一年来，在标准化学校建设中，我们本着“严格标准、服务学校、软硬并举、发展内涵、突出重点、全面推进”的原则，按照督导职能，重点进行了专题研究、全面督查、重点指导、帮助整改等工作。专题研究就是从督导评估和学校实际出发，会同教育股和个别校长对评估体系a级指标、b级指标和细化的125项c级指标进行了认真研读，并将各项指标完成率与我县的实际情况进行了分析和模拟打分。这样做一方面能让学校更好地了解和落实各项指标，方便自评整改;另一方面也便于督查人员掌握标准进行检查。全面督查就是按照全县标准化学校建设的总体部署，结合工作计划进度，以我们督导室牵头，组织相关股室10余人，在局领导带领下，分别于5月、7月、8月和10月，对47所重点学校先后进行了4次以档案建设、功能室建设、仪器配套、校园文化建设为主题的专项督查 ，在督查的同时，我们给学校作及时反馈，留下书面指导意见。在每次对所有学校检查过后，我们通过下文的形式进行全县通报。特别指出的是，教育局利用督查结果，设立了13项制度，如通报制度、奖罚制度、黄牌戒免谈话制度等。对在督导检查中发现的工作滞后的学校，对其领导予以亮黄牌做戒免谈话，被两次亮黄牌戒免谈话的学校领导予以免职或调整工作岗位。曾有两名校长，因工作滞后做了戒免谈话。对工作落实、任务完成好的学校，给予表彰奖励，教育局对9所在义务教育标准化学校建设中做的好的学校进行了3000-10000元不等的奖励。重点指导、帮助整改就是在检查中对发现问题较多的学校，专门抽出时间，抽出人员有针对性的指导。在督查中，帮助整改方面的工作我们做的比较多，因为各学校标准化建设的积极性非常高，很多学校主动请求督查，因此重点指导也有了普遍性。通过标准化建设，我县各学校都发生了巨大变化。学校的硬件建设，特别是学校的规范化、精细化管理更是上了一层楼。在去年的验收中，我县义务教育标准化建设工作以935分的高分顺利通过初评验收。刚才县领导与教育局领导都已讲道，我就不再重复了。一年来，仅该项工作，我们督导室牵头组织，到47所重点学校的督查达1554人次，为学校提出的书面反馈意见书124份，下发全县工作通报4次。

四、开展专项督导与调研，有的放矢进行整改

(一)对民办学前教育机构进行专项督导 根据晋中市教育局《关于对现有民办学前教育机构进行清理整顿的通知》精神，由督导室、教育股、统筹办、财务、人事等有关股室组成联合检查组，对全县24所民办幼儿园就园舍设施、教职员工、园务管理、保教水平等进行了专项为期一周的检查，对存在问题的幼儿园提出限期整改书面意见，并双方签字。此次督查，在一定程度上规范了学前教育办学行为，促进了民办幼儿园的健康发展。

(二)对高中新课程改革实验进行专项调研 xx年9月，我县高中全部进入新课程改革实验阶段，对教育督导来讲也是新内容、新任务和新课题，为了准确掌握高中课改的走向，发挥督导的作用，我们根据晋中市政府督导室《关于普通高中新课程实验新学年准备工作督导检查的通知》精神，会同教研室、教育股有关人员于xx年9月，对我县祁县中学、祁县二中、东观中学实施新课程改革的进展情况进行了摸底调研，并撰写了《祁县高中新课程改革实验情况报告》，以期了解和研究课改中出现的新情况、新问题，促进课改健康发展，全面提升教育质量。

(三)学校体育卫生及中小学安全、寄宿制学校食宿管理等专项督导 为了贯彻落实《中共中央国务院关于加强青少年体育增强青少年体质的意见》和教育部制定印发的《中小学体育工作督导评估指标体系(试行)》，根据山西省人民政府教育督导室《关于对全省中小学体育工作进行督导检查的通知》和晋中市教育局、晋中市人民政府教育督导室《关于对全市中小学(幼儿园)安全工作、寄宿制学校食宿安全管理、学校体育卫生工作进行督查的通知》的文件精神，11月，我们督导室会同教育股、勤工股、政教股等组织十余人分五组对所有学校的体育、卫生、学生食宿、化学药品管理和安全等工作进行了为期3-5天的专项督查，并形成专项督查报告。进一步加强了学校规范办学行为，强化了学校安全管理。

(四)全省农村教育综合改革现场会专项督查 为开好在我县段家窑小学举行的全省农村教育综合改革现场会，我室人员在王钢副局长的领导下，协同统筹办等股室，全员全程参与，从前期文字方案到后期现场会实地召开，从具体工作任务到整体工作部署， 直至每一个细节，我们不仅以主人翁的态度到学校督查，更以主人翁的姿态为学校提供服务。此项工作，我们随机督导达11次，由于局领导的高度重视和我们督导工作的到位，使这次高规格的会议圆满召开并得到了较高评价。

在教育局的领导下，我们还积极参与局内检查和其它事务，如9月的学校开学检查，5月、10月的学校校舍安全排查，以及高考、中考、会考等大型考试。我们还迎接了晋中市教育局、晋中市人民政府督导室对我县高中新课程改革实验的专项督查;迎接了晋中市教育局、晋中市人民政府督导室对我县学校体育卫生及中小学安全、寄宿制学校食宿管理等的专项督查。

教育督导是《中华人民共和国教育法》规定的一项基本教育制度，是现代教育管理中不可缺少的监督系统，是落实教育优先发展，实现教育教学改革，完成教育发展目标的有效保障。为进一步提高督导工作的实效，我们加强了前沿教育管理和新课程改革中有关教育督导理论的学习，使我们能够在新的形势下胜任学校督导评估工作。在一年的工作中，我们顺应时代发展潮流，积极承担各项任务，紧紧围绕县委、县政府以“县、乡、村、校四级联动创建教育强县”的战略任务，在教育局的正确领导下圆满完成年初确定的工作任务，实现了预期的工作目标。回顾一年来的工作，虽然取得了一定的成绩，但督导机制还有待完善，督导队伍还有待加强，督导工作的重要性还需加大宣传。今后，我们要进一步建立和完善一整套科学合理的学校督导评估机制，有效推动我县学校的规范发展、内涵发展和均衡发展，为把我县建成教育强县而努力奋斗。

**督导年终总结篇二**

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

（1）、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的.理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了（32﹕xx7）=396%，三部下降了（21﹕137）=652%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展起到了很好的引导作用。

（4）、新入职员工的入职培训

每月我部都对新入职员工做为期三天的入职培训，我们针对新入职员工的职业需求，做了一整套培训资料，第一次入职培训由尹经理主讲，其他人旁听和学习，为以后自己培训打基础。第二次由我和辛颖华主讲，我和辛颖华对新员工就《企业文化》和《员工仪容仪表》尝试着用ppt做了培训，收效较好。于是我部决定在以后的培训过程中除员工管理条例外其余内容全部用ppt培训，于xx月1日前对所培训内容全部做了ppt课件，xx月份的培训已经普遍应用了ppt课件，效果良好。在培训中，我针对大家在课程准备和讲解过程中的种种心理和知识经验上的问题对同事们做了心里动员和鼓励，鼓励我部全体成员都参与培训，以使大家的综合素质得到进一步提升，截至目前，我部所有成员都做过新员工培训，这对其他四位同事的工作是一个挑战，也是一个激励和考验，在培训过程中，大家都表现出了超乎预想的热情，在讲义的准备上，临上讲台时的忐忑甚至胆怯的心情中，在上了讲台之后大家对状态的及时调整上，以及培训结束大家的收获和成就感等方面都得到了很强的锻炼和升华，给他们的自信心和工作潜力的挖掘上创造了一个重新认知的过程和机会，对他们帮助很大。

（5）、合唱队、舞蹈队的成立

在公司领导的支持和关注下，我部承担了公司姐妹之家团体工作的任务，同时也承接了组建合唱队、舞蹈队的工作，我引导和帮助王丹撰写了合唱队、舞蹈队的组建方案和团体管理办法，并和我部全体同事配合王丹和王英在每周三组织两个团体开展业余活动，员工反映普遍良好。团体氛围对员工的工作习惯养成有很大的助推作用，在日后的工作中我们将会对这几个团体进行正规化，系统化管理，尽力把各个团体组织好，使之成为我商厦的精神文化支柱，为xx的发展注入一流活水，使之源源流长。

（6）、外出考察

在部门内部，我们坚持每人每月利用自己的业余时间外出考察一次、考察范围以西安市各大商场为主，内容包括商场的各个工作环节，以客服、督导、卖场音乐、卖场环境、员工素质培养为重点考察方向，要求每人在外出后写出自己的外出总结，并由外出者在周五的例会上将自己的外出感受和总结给大家做讲解和分享。截至目前，我部共外出57人次。

另外，每天坚持对卖场进行全方位检查、每周五开部门例会、每月培训学习一次等制度，对我部门的工作起到了很好的巩固和促进维护作用，我部将坚持以上工作，使部门工作一步一步向前推进。

**督导年终总结篇三**

一年来，在街道党委、办事处和全体机关同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕党委、办事处的中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，较好地完成了各项工作任务。全年共组织各项工作的督促检查xx余次，每月收集科室部门《月工作汇报》xx期xx件，每周按时报送《周工作汇报》xx期，每日按时报送《每日工作》xx期，重大活动、大型会议、例会学习等考勤xx次，月统计汇总xx次，编写《荆河督查》xx期，下发《重点项目推进督导单》x件。

为做好督查工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，首先加强自身学习，力求政治素质过硬，业务本领更强，能按相关法规、规章制度来开展督查工作。紧紧围绕发展这个执政兴国的第一要务，把贯彻实施党委政府的决策和制度，作为各项工作的新起点，理清思路，求真务实，与时俱进，使我街道的运作方式更加规范，办事行为更加严谨，服务环境更加优化。进一步增强做好督查工作主动性和责任感。二是爱岗敬业讲奉献。督查工作最大地规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。

通过认真学习、勤于总结，我本人在督查工作上也进行了积极大胆的探索和尝试，一是为使考核督查工作更加具有针对性，本着简单、科学、操作性强的原则，在分管领导的带领下，在深入调研的基础上，结合街道实际，创新出台了“三个三”的督导考核机制，即：明确三个范围(重点项目、基层单位和科室部门、机关干部及居四职干部);实行三种方式(日常督导、不定期抽查、满意度测评);综合三项分值(动态打分、单位或个人自查得分、年终评定得分)，明确以督查考核促发展、转作风、惠民生的基调，建立了较为完善的考核督查机制。二是深入跟踪督办。对一些难事、要事决不停留在打打电话、问问情况，而是深入承办部门，认真检查其落实情况，及时调查其存在问题。

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于机关形象的事不做，不利于机关形象的话不说，积极维护机关的良好形象。

随着政府职能的相应转变，督查工作面临许多新情况和新问题，为此科室结合实情，认真研究对策，制定措施，畅通督查工作的渠道。增进友谊服务意识，提高工作效率，杜绝一些部门及基层在督查中做出的推诿扯皮、人浮于事的现象。一是根据督查工作的实际，以确保街道重大决策的贯彻落实及重大项目的顺利实施，制定了督查工作制度，确定了督查工作的主要内容，提出了搞好督查工作的要求、方法及程序。二是建立健全了督办网络，形成了上下通畅的督查工作联系渠道。为了有利于开展工作，不仅建立了各科室、部门、各社区之间的督办网络，明确督查工作及具体工作人员，而且积极与市督查室取得联系，争取工作的主动性，为政令畅通、上情下达打好基础。三是分门别类，确保工作秩序井然有条。

督查工作经常会出现交差进行的现象，为了避免重复督办及超期延办，科室以登记制度、近期办结制度、督查专报等为基础，将督办事项根据进展情况分成了未办事项、已办事项、正在处理事项三大类;在每一类中又依据督办件的来源细化成领导批示、重点项目、会议纪要等，做到了一事一办、一事一查、一督一报，既便于操作，又确保工作井然有序。四是夯实责任、狠抓落实，做到了事事有落实、件件有回音。在工作中，注重把握根本，努力提高服务水平。科室人手少、工作量大，这就需要科室人员团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多、干得少，只希望把工作圆满完成。

**督导年终总结篇四**

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的.观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

（1）、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了（32﹕xx7）=396%，三部下降了（21﹕137）=652%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展起到了很好的引导作用。

（4）、新入职员工的入职培训

每月我部都对新入职员工做为期三天的入职培训，我们针对新入职员工的职业需求，做了一整套培训资料，第一次入职培训由尹经理主讲，其他人旁听和学习，为以后自己培训打基础。第二次由我和辛颖华主讲，我和辛颖华对新员工就《企业文化》和《员工仪容仪表》尝试着用ppt做了培训，收效较好。于是我部决定在以后的培训过程中除员工管理条例外其余内容全部用ppt培训，于xx月1日前对所培训内容全部做了ppt课件，xx月份的培训已经普遍应用了ppt课件，效果良好。在培训中，我针对大家在课程准备和讲解过程中的种种心理和知识经验上的问题对同事们做了心里动员和鼓励，鼓励我部全体成员都参与培训，以使大家的综合素质得到进一步提升，截至目前，我部所有成员都做过新员工培训，这对其他四位同事的工作是一个挑战，也是一个激励和考验，在培训过程中，大家都表现出了超乎预想的热情，在讲义的准备上，临上讲台时的忐忑甚至胆怯的心情中，在上了讲台之后大家对状态的及时调整上，以及培训结束大家的收获和成就感等方面都得到了很强的锻炼和升华，给他们的自信心和工作潜力的挖掘上创造了一个重新认知的过程和机会，对他们帮助很大。

（5）、合唱队、舞蹈队的成立

在公司领导的支持和关注下，我部承担了公司姐妹之家团体工作的任务，同时也承接了组建合唱队、舞蹈队的工作，我引导和帮助王丹撰写了合唱队、舞蹈队的组建方案和团体管理办法，并和我部全体同事配合王丹和王英在每周三组织两个团体开展业余活动，员工反映普遍良好。团体氛围对员工的工作习惯养成有很大的助推作用，在日后的工作中我们将会对这几个团体进行正规化，系统化管理，尽力把各个团体组织好，使之成为我商厦的精神文化支柱，为xx的发展注入一流活水，使之源源流长。

（6）、外出考察

在部门内部，我们坚持每人每月利用自己的业余时间外出考察一次、考察范围以西安市各大商场为主，内容包括商场的各个工作环节，以客服、督导、卖场音乐、卖场环境、员工素质培养为重点考察方向，要求每人在外出后写出自己的外出总结，并由外出者在周五的例会上将自己的外出感受和总结给大家做讲解和分享。截至目前，我部共外出57人次。

另外，每天坚持对卖场进行全方位检查、每周五开部门例会、每月培训学习一次等制度，对我部门的工作起到了很好的巩固和促进维护作用，我部将坚持以上工作，使部门工作一步一步向前推进。

**督导年终总结篇五**

一、加强督导队伍建设，加大课堂教学的监控力度

师范分院督导组本学期进行了改组，基本形成了数量充足，质量较高，覆盖各专业的督导队伍。人数共7人，全部由具有20xx年以上教学经验且在专业中是教学骨干的教师组成，这些人员教学水平高，工作责任心强，能够认真履行督导规程职责。

为了便于督导和管理，结合督导组成员本人的业务专长，根据相关性原则，将教学督导人员根据教研室进行了分配，每位督导员主要负责1个教研室的督导工作。本学期督导人员在各自的范围内共听课113学时，被听课教师人数为64人次，按照听课人不重复计算，被听课人数为416人。进一步加强对二级学院督导小组的建设与工作指导，在评价性听课方面取得了一定的成效。从教与学两方面大大提高课堂教学的监控力度。

二、加强教学检查，规范教学秩序

师范分院督导组的工作分常规检查和专项检查，专项检查主要以期初、期中和期末教学检查为主，在扩大课堂、实践教学的督导面的同时，强化了课堂教学的针对性和引导性。

1、在狠抓课堂教学质量督查的基础上，特别重视了青年教师、学生有所反映教师的授课情况，重视了技能课的教学检查。

能及时地在课后同教师进行沟通和交流，并及时在学院督导会议或在分院教工会上进行信息反馈。

3、加强了青年教师的培养，从整体上促进教风与学风建设。督导组在听评课过程中，对青年教师课堂教学的引导比较突出，既了解他们的情况，反映他们的意见，又充分肯定他们的成绩，客观公正地指出他们的不足。

4、通过督导，教师的授课更加规范。从整体上看，老教师课堂授课认真，教学过程严谨，重难点突出，注重学生学习积极性的调动，课堂效果好;年轻教师有很强的创新性，课堂气氛活跃，讲解条理也比较清楚。如青年教师汪铁楠组织教学的能力很强，教学过程严谨，讲课时重难点突出，讲授能够深入浅出。姜晓燕老师根据学生层次调节自己的教学进度和教学方法，重视艺术的相关性，教学语言规范严谨，态度认真，项目齐全。王宏宇是一个很有潜质的年轻教师，讲课活泼自然，语言流利，思维敏捷，重视学生的体验与参与，重难点突出，重视学生数学思维及能力的培养。其他如季瑞红、陈悦、夏微等讲课各有各的特点，有的亲切，有的有讲有练，有的全面严谨。在教学环节的安排，教学内容的设计，能力培养等方面都有自己的特点，都比较注重学生主体性的发挥，课堂气氛比较活跃。

三、 存在的问题及今后的打算

(一)存在的问题

1、个别教师在授课内容上重点不突出，难点讲的不透彻，交代不清。特别是从事理论课教学的教师在授课时缺乏理论联系实际，举不出生动贴切的实例，教学案例不够丰富。

2、教学方法的运用有待提高更新。不少教师还沿用过去的教学方法，课讲的不活，课堂上照本宣科。没有积极采用启发式、讨论式等新的教学方法，缺乏对教学新理念、新方法的研究。

3、教学环节不够完整，结构层次不够清晰。个别教师上课无提问、或在课堂教学过程中提问时间较长，影响本节课的教学进度。还存在新课授完无小结、无重点等现象。在知识的传授过程中，教学层次出现混乱的情况。

4、 课堂组织教学能力不强。课堂上大部分老师能够竭尽全力组织教学，维持课堂纪律，但个别教师在课堂教学中，课堂组织能力薄弱，缺乏德育渗透，责任心不强。

(二)今后的打算

4、鼓励青年教师，多出课，出好课，在督导职责的范围内，推出新人，树立年轻教师中的标杆，使青年教师中的优秀者涌现出来，从整体上形成崇教，乐教，以教为乐，以教为荣的良好教风。

**督导年终总结篇六**

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货——售后——回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。

督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题;另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的及经验总结：

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高;以后有客人上门，都会主动的推荐金立的.机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是很有效果的。

促销，无论在哪一行，都是一个客观存在、无法回避的常见主题。受天时、地利及人脉的限制和影响，其资源和方法往往有很多种，这就需要我们头脑机敏地巧用资源、广开思路、目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的“灵活促销”，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上简述，就是“巧观顾客，当机立断”。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的;另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的“灵活促销”，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即“情感互动，和谐营销”。

**督导年终总结篇七**

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货——售后——回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。

督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题;另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

(1)帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

(2)惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高;以后有客人上门，都会主动的推荐金立的机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是很有效果的。

(3)灵活促销

促销，无论在哪一行，都是一个客观存在、无法回避的常见主题。受天时、地利及人脉的限制和影响，其资源和方法往往有很多种，这就需要我们头脑机敏地巧用资源、广开思路、目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的“灵活促销”，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上简述，就是“巧观顾客，当机立断”。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的;另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的“灵活促销”，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即“情感互动，和谐营销”。

**督导年终总结篇八**

一、日常工作

1、培训。

新店员工开业前培训，三天的脱岗培训，对于新导购员来说是上岗前一次对我品牌文化、企业文化了解的过程;是对服务礼仪、销售技巧再次巩固的过程;是对陈列准则、陈列技巧、搭配技巧学习的过程。而开业后实地培训：边销售边针对各员工、店长培训，这是员工对于产品卖点和销售技巧及服务礼仪的再次温习。

一年来，我一直到每个店铺进行培训，也深有体会，两种培训方式都各有千秋。岗前三天封训，因为没有跟实际结合，我们的导购员往往会忘记培训时所说的礼仪和技巧，而实际培训时又碍于时常有顾客走动不能很系统地培训，所以根据这一年的培训经验，我的心得是：两者一定要相结合，以系统培训为前提辅以实际培训来加深记忆。这需要督导从开业前封训完一直跟踪店铺开业后两到三天时间，才能完成一整套培训课程。

2、开店工作指导。

新店从量尺寸开始、后装修、招人、铺货直至开业，整个程序需要各个部门的全力配合，发现问题，解决问题，最后将的形象展示在顾客面前。几家店铺开张，虽然问题不断，但最后都顺利开业了。对于开业工作流程，我的心得是：跟各部门全力配合，大家一条心把事情做好，无论争吵有多厉害，最终只要是为了店铺开好，其他一切都不重要。

二、工作中发现的问题及针对诸类问题提出的建议方案

现在回想起去年的那一系列问题，很多基本已经解决，以下有几点我想要再次提出来，希望以后的工作当中这类的问题不要再出现。

1、装修。

我们品牌是以一流品牌的标准来要求自己的，所以装修不仅要有整体的美感，细节方面一定不能被忽视。比如\_\_\_\_加盟店门头字母间隔太开;比如\_\_\_\_店经过整修，不锈钢毛边仍然将店内一件衣服刮破、又比如\_\_\_\_店沙发质量太差以至于现在不能坐人等等诸如此类的细节问题，本身就给现场造成了很多不便，且也影响了我们品牌的形象。

建议：20\_\_\_\_年狠抓装修细节，一点都不能放松，一定要让装修公司精益求精，装修到位!

2、人员招聘。

虽然现在公司将导购员的年龄标准定于20-30岁之间，但实际招聘起来还是遇到了一些难题，比如\_\_\_\_市本身招工就非常困难，所以根本就没有选择的机会，而我们目前的工资水平也并不比别的品牌高，所以这一年龄段我建议：适当放宽至20-38岁之间，有一定工作经验者优先。

3、铺货。

目前铺货出现的问题是，各店铺在过季或者特卖结束后退回仓库时没有及时将吊牌上的价签撕掉，导至仓库将这些货品铺至新店时出现一个吊牌两个价格的尴尬局面。

比如本次在\_\_\_\_加盟店我们就在现场偷偷撕掉不下40件货品的特价签，正价出售的商品，如果加盟商或顾客在吊牌上发现特卖的价格，那结果可想而知。

这个问题，我们曾经也让各店铺撕掉后退回，但还是有特卖场货品难以控制，因为导购员把货退回来后，仓库不能及时整理货品，且即便是知道也不可能将所有货品都全部退回已经撤柜的店铺。

所以我建议：一方面让店铺务必撕掉所有价签，否则将按个数罚款(定下制度)，另一方面公司需增加仓库整理员，杜绝再次出现一个吊牌两种价格的问题!

4、道具铺货。

我们品牌道具中有历史相框、工艺品等均属于易碎品，而我公司的包装实在太不完整。据我半年来到各店铺开业观察，历史相框几乎都会碎掉好几个，\_\_\_\_店连工艺品都碎掉一个。

这样一来实在是影响了相框的美观，也会给加盟商造成我们物流不专业的印象。建议：仓库重新包装这些工艺品，玻璃制品应该有专业的包装，这样才能在托运时不被打碎。

5、开业活动及店铺日常活动。

在商场内开设专柜，如果只有我们一家单独开业，除非有大量以前积累的vip顾客，不然我们品牌单独做活动是没有太大效果的。比如\_\_\_\_店之前开业满送活动，效果并不好。

所以建议：应该以商场的大体活动为主，店铺不宜脱离商场而做太低折扣的活动，这样会起到反效果。

店铺日常活动则多种多样，建议以后能针对vip客户单独做一些赠送活动，比如公司可定制一批有纪念价值的礼品(如抱枕、陶瓷套装等)来赠送给vip客户。

以上是我本次提出来的所有工作中的建议，以前所做的报告当中也针对每次的店铺发现的问题而提出来的，我认为那个更具有针对性!所以请领导关注我日常的信息反馈报告!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找