

# 最新暗访工作简报(精选9篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？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。

## 暗访工作简报篇一

为进一步规范全市沿海港口系统行政管理、执法和服务行为，推进行业作风建设，树立为民、务实、清廉、高效的良好形象，根据省交通运输厅《关于组织开展全省交通运输行业作风建设明查暗访活动的通知》要求，结合我市实际，制定如下实施方案。

20xx年7月xx日至11月30日

本次明查暗访活动坚持明查与暗访相结合、以暗访为主的原则，并以适当方式邀请新闻媒体参与。

(一)自查。各港区港口管理局分别组织对本辖区和监管的行业进行明查暗访，并将自查报告上报市局综合处。

(二)抽查。在各单位自查的基础上，市局于9月上旬组织相关处室进行抽查。

明查暗访工作由局综合处、规建处、港务处、财审处联合组织，局分管负责人参加。

通过明查暗访，了解各港区港口管理部门及其所属的基层站所在管理、执法、服务方面的情况；发现和解决港口行业作风建设中存在的苗头性、倾向性问题；纠正和查处明查暗访中发现的各类违规违纪和影响港口行业形象的突出问题，及时发

现和总结基层单位创先争优和精神文明、作风建设等方面的先进典型，进一步深化港口行业作风建设，树立为民、务实、清廉、高效的良好形象。

重点检查港口行政执法、安全监管和服务情况。

(一)高度重视，周密安排。省厅将组织各市交通运输局、港口局和厅属有关单位进行互查，并对各地、各单位开展明查暗访情况进行抽查。各单位各部门要将行业作风建设明查暗访活动列入重要工作日程，切实加强领导，精心组织，周密谋划。制定切实可行的明查暗访具体方案，并认真组织开展自查工作。组织明查暗访活动既要有深度，又要有广度，务求实效。各单位于8月31日前将明查暗访活动具体方案、9月10日前将自查报告报市局综合处。

(二)领导带队，深入一线。要坚持领导干部带队明查暗访，注重利用技术手段，增强明查暗访能力，提高实际效果。要做好明查暗访记录，认真填写明查暗访登记表、汇总表。明查暗访活动组织情况作为各单位开展行业作风建设的重要内容，纳入市局组织的年度行业作风建设考核评估和目标任务综合考核之中。

(三)即查即改，确保实效。要及时纠正明查暗访中发现的基层单位在管理、执法、服务中苗头性、倾向性问题，督促整改，切实解决好群众反映突出的问题。重要情况要及时向市局报告。各单位自查结束后，将明查暗访情况汇总制成光盘，与自查报告一并报市局综合处。

(四)改进作风，抓好宣传。要结合当前正在开展的“三严三实”专题教育，不断改进工作作风，严明工作纪律，保守工作秘密，确保明查暗访工作有序高效进行。严格遵守中央八项规定、省市委十项规定、省厅党组十二项规定和市局党组十项规定，自觉接受纪律约束，防止影响基层正常工作。同时，要充分发挥新闻媒体的舆论优势，及时宣传报道行业作

风建设情况，广泛宣传在明查暗访中发现的行业作风建设先进典型。

## 暗访工作简报篇二

### 一、存在问题

一是执行考勤制度不严格。有的单位存在未签到、未备注、代签、划勾代替签到，上班迟到，请销假制度不严，考勤随意性较大的问题。额勒再特乌鲁乡、县招商局、住建局、科协、档案史志局、巴润哈尔莫敦镇农经站、哈尔莫敦镇水管站。

二是执行工作纪律不严格。有的单位在上班期间仍有上网淘宝网浏览记录。巴润哈尔莫敦镇农经站、哈尔莫敦镇林管站。

三是工作环境脏、乱、差。有的单位卫生脏、乱、差，存有垃圾死角。移动和静分公司、哈尔莫敦镇觉伦吐尔根村、查茨村、林管站；乃门莫敦乡行政服务大厅门前；巴润哈尔莫敦镇行政服务大厅门前。

四是“四公开”工作不及时。巴润哈尔莫敦镇、额勒再特乌鲁乡政府及村未公开20xx年度内容，有些村虽然公开，但版面有被风吹坏；“阳光农廉网”数据库维护、上传不及时。

五是“民主日”活动开展不平衡。农区第一季度“民主日”活动开展不平衡，大多数村未开展。

六是维稳工作重视力度不够。有的单位存在安保意识不强，措施不到位，没有安保人员、未设安全检查登记、未戴红袖标、安保设施不齐全等问题。蓝天热力有限责任公司、农业银行、洪通燃气公司、烟草专卖局、山泉供水公司；和静镇克再村、哈尔莫敦镇林管站、乃门莫敦乡乃门莫敦村、包尔布呼村、农技站。

七是岗位监督台不完善。有的单位存在工作岗位监督台、政风行风监督台未及时更新，监督台不规范，无姓名、监督投诉电话等问题。县住建局、档案史志局、妇联。

八是车辆管理不严格。有的单位公车管理不规范。哈尔莫敦镇卫生院120急救车，未挂牌照上路行驶，并严重超载拉人到县医院体检。

## 二、具体要求

今年以来，县纪委监察局各纪工委、绩效办多次对各单位机关作风效能建设情况进行督查，但仍有部分单位对机关作风建设不重视，屡次发生违反工作纪律现象，主要表现在：一是工作纪律执行不够严格，部分单位考勤不严、纪律涣散，个别机关工作人员在工作时间内上网聊天、淘宝、看电影、玩游戏等；二是服务意识有待提升，个别单位仍然存在工作人员服务态度生硬、未使用文明(服务)用语、服务行为不规范、脱岗串岗、漠视群众咨询及信访热点难点问题、推脱和敷衍等现象。各部门、各单位要针对通报中的问题，认真对照检查，开展自查自纠，进一步规范机关(含所属企事业单位)工作秩序，建立完善各项规章制度，强化执行力，自觉维护制度的严肃性和权威性，切实解决“庸懒散拖贪”和不作为、乱作为等问题。要大力弘扬敢于负责、敢于担当精神，全体干部特别是领导干部要按照党的群众路线教育实践活动要求，真正行动起来，正风肃纪，整顿机关作风，使广大人民群众真正感受到教育实践活动带来的新变化。

纪律检查委员会办公室

年6月11日

**暗访工作简报篇三**

通报是上级把有关的人和事告知下级的公文。通报的运用范围很广，各级党政机关和单位都可以使用。它的作用是表扬好人好事，批评错误和歪风邪气，通报应引以为戒的恶性事故，传达重要情况以及需要各单位知道的事项。下面本站小编给大家带来作风纪律暗访通报，供大家参考！

1、12月22日上午，城乡一体化示范区社会管理综合治理办公室无人在岗；106室开着门但工作人员均不在岗。

2、12月22日上午，高新区1楼服务大厅法律服务窗口无人值班。

3、12月22日下午，官庄工区交通局包廉民、群工部常青青上班时间内上网玩游戏；官庄镇安全办(交管站)无人在岗，城乡居民养老保险办公室李亚娜不在岗，电脑桌面显示纸牌游戏。

4、12月23日上午，宛城区法院副院长邓河岗跨省外出未向主要领导汇报，审监厅吴迅雨上班时间内上网玩纸牌游戏，审管办周宇不在岗。

5、12月23日上午，鸭河工区住建委王蕊上班时间内上网看电视剧，宋晓波玩网络游戏；党政办302室无人在岗，电脑显示购物界面。

上述存在问题的单位要认真核实情况，对违规人员按照有关规定作出严肃处理，并制定整改措施，切实加强作风建设。各区“一改双优”活动办负责监督落实，处理结果和单位整改措施于12月30日前报市“一改双优”活动办问责组。

12月26日

一、明察暗访基本情况此次明察暗访涉及47家单位，共发现27家单位、47名个人存在违反违反机关作风和效能建设规定的现象，其中工作时间内在电脑上玩游戏、打牌、看电影、

看电视剧的涉及13家单位21名个人;工作时间在电脑上看股市、看小说和检查时对电脑强行关机的涉及16家单位26名个人。我们对全市60家对外公布的投诉和值班电话进行了调查,态度很好和较好的38家,态度一般的5家,无人接听的15家,态度较差的2家。

三、几点要求此次通报虽然不点名,但市效能办已将存在违反机关作风和效能建设规定的单位及人员记录在案,作为单位年终绩效考评和作风评议扣分依据。工作纪律是一个单位工作效能和工作作风的突出表现,市领导多次在一些重要会议上对干部作风建设提出了明确的要求。市效能办将继续对全市各单位工作纪律进行定期或不定期检查。各单位要以此为契机,进一步提高对加强机关作风和效能建设重要性、必要性的认识,狠抓工作纪律,严禁上班期间做与工作无关的事情,特别是不准在上班期间上网聊天、看股市、看电影、玩游戏等等。各单位要努力查找机关工作作风中的问题和不足,健全完善和认真执行各项制度和规定,改进工作作风,提高工作效率。全市各级机关工作人员要严格遵守工作纪律,不断增强责任感和使命感,提高政府执行力,以良好的精神状态,务实的工作作风,为推动全市社会各项事业发展进步作出应有贡献。

年月日

## 一、总体情况

从各组督查情况来看,绝大部分单位工作人员坚守岗位,积极工作,认真履职,热情服务,体现了良好的工作状态和精神风貌。做得较好的单位有:孝坪镇、潭湾镇、桥头溪乡、长田湾乡、林业局、卫生局、商务局、计生局、畜牧局、农开办。

## 二、存在问题

1、签到制度执行不到位。16日上午8:50，锦滨乡干部吴发堂、石宏贵、王旭斌、吴明荣、左军、赵紫婷、吴春英、黄泽亮未签到；石碧乡干部潘治良未签到；火马冲镇干部罗坤扬、郑芝芳、林志峰未签到；邮政局职工黄冠臻未签到、煤炭局工作人员陈荣然、张昌伍未签到。

2、上班时吃早餐。14日上午8:50，烟草局办证大厅有1人吃早餐；16日上午8:40，锦滨乡仍有9人在乡食堂、操场上吃早餐。

3、不按工作时间上下班。15日下午4:09，修溪乡政府除办公室有一人值班外，其余干部全部提前下班。

4、请假手续不规范。16日上午，锦滨乡干部周健、聂树喜请假条未经领导批准擅自离岗，刘文、谢黎黎请假无假条。

5、上班时看电影、玩游戏。16日下午4:30，县政务中心安监局窗口工作人员宋泽喜工作时间上网看电影；县机关事务局工作人员黄明在对县政务中心核查办公用房时，在药监局窗口张景虎的工作电脑上玩游戏。

6、工作时间随意脱岗。16日下午4:30，县政务中心国土、住建、财政、煤炭、物价等部门窗口工作人员不在岗，提前脱岗。

### 三、处理结果

1、对锦滨乡、石碧乡、火马冲镇、修溪乡、县邮政局、县煤炭局、县烟草局、县政务服务中心、县机关事务局等9个单位给予通报批评；对被第二次通报的县煤炭局主要领导进行诫勉谈话。

2、受到通报的乡镇要对违反上班纪律的干部严肃处理，对本单位存在的问题迅速整改到位，将处理结果和整改措施于元

月24日前交县作风办。

3、责成县安监局对宋泽喜停职检查处理，免去其局办公室副主任职务，扣发一个月绩效工资；责成县药监局对张景虎停职检查处理，扣发一个月绩效工资；责成县机关事务局对黄明停职检查处理，扣发一个月绩效工资。

4、责成县国土局、住建局、财政局、煤炭局、物价局对16日在政务中心窗口的脱岗人员按规定处理到位，将处理结果交县作风办。

#### 四、工作安排

1、各乡镇、单位要坚持加大作风建设工作力度，加强队伍管理，尤其要对办公电脑进行一次彻底清查，与工作无关软件一律删除。

2、下阶段县作风办将继续对上班纪律情况进行突击检查，并开展违规宴请、公车私用、乡镇干部“走读”、公务人员打牌赌博等情况的专项督查，进一步加大督查力度，对“顶风违纪”的单位和个人坚决从严惩处。

### 暗访工作简报篇四

为进一步贯彻落实中央“八项规定”狠刹“四风”，根据委局机关的部署，现制定明察暗访工作方案如下。

明察暗访时间为6月25日-6月26日。

(一)规定贯彻情况。主要检查贯彻落实中央“八项规定”、省委“六条意见”纠正“四风”问题等规定的细化完善、安排部署、落实执行情况。

(二)三重一大执行情况。主要检查:对重大事项、重要人事任免、重大项目以及大额度资金使用等情况是否采进行报备。

(三)三公经费情况。主要检查:用公款旅游,用公款超标准接待、相互违规宴请,用公款报销或支付应由个人负担的费用等行为。

(四)廉洁自律情况。主要检查:接受超标准公务接待,违规使用公车,违规接受宴请、旅游、娱乐等活动安排,大操大办婚丧喜庆事宜,或者借机敛财,参与赌博活动等行为。

(五)工作纪律情况。主要检查:工作时间缺勤脱岗、懈怠懒散,上网玩游戏、聊天,服务态度粗暴、效率低下,对服务对象吃拿卡要、推诿扯皮等行为。

针对群众反映强烈的不正之风,紧盯关键环节,把握时间节点,坚持明察与暗访相结合、重点检查与随机抽查相结合,调查核实与走访了解相结合。

1、对明察暗访情况要严格保密,不准对外泄露明察暗访工作相关内容及信息。

2、明察暗访结束后要认真整理相关活动记录,妥善保存收集到的相关文字、音响资料,并形成书面材料,做好归档工作。

## 暗访工作简报篇五

20xx年1月22日至20xx年2月18日

局机关、市属各学校(单位)的工作人员,重点是领导干部。

1、通过明察暗访的方式到局机关、市属各学校(单位)办公场所和酒店、商场、市场、休闲、健身、娱乐等场所进行实地检查。

2、检查各学校(单位)派车单、公车加油记录、财务支出、预算外收入和食堂收支账目情况。

3、对隐瞒不报、弄虚作假、干扰阻碍等情况，将提请上级纪检监察机关进行提级督查。

1、是否用公款购买、印制、邮寄、赠送贺年卡、明信片、年历等物品。

2、是否用公款购买、赠送烟花爆竹、烟酒、花卉、食品、海鲜、土特产等年货节礼。

3、是否以各种名义滥发津贴、补贴、奖金、实物和各类购物卡，年终突击花钱。

4、是否以举办茶话会、团拜会、联谊共建活动等名义，用公款相互宴请、赠送礼品。

5、是否以会议、培训、考察等名义用公款组织变相旅游。

6、是否存在大操大办婚丧喜庆事宜，借机敛财，造成不良影响。

7、是否存在索取、接受管理和服务对象以及其他与行使职权有关系的单位或者个人的现金、有价证券、支付凭证、商业预付卡、贵重物品。

8、是否用公款宴请和进行高消费娱乐、健身、变相旅游等活动。

9、是否违反公务用车管理、使用规定，公车私用私驾。

10、是否存在党员领导干部出入私人会所吃喝玩乐。

1、各学校(单位)要把落实“八项规定”和“九个严禁”，作

为加强党风廉政建设工作的一项重要内容，领导干部要切实履行“一岗双责”职责，带头落实。

2、明察暗访情况作为党风廉政建设责任制检查考核的重要内容，并作为干部提拔使用、评优评先和绩效考评的重要依据。对发现的一些典型性问题要在一定范围内通报。

3、各县(市、区)教育纪工委负责对所管辖的各类学校进行抽查，并将明察暗访情况于20xx年2月16日前书面报送市教育纪工委。

## 暗访工作简报篇六

20xx年1月22日至20xx年2月18日

局机关、市属各学校(单位)的工作人员，重点是领导干部。

1、通过明察暗访的方式到局机关、市属各学校(单位)办公场所和酒店、商场、市场、休闲、健身、娱乐等场所进行实地检查。

2、检查各学校(单位)派车单、公车加油记录、财务支出、预算外收入和食堂收支账目情况。

3、对隐瞒不报、弄虚作假、干扰阻碍等情况，将提请上级纪检监察机关进行提级督查。

1、是否用公款购买、印制、邮寄、赠送贺年卡、明信片、年历等物品。

2、是否用公款购买、赠送烟花爆竹、烟酒、花卉、食品、海鲜、土特产等年货节礼。

3、是否以各种名义滥发津贴、补贴、奖金、实物和各类购物

卡，年终突击花钱。

4、是否以举办茶话会、团拜会、联谊共建活动等名义，用公款相互宴请、赠送礼品。

5、是否以会议、培训、考察等名义用公款组织变相旅游。

6、是否存在大操大办婚丧喜庆事宜，借机敛财，造成不良影响。

7、是否存在索取、接受管理和服务对象以及其他与行使职权有关系的单位或者个人的现金、有价证券、支付凭证、商业预付卡、贵重物品。

8、是否用公款宴请和进行高消费娱乐、健身、变相旅游等活动。

9、是否违反公务用车管理、使用规定，公车私用私驾。

10、是否存在党员领导干部出入私人会所吃喝玩乐。

1、各学校(单位)要把落实“八项规定”和“九个严禁”，作为加强党风廉政建设的一项重要内容，领导干部要切实履行“一岗双责”职责，带头落实。

2、明察暗访情况作为党风廉政建设责任制检查考核的重要内容，并作为干部提拔使用、评优评先和绩效考评的重要依据。对发现的一些典型性问题要在一定范围内通报。

3、各县(市、区)教育纪工委负责对所管辖的各类学校进行抽查，并将明察暗访情况于20xx年2月16日前书面报送市教育纪工委。

## 暗访工作简报篇七

xx年已经过去大半年了，这一年，酒店经历了几件重要的事情，餐饮部的经营交接、四月开始推行新的企业理念、酒店客房的扩容改造；这一年，质检工作根据酒店整体经营、管理的调整和要求，认真履行了质量检查和监督的岗位职责，较好的完成了各项任务。作为质检经理，现将上年度的工作情况和今后的打算给大家汇报，请给与评议。

1、根据领导要求，结合酒店实际情况和部门意见，先后补充、修改制定了酒店部分管理制度、规程及警示语近50项，如《质检制度》、《手机管理规定》等，使酒店管理规范化、标准化、制度化有了必要的依据。

2、六月中旬开始，组织酒店礼仪训练134次，对部门礼仪训练情况进行了监督检查。

3、全年组织了每周的质量联合检查45次，从12月份开始对检查结果实行评比奖罚；从5月份开始日常质检150次（1524项问题），对各项检查均实行邮箱报告并跟进整改；较严格的执行了酒店的各项规章制度，6月份起，奖励人员或部门34次（1490元），处罚164次（4025元）。

4、从5月开始，按照领导要求，接管酒店对讲机的日常管理，每月对对讲机信息更新并通报相关部门。

5、做好食品安全管理相关工作。接待了重大活动期间政府相关部门的检查并上报整改情况，5月邀请了郑东新区食品药品监督管理局专业人员来店培训；6月、7月两次对酒店相关人员进行视频培训；对日常大型宴会接待进行食品安全取样的督导。

6、11月底和12月，根据领导指示，对四楼改造工程的进度进行每日跟踪上报；对四楼开业前卫生、装修遗留问题进行验收和报告。

- 1、酒店专业知识不够，在处理某些问题时比较被动。
- 2、开拓、创新意识不强，工作效果和高度提升较慢。
- 3、制度的执行还存在面子问题，有时候会瞻前顾后，不够果断。
- 4、和其他部门的协调沟通及处理问题时的方式方法需要完善。

这些问题在以后的工作中必须得到改进和解决。

- 1、结合酒店发展，继续完善各项规章制度，加强执行的广度、深度、力度，达到既能规范员工的各种行为，也使员工及时得到激励的效果。
- 2、通过学习和对外沟通，全面提高质量分析会的作用。质量分析会从10月份开始每月进行，但因为缺乏经验，总体感觉效果不太好，希望本年度有所突破。
- 3、加强对各部门质检小组的监督检查和沟通，使酒店层级检查制度落到实处，取得成效。
- 4、继续深化对企业文化理念的学习，使之落地生根；在日常具体的管理工作中积极推进规范化、制度化，各项工作要有文字记录、有制度上墙、有表格检查。
- 5、改进工作方法，提高质检整体效果。在具体工作方法上，尽量多挖根源，积极服务于一线部门，与各部门合作，找出解决问题的最佳方案。
- 6、适时邀请专业人士对酒店进行暗访，并出具暗访报告和评分报告，对暗访中发现的问题召开酒店服务质量分析会，逐项予以整改，达到更大提高酒店服务质量目的。

各位同事，新的一年新的起点，新的一年，不管在哪个岗

位，我都会恪尽职守，勤奋工作，为我们“创造河南服务一流的酒店品牌，打造百年老店”的发展目标贡献力量。

最后，祝xx酒店鹏程万里，蒸蒸日上；祝各位同事身体健康，万事如意！谢谢大家！

## 暗访工作简报篇八

为进一步贯彻落实xx文件精神，根据开发区党工委部署，现制定明察暗访工作方案如下。

明察暗访时间为1月4日至1月6日。

(一)学习贯彻情况。主要检查:对xxxxxxx文件的学习贯彻情况。

(二)廉洁自律情况。主要检查:遵守党员干部政治纪律“十严禁”，遵守党员干部“十不准”，及节日期间工作纪律等情况。

(三)工作纪律情况。主要检查:工作时间缺勤脱岗、懈怠懒散，上网玩游戏、聊天，服务态度粗暴、效率低下，对服务对象吃拿卡要、推诿扯皮等行为。

成立明查暗访工作小组，设办公室在党政办，具体负责组织实施明查暗访工作。

- 1、明察暗访工作小组具体负责组织和安排明查暗访工作。
- 2、明查暗访工作人员必须严格执行工作纪律，做到实事求是，坚持原则，如实反映明查暗访情况。
- 3、根据明查暗访内容，严禁向被明查暗访部门及相关人员泄露暗访信息和相关情况，保证明查暗访结果的真实性。

4、在暗访过程中暗访人员一般不公开身份，确因工作需要亮明身份的，被暗访部门和个人要自觉接受检查，主动配合，不得无理取闹，否则视情作出相应纪律或组织处理。

5、明查暗访结束后，明查暗访小组应及时写出明查暗访情况报告，并对明查或暗访中发现问题的部门和个人提出处理意见。

6、严禁明查暗访人员擅自处理或向相关人员及外界透露暗访情况。

7、明察暗访结束后要认真整理相关记录，妥善保存收集到的相关文字、音响资料，并形成书面材料，做好归档工作。

1、对明查暗访中发现的问题，检查组可现场纠正并责令被检查的. 部门和人员进行整改。

2、对于一般性问题，责令各部门进行处理。对较严重的问题，下发《限期整改通知单》，责令相关部门进行限期整改，给予相关责任人作出书面检查、通报批评等处理。

3、对影响恶劣、情节严重的问题，严格按照开发区规章制度进行处理，并对相关部门负责人进行问责，涉嫌违纪违规的，依据党纪政纪规定给予处理。

1、明查暗访情况与年终考核挂钩。

2、对明查暗访中发现问题的人员，一律不得评为年度先进个人。

3、对涉及问题的部门，在年度考核中取消评优评先资格。

## 暗访工作简报篇九

1. 现场销售人员在某种程度上扮演着产品专家的角色。神秘顾客调查的第一重点是考察现场销售人员的产品知识。产品知识包括产品技术参数、产品基本的性能，更重要的是现场销售人员应该能够阐明产品性能对于消费者使用的利益点，同时产品主要卖点上与竞争对手相比较的优势也是考察的重点。
2. 由于耐用消费品的消费者对于购买产品的时候会担心售后服务比较麻烦，所以商场中销售人员对企业背景和售后服务支持应该具有一定的了解。商场中的神秘顾客暗访对企业的售中和售后服务可以起到很好的监督作用。
3. 现在商场上的耐用消费品行业竞争越来越激烈，主要表现在价格上是非常严重的，在耐用消费品行业中各种形式的销售活动也是层出不穷，所以现场销售人员应该清楚明了的解释企业的促销活动内容，同时了解竞争对手的卖场活动。
4. 对于销售人员的态度、工作服装是否统一、仪容仪表等也会给商场消费者们留下深刻的印象，也是调查的内容之一。当然在神秘顾客暗访的同时还可以收集相关的卖场信息，对于企业掌握零售卖场的情况是非常有帮助的。为了使神秘顾客暗访调查真正的达到检查监督的作用，在设计项目的时候暗访工作人员要有计划的更换，以免被商场销售的人员识破。另外神秘顾客到达卖场的时间应在高峰时间和低峰时间都有安排，才能全面检查到现场人员的服务状况。

一、通过神秘顾客暗访发现的问题，具有极强的客观真实性。

二、通过神秘顾客的暗访，可以加强商场的监督管理机制，改进服务人员的服务态度，加强内部管理。通过神秘顾客检测，在与奖罚制度结合以后，会给服务人员带来无形的压力，引发他们主动提高自身的业务素质、服务技能和服务态度，

提高顾客满意度。

三、通过神秘顾客在与服务人员的接触过程中，可以听到员工对企业和管理者不满意的声音，帮助管理者查找管理中的不足，改善员工的工作环境和条件，拉近员工与企业管理者之间的距离，增强企业的凝聚力。

四、通过神秘顾客的暗访可以从顾客的角度，及时发现、改正商品和服务中的不足之处，提高客户满意度，留住老顾客，发展新顾客。由于神秘顾客提供的报告中有部分问题的. 现场照片，以及部分现场的实时检测录像，这些问题的反映，必然会不可避免的涉及到部分员工的服务语言、服务态度、工作状况等。