# 人行法治消保工作总结(推荐26篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2025-03-11

*人行法治消保工作总结1西夏分局、XX区消费者协会20xx年“”国际消费者权益日宣传咨询活动自2月15日开始至3月15日结束。在此期间，共出动执法人员527人次，开展市场食品安全专项整治、打假保春耕等市场检查、专项执法行动8次，查处违法违章案...*

**人行法治消保工作总结1**

西夏分局、XX区消费者协会20xx年“”国际消费者权益日宣传咨询活动自2月15日开始至3月15日结束。在此期间，共出动执法人员527人次，开展市场食品安全专项整治、打假保春耕等市场检查、专项执法行动8次，查处违法违章案件17起;期间，共设立各类宣传咨询服务点19个，在主要街道社区、市场、超市、景区和学校、农村集市发放“消费与安全”教育引导知识从书400本、“消费与安全”年主题专刊1000份、消费维权手册20\_本、各类消费维权知识宣传资料10万余份、悬挂宣传横幅近300条、设立宣传拱门12个、空飘4个、设置打假维权展板22块;开展座谈会1次，举办各类专题讲座、学习班6次，受宣传教育群众120\_多人次，接受消费者咨询300余人次，取得了良好的宣传效果。

**人行法治消保工作总结2**

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

**人行法治消保工作总结3**

一、主要工作完成情况

（一）完善消费者权益保护工作制度体系。

一是对我行客户投诉管理机制及处理流程进行梳理，修订了全行《客户投诉管理办法》；二是制定并下发了《消费者权益保护行为规范》，明确了全行员工所必须遵循的经营行为指引和准则，为更好的维护消费者合法权益提供了制度保障；三是制定并下发了《消费者权益保护突发事件应急预案》，健全了我行消费者权益保护制度体系。

（二）细化消费者权益保护管理与考核工作，优化产品与服务管理及投诉处理工作机制。

一是制定下发了《关于加强消费者权益保护管理工作的通知》，明确了消保具体工作内容和要求；二是联合人力资源部，行文下发《关于在分行零售银行部增设消费者权益保护工作管理岗的通知》，确定了消费者权益保护工作总、分、支三级联动的组织的构架体系；三是将消保工作内容纳入全年分行目标责任制考核及条线考核中，制定专项考核措施，细化考核内容，按季对分行进行考核评价；四是与下半年零售业务检查相结合，开展消保工作检查，并按照监管要求开展全行范围消保工作自查，报送自查报告；五是积极与研究发展部沟通，将消保相关内容加入产品创新管理办法中；六是按季对全行客户投诉情况进行分析，并在办公平台上进行通报全行；七是自主开发了“\*\*银行客户投诉管理平台”系统，实现投诉处理的线上流转和系统化、流程化、规范化管理，该系统目前已正式上线，投产使用，进一步提高了客户投诉的处理效率。

（三）加强消费者权益保护宣传教育，强化全行员工消费者权益保护意识。

一是组织开展了一系列宣传教育活动。3月份开展了以“权利、责任、风险”为主题的“3。15金融消费者权益日”专项宣传活动。6月至8月持续开展了分别以“货币金融知识宣传月”、“个人征信知识宣传月”、“防范电信网络诈骗宣传月”为月度主题的“金融知识万里行”专项宣传活动。9月份开展了“金融知识进万家”宣传服务月活动和“金融知识普及月”活动，活动期间，各分行持续以网点咨询、社区宣传、学校宣传、乡村宣传、媒体宣传等多种方式和渠道开展金融知识宣传，取得了良好的效果。此外还积极开展了特色化的宣传活动：将“金融知识进学校”落到实处，赴合肥八中进行金融知识授课；与安徽故事广播联合举办了20xx年“安徽市民公益文化节”活动，把消费者权益保护、“金融知识进万家”活动内容融合进来，开展公益宣传。二是组织开展了消保相关培训。5月份邀请专业老师对全行大堂经理与理财经理开展消费者权益保护知识培训；12月份就新上线的“客户投诉管理平台系统”对全行投诉处理人员开展系统操作培训。通过培训，有效提升了员工的消保工作意识和业务技能水平。

二、主要工作亮点

（一）改进投诉管理，优化投诉处理机制，搭建“客户投诉管理平台”系统。在制度体系方面，通过制定《\*\*银行客户投诉管理办法》，进一步明确了客户投诉管理组织构架及其职责，优化了投诉处理流程及处理机制，重点完善了消费者投诉事项的处理及跟踪管理工作。在系统建设方面，为进一步提高处理客户投诉的效率，创新投诉处理方式，加强投诉的督办和跟踪管理，规范各环节处理投诉的标准，我行自主开发了“\*\*银行客户投诉管理平台系统”，能实现对客户投诉处理的系统化、流程化、规范化管理，该系统已正式投产使用。

（二）积极开展消费者权益保护宣传教育活动，受到监管部门高度评价。

在监管部门的正确领导下，我行于20xx年9月组织开展了“金融知识进万家”宣传服务月活动，通过集中宣传日宣传、网点宣传、社区宣传、学校宣传、企业宣传、乡村宣传、媒体宣传以及“公益文化节”特色宣传等，广泛开展公众金融知识宣传教育，有效提升了公众的金融知识水平，也提升了我行的社会服务形象，践行了我行社会责任。活动开展期间，银监会督导组前来我行进行了现场督导，并对我行的活动开展情况给予了充分肯定。

三、20xx年主要工作安排

20xx年，我部将以获得监管部门优良评价为目标，以监管部门的消费者权益保护工作考核评价办法为基准，继续做好消费者权益保护各项工作。

（一）加强产品与服务消费者权益保护工作管理。持续做好消费者权益保护工作制度体系完善工作，优化产品与服务准入管理机制，通过制度的\'修订完善在产品与服务准入审批阶段明确消费者权益保护内容，进一步丰富对产品与服务风险披露的内容和形式，落实产品销售透明性和分级管理原则。

（二）强化内部考核与监督管理工作。

强化消费者权益保护内部考核管理，严格执行考核标准，按季度对分行实施考核管理工作，并实时进行考核结果的通报；对分行消保工作的开展实施监督促进，充分将考核评价与监督检查相结合，推动消费者权益保护工作的有效开展。

（三）继续做好客户投诉处理工作。

根据投诉管理办法的相关规定继续抓好客户投诉处理工作，努力提升客户满意度。一是重视客户投诉：认真对待各种渠道反馈的客户意见和投诉，特别是针对客户投诉较为集中的问题，引起高度重视，从自身管理角度查找原因，采取有效措施进行整治，专门研究和制定相应措施，尽量减少客户不满和投诉。二是加强通报和考核机制：对客户投诉情况定期通报，加强提示、预警和警示；同时将回复客户满意率以及处理时效等切实纳入员工绩效考核体系，促进服务水平的持续提升。三是抓好教育培训：加强员工消费者权益保护意识教育，不断提高员工对消费者权益保护工作的重视程度，提升专业素质和服务水平。

（四）宣传教育

根据监管部门要求，持续组织开展好“金融知识进万家”、“金融知识进乡村、进社区、进学校”等宣传活动；同时立足本行，以推广公益、服务民生为重心，开展特色化的消费者权益保护宣传教育活动。

（五）业务协同

对内加强相关业务部门的协作配合，促进产品与服务的改进；对外加强同业学习交流、监管部门沟通，取长补短，开拓创新，落实“协调处置”的工作原则。

**人行法治消保工作总结4**

根据总行考核相关规定，分行20\_年度绩效考核体系全面承接总行考核体系。分行消费者权益保护相关内容包含在合规经营指标中。合规经营指标占比10%，其中 “消费者权益保护工作属地监管考评”指标为加分项，分值[0,3] ，以“上年度当地监管考评得分/100×基本分”的方式计分，鼓励各分支机构不断创新消保工作形式，积极与当地监管沟通，规范自评工作，争取提高考评得分；“消费者权益保护工作”指标为扣分项，分值[-20,0]。考核内容包括但不限于消费者权益保护知识宣教工作开展情况、报告报送时效及质量、投诉处理情况等。此外，分行法律合规部于20\_年初，通过现场审计与非现场审计相结合的方式，采取业务谈话、调阅资料、问卷调查等方法，对辖内5家二级分行20\_年度消费者权益保护工作进行审计，客观指出消保工作的不足之处及改进方向，引导并督促各级机构人员落实消保工作的具体要求。

**人行法治消保工作总结5**

以前在公司是做会计工作的，出纳的业务没具体操作和实践过，总认为是“调虫小技”，不以为然，可就是抱着这种心态刚开始干出纳工作出现不少的失误，

第一失误就是开具支票上的错误。

制度要求：开具支票必须字迹工整、无连笔、不能修改等。而我的正楷书^v^底实在是太弱了，笔画不连，字就不会写;终于把支票抬头单位名称写工整了，盖银行预留印鉴时也是一门技巧，印鉴重压、重影、现象都会被银行退票，耽误工作。

基于上述业务需求，根据自己在软件公司的软件实施经验和电脑知识，为自己的岗位需求开发了excel系统的交行票据套打系统，解决了在实际工作中出现的缺点问题，提高了工作效率。

由此可见，虚心的、积极的心态是干好一切工作的根本;学习和实践相互融合才能产出成果。在大学里，学习的知识不能用在具体解决问题上，空洞无味，就是因为没有问题摆在我们面前，成果都是面对一个一个具体问题而存在的。

**人行法治消保工作总结6**

作为中国公民的一员，我们时时刻刻都要学会保护自己，消费是日常生活中必不可少的一项活动，那么消费者权益更是需要受到保护。如何保护消费者权益呢？下面一起来看看。

消费者权益，是指消费者依法享有的权利及行使该权利、该权利受到保护时而给消费者带来的应有的利益。由于依法享有、依法保护带来的利益，所以权益必须是正当的合法的，也是必须要受到保护的。

市场经济反映了商品的自由交换，市场经济的秩序要靠法制来维持，完全放任和完全自由是不可能的，必须在一定的条件下开展竞争。在充分保护消费者权益的基础上，不会有正当的经济竞争和市场秩序。因此，很难想象在一个到处欺骗消费者，生产者不顾消费者而只求赢利的市场经济的环境中，其秩序能够正常。消费者权益得到切实有效的保护，市场经济秩序才能建立起来。

“以诚信为本”是消费者对经营者最基本的要求，随着现代商业竞争的日益激烈，大多数商品经营者都能够做到诚信经营，但是也有极个别的商家却以种种手段对消费者进行欺诈，如果消费者遭遇欺诈，那么应当怎样维权呢?“依法治国”是中华民族的战略方针政策，我们在日常的生活中自己的权益难免不会受到侵害，那么我们也就不得不用法律来维护我们受损的权益。

除了国家保护和经营者自律以外，消费者应是自己利益的最好维护者。同样，消费者对自身利益维护得如何，在很大程度上取决于其自我保护的意识。一些消费者在与经营者的交易过程中，深信经营者会为自己着想，为自己考虑一切，特别是在某些关系\_易中更是如此;而另一些消费者则由于缺乏自我保护意识，对于交易过程中应当谨慎的问题，疏忽大意，结果上当受骗，追悔莫及;有些消费者则在商品使用消费过程中，不按照规定的方法使用、消费商品，结果酿成大祸;有些消费者迫于经营者在消费时，蛮横挑剔，无理取闹，故意使事态扩大，造成重大损失，最终自食其果;等等，这一切都是由于缺乏自我保护意识所致。我们认为，作为消费者，在进行消费过中，应特别注意培养以下意识：

(一)自我防范意识自我防范意识

不仅要求消费者在购买商品或接受服务时，要注意考虑自己的利益，而且要求消费者在购买商品后，在商品的使用消费过程中，也要注意保护自己。尽管我们可以说，社会主义生产的目的就是为了满足人们日益增长的物质文化生活需求，但是，不能否认，在具体的交易过程中，经营者与消费者的利益是冲突的。因此，每一个消费者在进行消费交易过程中，都应对自己的利益给予高度的注意。例如，购买商品的消费者，首先应对销售者进行必要的了解，选择自己信得过的商店或其他经营者购买商品。在选购商品时，对于商品的种类、规格。性能、原材料、结构、合格证，出厂日期、消费期限、使用说明、售后服务等有关商品自身的情况以及商标、厂家、生产地、经销者等关于商品生产经营者的情况应尽可能地了解;在交易成立后，应尽可能要求销售者出具发票、收据或其他书面的证明材料，以便在受到侵害时，能够有效地进行索赔。在使用，消费过程中，应严格按照规定的使用、消费方法进行消费，发生消费事故，应及时与经营者取得联系，并提出索赔要求。消费者应当在日常的消费生活中不断注意培养和提高自我防范意识，国家和消费者组织应当通过宣传消费知识，提醒消费者时刻注意保护自己的利益。

(二)权利意识

为了保护消费者的利益，法律对消费者赋予了各种权利。这里所说的消费者权利，不仅包括《消费者保护法》规定的消费者法定的一般权利，而且，也包括消费者根据其他法律或与经营者签定的合同而享有的权利。一个对自己和社会负责的消费者，应当知道自己享有哪些权利，如果在自己的合法权益受到侵害时，依法维护自己的权利，与侵害消费者利益的行为进行斗争，不仅是他的权利，而且也是其对社会的责任。权利是受法律保护的利益，当法律对消费者的权利进行界定后，对这种受法律保护的利益的侵害，便是违法行为。如果消费者对于自己的权利漠不关心，听任经营者侵害而不进行维护，则消费者不仅是对自己的失职，而且，也是对社会的不负责任。德国伟大的法学家耶林曾经说过“这种维护是对受到攻击的具体的权利的保护，不但是权利人对自己的义务，而且，是对社会的义务。消费者对自己权利的放弃，便是对经营者违法行为的纵恿和奖励，此时，受到损害的不仅仅是消费者自身的利益，而且，包括社会的公共利益，法律秩序将会因消费者对权利的放弃而受到破坏，经营者会因消费者的软弱而变得更加肆无忌惮。因此，每一个消费者要尊重自己的权利，每一个消费者都有义务维护自己的权利。权利意识的提高依赖于法律意识的提高，要使每一个消费者具有高度的权利意识，必须使消费者知道在法律上他有哪些权利。在我国，强化消费者的权利意识还存在一个比较棘手的障碍，这就是传统农业经济条件下形成的”和为贵“的旧思想观念。诚然，消费者与经营者和平相处，礼貌相待，当然是消费者渴求的理想状态，但是，为了和平相处而放弃权利，对于社会和消费者本人来说，都是不可取的。消费者要改善自己的地位，必须为权利而斗争，当每一个消费者都能认真对待自己的权利，并且都能不畏不法经营者的势力而为维护自己的权利进行斗争时，当每一个社会成员都能理解并帮助消费者为争取和维护自己的权利而斗争的行为时，不法经营者便失去藏身之地，消费者与经营者之间才能在更平等的基础上实现更加永久的和平共处，才能在更高的、更符合人类一般理性的层次上达成更加稳定的理解、协调与合作。

(三)文明消费意识

消费者在进行消费的过程中，也应当对自己的行为进行约束，注意培养文明消费的意识，杜绝愚昧消费的行为。我们说，消费者应当为自己的权利而斗争，并不意味着消费者可以无法无天、无理取闹。消费者应当以一个文明的现代消费者的标准要求自己。首先，文明消费最基本的要求是合法，决不能以消费为名，行偷盗、诈骗之实，在购买商品或接受服务时，应当尊重经营者的人格，爱护经营者的商品。其次，在消费时应当遵守经营者规定的各项合理的管理规章，接受消费场所工作人员的管理。再次，要注意礼貌，言辞举止适度，行为合法并符合礼仪规范。在与经营者发生纠纷时，应当尽量心平气和地在协商的基础上解决;在协商不成时，应通过合法的渠道(如向经营者设立的投诉机构或管理人员或消费者协会投诉，向经营者上级主管部门或国家有关管理部门申诉，申请仲裁或提起诉讼)谋求解决。不论采取哪一种方式解决争议，都应当注意保持文明消费者的形象。

(四)消费者群体保护意识

消费者群体的普遍利益与单个消费者的具体利益是相互依赖、相辅相成的。现代消费者不仅应当关心自身的利益，而且，应当关心消费者的共同利益和其他消费者的利益。现实生活中，持“事不关己，高高挂起”思想观念的消费者仍相当普遍。由于受传统观念的影响，一些消费者认为，些微的鸡毛小利，不必过于计较，对其他消费者主张权利不仅漠不关心，有时甚至冷嘲热讽。殊不知，每一个消费者在主张自己权利的同时，也为他人获得公平的交易环境作出了贡献。消费者的群体保护意识，不仅仅消费者组织及其工作人员应当具备，而且，每一个消费者都应当具备。

那么如何应对欺诈行为呢?首先，消费者可以以协商的方式，同商品经营者或者服务的提供者就其欺诈行为来协商，双方在互谅的基础上解决问题。其次，消费者还可以向当地的工商行政管理部门或者消费者协会进行投诉，让管理部门从中协调解决问题。如果消费者通过上述两种方法依然不能解决问题的话，那么消费者只能通过法律途径以向法院起诉的方法来维护自己的权益了。

并且欺诈行为又如何处罚呢? 消费者遭遇欺诈行为可以依照我国家工商局发布的《欺诈消费者行为处罚办法》的规定，经营者在向消费者提供商品时，有下列情况之一的，属于欺诈消费者行为，消费者可以要求双倍赔偿(即买一赔二)：

1 销售掺杂、掺假，以假充真，以次充好的商品;

2 采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品分量不足的;

3 销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而谎称是正品的;

4 以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示 销售商品的;

5 以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的;

6 不以自己的真实名称和标记销售商品的;

7 采取雇用他人等方式进行欺骗性的销售诱导的;

8 做虚假的现场演示和说明的;

9 利用广播、电视、电影、报刊等大众传播媒介对商品作虚假宣传的;

10 骗取消费者预付款的;

11 利用邮购销售骗取价款而不提供或者不按照约定条件提供商品的;

12 以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的;

13 以其他虚假或者不正当手段欺诈消费者的行为。

还有我国《消费者权益保护法》第四十九的规定，经营者应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍(即双倍返还)。如果造成消费者的人身伤害的，还应当支付医疗费、护理费、误工费等，如果造成残疾的，还要支付生活补助费、残疾赔偿金等。当消费者受到经营者的欺诈行为侵害时，可通过以下途径要求经营者给予双倍赔偿：与经营者协商解决;请求消费者协会调解;向有关行政部门申诉;根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;向人民法院提出诉讼。

市场经济快速发展的同时，消费者权益的保护是不可忽视的，否则，市场经济的发展也会受阻。为了让自己的权益不受损，就毫不逊色的让法律保护我们，运用我们享有的权利(生存权、评价权、选择权、安全权、知情权、求偿权、获助权、受教育权、环保权等)。

**人行法治消保工作总结7**

（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。

（4）根据国家工商总局《关于完善消费环节经营者首问和赔偿先付制度切实保护消费者合法权益的意见》，为认真落实两项制度。加强自我约束，及时受理和依法处理消费者投诉，主动和解消费纠纷。建立建全首问责任和赔偿先付制度经营企业4户

**人行法治消保工作总结8**

1、坚持做好教师的普法教育工作。教职员工是学生的榜样，只有抓好了教师的思想，才能对学生进行潜移默化的正面教育。我校对教职员工的要求是教法先学法、育人先正己。多年来，我校在“以法执教，以法治校”活动中，坚持做好教工的普法教育工作。给教师购回普法学习资料组织学习。每年组织普法的考试，考试成绩较好。在教职工大会上宣讲政策、法规和有关的案例，通过多种形式提高了全校教职工法制意识。我们组织教职员工学习了《中小学教师职业道德规范》、《未成年人保护法》等文件。学习师德八条，对教职员工进行职业道德教育。经过学校普法教育，我校教师都能做到遵纪守法、爱岗敬业。我校出现了一批善于运用法制教育来提高教育效果的先进教师和班主任。

3、推行民主管理和依法监督，做到校务公开。我们意识到校务公开是教育系统开展民主管理、民主监督的有效载体；是调动广大教师参与学校改革，发展和管理等各项工作的有效手段；是维护教职工合法权益，强化教育改革，确保社会稳定和学校发展的重要途径。为此，我们建立了以校长为组长的校务公开领导小组、校务公开工作监督小组和校务公开专项工作小组，各组明确分工，落实责任，根据学校的中心工作制定出计划，把校务公开工作与履行教代会职权相结合，逐渐成为学校民主管理工作中的重要组成部分。在校园内设立校务公开栏，及时公布学校校园规划、综合楼的基建进度、学生收费、教师评先、职称评定等重大项目情况，通过坚持校务公开制度，调动了全体教职工知校情、参校事、议校政的积极性，学校的凝聚力不断增强，形成了良好的校风、学风、教风，为全面提高教育教学质量打下了良好的基础。

4、建章立制，规范管理。学校贯彻依法治国的精神，为保证学校持续、稳定、健康发展，根据《^v^教育法》、《^v^教师法》及有关法律法规制定了我校的章程。我校坚持校领导中心组学习、校行政会议制度，保障学校领导依法决策准确性。校领导注意倾听教职工的呼声，从职工关心的事情做起，有针对性地解决教职工反映的问题，主动将自己的言行置于教职工的监督之下，坚持民主集中制原则，严格按照教代会通过的学校管理制度办事。

5、建设良好的校园育人环境。

（1）学校聘请法制副校长给全校师生作法制报告，以精彩的言辞真实的案例进行分析，从违法青少年心理和预防犯罪提出建议，既有效丰富了师生的法律知识，又增强了大家的法制观念。

（2）政治教研组的教师们认真组织课堂教学，在平常教学中有意识的渗透法制常识，向学生传授法律知识，让学生了解我们的一生都享有法律规定的各项权利，同时也必须履行法律规定的各项义务。教育学生能够分辨是非善恶，学会在复杂的社会生活中做出正确的决择，了解一般违法行为与不良行为的界限，自觉抵制“黄、赌、毒”等不良诱惑，让学生学会自我保护。

（3）加强学生法制意识的辅导，重视与家长的沟通，提高监护人对孩子的关注程度，帮助学生尽快从心理困惑中走出来。

（4）我校紧临津保公路南侧，学校领导将交通安全工作当作学校的重中之重，把对学生的交通安全教育作为常规工作，定期举办交通安全知识讲座和宣传教育活动，使安全意识深入人心，告诫学生们要时刻注意交通安全，增强交通安全意识和自救自护能力。

6、综合治理促学校发展。

坚持三位一体的校门值日。即一位行政领导、二名值周教师、学生四人每天早上、中午在校门口值日，检查教师、学生的作息、仪表，形成群防群治的氛围。值周教师24小时值班，中午、傍晚加强校门口的巡查。

以上措施有效地遏制社会不良分子骚扰，为学校创造了良好学习环境。

在3月里，我部举办消费者权益日活动，活动的前期策划、场地安排、消费者权益PPT展示和视频播放都准备妥当。由于当时正遇物价上调，食堂的各个菜价都涨价了，这一情况部符合消费者维权要求，达不到消费者维权日的的目和意义被老师给临时取消了。对于这样的结果我还是感到有点遗憾的，毕竟活动前期都已经做了那么多。还有那是第一次由我个人统筹、策划一个活动

在4月里，筹划运动员励志晚会、写策划。中旬举办运动员励志晚会，晚会圆满落下帷幕。在晚会的第二个环节（在老师离开之后的活动中）中有一些同学离开了晚会现场，下次的活动中应尽量避免学生离场，这就要好好提高节目质量和安排好晚会时间了。在晚会现场布置时应事先安排好人员。整个晚会的顺利举行离不开大家齐心协力的帮忙。在运动员的培训过程中，我部成员不怕辛苦，按时参加培训并服从组织的安排。

在5月里，我系举办运动员表彰大会，我们宣传部负责物品采购，部长事先安排好我部人员的工作，说好注意事项，采购很快就完成。在心理健康节中我们宣传部和心天地社团的成员一起商讨海报的内容和形式，共设计了4张海报让系里老师挑选出3张参加比赛，可能是由于人员少，时间急，让我们在这次比赛中占了劣势，不过成绩还算可观，第五名。希望大家在以后的日子里更加努力，争取在下届心理健康海报展上取得好成绩！

20\_年，在望江县委、县人大、县政府、县政协的关心和重视下，在望江县市场监督管理局的领导下，在各有关职能部门和社会各界的大力支持下，以党的十九大、十九届二中、三中、四中、五中、六中全会和中央经济工作会议精神为指导，宣传贯彻《消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规，坚持以人为本，以充分保护消费者合法权益为出发点和立足点，更好地发挥消费在经济增长中的基本作用，创造更加公平有序的消费环境，满足人们对美好生活的渴望，不断提高消费者的幸福感、收益感和安全感。

大力宣传《消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规，进一步提高全县人民的维权意识，充分发挥消费者权益保护委员会的作用。具体工作报告如下：

1.举办315国际消费者权益日线上线下纪念活动

二、依法受理消费者投诉

新全国12315平台已于今年六月正式更新上线，为维护好广大消费者合法权益，我局明确工作责任，依法受理并处理好消费投诉和举报工作，强化节日期间全国12315热线值班值守，节假日安排专人值守12315坐席电话，确保节假日期间消费投诉举报处置工作，做到事事有回音、件件有着落，严防出现投诉举报空档或缺位。截止目前为止，12315投诉系统平台共接待消费者电话咨询526次，受理消费者投诉举报共694起，其中投诉541起，举报153起，办结665起，办结率达97%化解了矛盾纠纷，维护了社会稳定，促进了经济发展。

三、放心消费创建工作

四、诚信企业建设

为促进企业信用建设，营造诚信和谐的消费环境，促进经济社会发展，督促企业在经营活动中自觉遵守法律、法规要求、负责任、讲信用，为消费者提供质价相符的商品和服务。安庆市消保委依照“自愿申报，严格标准，优中选优，公正公开”的原则，在全市开展第十三届“安庆市诚信企业”评选活动。经过申报、初审推荐、复审、公示等程序，我县共四家企业被授予“安庆市诚信企业”称号。

五、odr企业申报建设

**人行法治消保工作总结9**

根据部分场景目标客户清单和场景目标客户画像，筛选客户清单，锁定目标客户。一是将日均存款100万以上的法人客户纳入重点营销目标，将高端企业对公客户作为支撑理财业务规模和收入的基础和重点；二是对定期存款大户实行名单制管理，积极推进高成本定期存款向对公理财产品的转化。三是认真分析长期不动户情况，提取日均存款大于10万元的活期存款账户名单，作为重点目标客户，与对公结算账户提升工作联动，在积极推动法人理财产品的销售的同时，进一步提升账户质量。

**人行法治消保工作总结10**

回顾这些年来的工作，检查自身存在的问题，我认为主要有以下几点：

对理论学习未引起足够重视，认为分理处是做实际工作的，业务发展第一位，学好不到位，面临行股改上市，员工的思想情绪不够稳定，影响了工作的开展；对外协调能力需进一步加强；

在今后的工作中，我将尽心尽责做好本职工作，为保持分理处业务稳健发展的势头，积极带领全所员工解放思想，大胆实施创新经营，全身心投入到我行的“淡季攻坚”第二轮储蓄存款竞赛活动中去，勤奋务实，为行事业发展尽责尽职。努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对行的激情和热情，为我热爱的行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

为宣传贯彻《消费者权益保护法》和中消协提出的“消费与民生”年主题，推动消费者权益保护工作深入开展，我区消费者协会根据中消协、省消协、市消协的部署和要求，于今年3月15日，在全区范围内统一组织开展了“3·15”国际消费者权益日纪念活动，内容丰富，形式多样，声势浩大，取得了良好的社会效果。现总结报告如下：

一、认真组织，精心部署，各级领导高度重视

纪念“3·15”活动是消协全年的重点工作，因此全区各分会对此项工作十分重视。区消协为了搞好今年“3·15”活动，专门召开常务理事会及相关部门协调会，对全区纪念活动作出部署，并下发了《关于开展纪念“3·15”国际消费者权益日活动的通知》。

为增强活动效果，扩大社会影响，今年全区消协紧紧围绕社会化维权思路，联合各有关部门、各有关方面，共同开展活动。一是消协将活动安排向当地党委、政府进行专题汇报，取得各级领导的重视和支持。协会对“3·15”纪念活动高度关注，在开展纪念活动中，召开理事会、常务理事会、职能部门协调会及有关行业协会、企业联络站会议，研究活动方案，加强沟通协调，得到了各有关部门、行业协会、企业的支持与协作。他们分别结合自身职能和特点，向消费者宣传法律法规，为消费者提供消费知识，指导消费者科学合理消费，作了大量的深入细致的宣传咨询服务工作。如各消协分会联合有关部门举办大型宣传咨询现场会，工商局加大了宣传报道的力度。三是发挥好有关专家、“3·15”志愿者的作用。开展农村（城乡结合部）“消费维权关注焦点”开展综合调查，把调查的结果作为工商等职能部门加强针对性监管，优化农村消费服务的依据。

二、紧紧围绕“消费与民生”年主题，开展形式多样的宣传咨询活动

在今年纪念“3·15”活动中，全区各消协分会普遍以“消费与民生”年主题为主线，通过各种会议大讲年主题，采取各种形式宣传年主题，使“消费与民生”年主题家喻户晓，深入人心，推动了消费者权益保护工作的深入开展。

（一）组织开展消费服务状况调查。

（二）召开“消费与民生”年主题座谈会。

为了深入贯彻落实“消费与民生”年主题，区消协在“3·15”期间连续召开了政府职能部门、行业协会、直属联络站工作人员座谈会，会上宣传“消费与民生”年主题，听取与会人员对当前消费服务的意见。区消协围绕“消费与民生”召开各种形式的座谈会，围绕“消费与民生”年主题就如何更好地宣传消法、维护广大农村消费者的合法权益进行了畅谈，各分会也分别召开座谈会宣讲“消费与民生”年主题，探讨如何结合年主题搞好“3·15”纪念活动。区消协在与各分会会长、联络站长进行座谈时，介绍“消费与民生”年主题及全年消协工作的重点，布置“3·15”期间活动任务，探讨如何进一步改善当前消费服务，维护消费者权益。这些座谈会的召开对宣传贯彻年主题起到了推进作用。

（三）围绕“消费与民生”年主题开展宣传咨询服务活动。

新消费者权益保护法，和1993年的旧消费者权益保护法相比有如下重大突破：

(一)、新消法第二十四条第三款规定，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

我国民事诉讼法第64条规定，当事人对自己的主张有责任提出证据。即“谁主张,谁举证”，此为我国民事诉讼基本的举证原则。20\_年新消法为了保护消费者的合法权益。将六个月内，机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，发现瑕疵发生争议的举证责任推给了经营者。此举将有利解决消费者”维权难“这一症结，以后消费者用牛拉着豪车维权或者怒砸豪车这样的报道一定会减少很多。

根据合同法第八条规定，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同，依法成立的合同，受法律保护。依据该条规定，经营者和消费者订立合同以后不得擅自变更或者解除合同，如果消费者想变更或解除合同，需要依据合同法的规定，证明自己存在重大误解或者订立合同时显失公平等才可以撤销或解除。

现在新消法突破了合同法的上述规定，直接赋予消费者无理由退货制度。

(四)、20\_年新消法第55条惩罚性赔偿。根据新消法第55条的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元，法律另有规定的，依照其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

依据第55条的规定，经营者提供商品或服务有欺诈的，消费者除有权要求赔偿损失，并且还可以要求增加赔偿金额的三倍，即退一赔三。商品价款或者服务费用的三倍低于五百元的，最低赔偿额为五百元。经营者明知商品或服务有缺陷，造成消费者或其他受害人死亡或健康严重受损的，受害人除了依法要求赔偿外，还可以要求二倍以下赔偿。

此外新消法还对个人信息的保护(29条)，经营者的安全保障义务(18条)等方面做了突破性的规定。

《消费者权益保护法》(20\_)是否存在不足?有哪些方面?

(一)、新消法调整的范围不明确。消法第2条规定，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护。对生活的消费理解不一。比如对购买商品房、接受教育和医疗服务，是否属于生活消费。建议将上述与国民生活密切相关的事务明确到消法领域。

(二)、消费者的主体资格是否限定为自然人，其他组织或单位是否适用消法，没有确切规定，实践中易产生歧义。(三)、知假买假未做规定，按照现行的法律，买到假货，可以要求惩罚性赔偿。这是对消费者权益的保护，但是对于知假买假的问题，是否也可以要求惩罚性赔偿，并没有明确规定。

(四)、消法第55条的五百元赔偿，不利于法律的稳定性。物价一直上涨，明确赔偿限额不足五百元的为五百元，不如参照民事诉讼法162条以上年度年均平均工资百分之三十以下的标准为小额诉讼的规定，以某客观数据的百分比确定赔偿数额。

(五)、争议的解决方式没有突破性进展。发生争议之后还是以下几种方式：当事人的和解、其他方的调解、向行政机关投诉、达成仲裁协议后的仲裁、法院诉讼。鉴于以往消费者维权可能经济、时间成本过高，建议参照有些国家建立灵活的行政仲裁制度、设立小额消费纠纷法庭。

根据《消费者权益保护法》(20\_)和《人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》，普通消费者如何维权问题。政府部门今后执法和监察的一些建议。

(一)、普通消费者如何维权。普通消费者遇到消费纠纷时，可以采用和解、其他方的调解、向行政机关投诉、达成仲裁协议后的仲裁、法院诉讼等方式解决。

特别强调一下和解的重要作用。和解是消费者争取权利、维护权利的过程，同时也是经营者自我纠错和妥协的过程。学会妥协是个大智慧。和解是个谈判的过程，从大的方面巴勒斯坦和以色列的巴以和谈，韩朝问题的六方会谈，祖国大陆和台湾的和谈，和解谈判无处不在。用和解的方式解决消费者的维权问题是好办法之一。

另外，还可以考虑要求有关行政机关履行法定职责的方式，督促有权机关对经营者的不当行为进行处理，可以帮助解决消费者的维权问题。

去法院诉讼是最后解决纠纷和问题的方式。

(二)、建议政府部门今后的执法和监察中：

加强领导，组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，落实保护消费者合法权益的职责。加强监督，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生，及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。

多听取消费者和消费者组织等的意见，依照法定的程序执法和监察，多听取社情民意。

定期对商品质量进行抽查检验，并及时将抽查检验结果向社会公布。

发现并认定经营者提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

依照法律、法规的规定，惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。

消费者组织加大对轻微侵害消费者权益纠纷的调解力度。争取把纠纷化解在起诉之前。

一、大力推进12315行政执法体系“四个平台”建设，确保12315诉求渠道畅通，提高消费诉求解决效能

进一步提高12315工作效能，使12315真正成为工商部门与广大消费者信息互动的平台、畅通民意的平台、听取意见的平台、解决问题的平台。严格按照受理、分流、办理、反馈、督办、回复、回访、归档等程序要求，认真处理好消费者诉求。根据市局要求，分局今年将建立12315快速反映小分队，对消费者请求工商执法人员现场处置的申诉，力争在第一时间赶到事发地进行有效处置。要按照法定程序和时限要求，及时分流、调解消费者申诉和举报，切实提高申诉协调解决率、举报办结率。要主动做好重大申诉举报案件的回访工作，切实做到消费者诉求件件有回音、事事有着落。强化12315数据的综合分析利用，动态分析申诉举报热点和消费市场秩序状况，形成12315数据分析报告。要针对新型消费领域和消费方式中的热点、难点问题，及时分析消费需求的新特点和消费维权工作新变化，不断提升12315数据分析的科学性、预见性，切实发挥12315数据在加强市场监管、开展消费警示、政府决策参考、经济结构调整、服务经济发展等方面的积极作用。

（一）争取地方政府支持，强化地方政府领导作用。要积极主动地搞好组织协调，争取当地党委、政府的支持，把“一会两站”建设纳入地方政府社会行政事务管理内容，纳入新农村信息化建设总体工程，充分利用社会资源，搭建消费维权新平台。进一步完善“政府领导、工商牵头、部门协作、群众参与、社会联动”的“一会两站”工作机制，使消费纠纷化解在基层，和解在企业，解决在源头。（二）继续扩大“一会两站”覆盖面，努力推动城乡消费维权服务均等化。各所要按照分局的要求，与区消费者协会密切协作，进一步加大“一会两站”规范化建设力度，以提升实效为重点，逐步推进。各所今年重点抓好中心站、示范站规范工作，坚持具备“八个基本条件”，实现“四个统一”，健全“六项制度”，发挥示范带动作用。（三）扎实推进12315“五进”工作，努力提高消费纠纷和解效能。各所要按照要求，在扩大覆盖面、规范运行和注重实效上下功夫，特别是各大超市、各类集中交易市场、旅游景点、通讯服务行业等，确保年内12315“五进”工作取得实质性进展，进一步提升12315“五进”的覆盖率。要加强12315“五进”工作的规范化建设，督促和指导经营者加强自律，切实提高消费纠纷和解率。（四）加强行政指导和维权互动，切实提升“一会两站”工作水平。各所要加强对“一会两站”和12315消费维权服务站的行政指导，及时宣传消费维权法律法规，定期培训站点工作人员，进一步提升“一会两站”和12315消费维权服务站工作水平。各所在6月份之前对“一会两站”和12315消费维权站的工作人员开展一次培训。

三、大力推进消费维权监管执法效能建设，积极保障和改善民生

（一）强化流通领域商品质量监管，集中开展重要商品市场专项整治，要针对社会反映强烈、消费者诉求集中以及监管执法中发现的不合格商品，强化商品质量定向跟踪监测。根据市局工作布置，今年商品质量监测不少4次，每个品种不少于5组，抽检的具体时间、品种由市局统一安排。各所要认真落实市、分局的要求，针对涉及消费者健康安全的重点商品和集贸市场、商场、超市等重点经营场所，深入开展专项执法检查，严厉打击销售假冒伪劣和不合格商品等违法行为。要强化流通领域商品质量日常监督检查，督促经营者认真落实汽车配件、建材等重要商品进货索证索票制度，自觉履行流通领域商品质量管理的法定职责，确保商品质量安全。（二）强化有关服务领域消费维权工作，依法规范经营行为。各所要进一步畅通消费者诉求渠道，及时解答消费者咨询，依法受理和处理有关服务领域的申诉举报。要积极配合有关职能机构，针对服务领域消费纠纷的特点，综合运用工商部门监管执法职能，依法严厉查处垄断、不正当竞争违法行为，严厉查处利用虚假宣传、虚假违法广告欺骗和误导消费者违法行为，严格规范服务合同格式条款，依法查处合同欺诈违法行为，切实维护服务领域公平竞争的市场秩序，依法保障服务领域消费者的知情权和公平交易权，努力营造有利于服务业健康发展的市场环境和消费环境。（三）强化案件查处工作，严厉打击销售假冒伪劣商品违法行为。各所要加大对消费侵权违法案件查处力度，进一步提高执法办案的针对性和准确性。深入分析和准确把握违法行为的特点和变化，研究制定切实有效的行动方案，严厉打击违法行为。

四．大力推进消费教育引导体系建设，积极服务推进加快经济发展方式转变和经济平稳较快发展

（一）积极引导消费者树立科学消费观。面向消费者、经营者和社会各界广泛开展消费教育和消费引导，引导消费者树立科学文明消费理念，增强消费信心，提升消费者科学消费能力。引导经营者积极发展新型消费业态，大力推进消费结构优化升级，积极服务加快推进经济发展方式转变。（二）积极创新消费教育和消费引导的形式和内容。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和内容，不断提高消费教育和消费引导工作实效。要深入开展有特色的群众性消费教育引导活动，普及消费知识，传授消费技能，引导新型消费方式。要针对消费者关注的热点问题，宣传消费维权法律法规，消费维权信息，传授识假辨假知识，教育引导消费者增强自我保护意识和能力。要针对消费者诉求集中的问题，教育引导经营者和服务者进一步强化责任意识、法律意识和自律意识，积极改进经营模式，完善售后服务体系，为消费者提供合格商品和优质服务，积极营造健康安全消费的社会环境。（三）积极构建消费教育和咨询服务体系。要按照努力构建有利于促进扩大消费需求长效机制的目标要求，动员社会各方力量，建立健全全社会共同参与的消费教育和咨询服务体系。要充分发挥政府有关部门、社会组织、新闻媒体的优势，建立共同协作、优势互补的工作机制，形成全社会齐抓共管的局面。要认真研究消费教育和消费引导的科学内涵，充分发挥消费者和经营者在促进消费结构优化升级中的特殊作用，使消费教育和消费引导的成果转化为推进加快经济发展方式转变、服务经济社会科学发展的有效动力。

五、大力推进消保工作制度建设，建立消保维权长效机制

（一）推进企业诚信机制建设。以12315申诉举报指挥中心为依托，以流通领域商品质量监管、服务领域消费维权为重点，促进企业加强诚信自律。（二）完善三项协作机制。一是进一步完善与政府相关部门的协作制度，加强联合维权执法；二是进一步完善与相关行业协会的联系、合作和情况通报制度，形成消费维权合力；三是进一步完善与新闻媒体的互动制度，力争在日报开办12315专栏，营造消费维权的良好氛围。（三）开展服务领域社会评议。根据市局安排，从5月份开始，拟对供水、供电、电讯、有线电视等与人民群众生产、生活密切相关的公共行业进行评议，广泛听取社会意见，帮助企业改进服务质量。（四）建立健全学习培训制度。建立12315学习培训制度，健全奖惩激励机制，加强对12315消费维权服务站人员的职业道德、业务技能、政策法规的培训。开展岗位练兵，建设一支政治过硬，业务过硬、作风过硬的消保维权干部队伍，开创消保维权工作新局面。

第二篇

工作20\_年全区流通环节食品安全工作总体要求是：全面贯彻落实省、市工商局及区食安委对食品安全监管工作的整体部署和要求，紧紧围绕保障流通环节食品安全的工作目标，进一步强化食品安全日常监管，抓好食品市场治理整顿、食品安全宣传教育等重点工作，努力完成流通环节食品经营主体合法、质量合格、行为合规、保障安全的监管任务，守住全区流通环节食品安全不发生系统性风险和区域性风险的底线，进一步提升全区流通环节食品安全监管规范化、制度化和法治化水平。

一、严格主体准入，依法规范食品流通许可行为。

（一）各所要结合年检验照工作，按照“谁许可、谁监管、谁负责”的原则，对辖区食品经营主体资格进行全面清理。发现存在食品主体准入方面的问题要及时依法处理，彻底解决无证无照、乳制品和婴幼儿配方乳粉未单独核准、证照核定经营范围与实际经营情况不符、证照内容不一致、证照过期、未亮证亮照经营等问题。

（二）严格落实总局下发的《食品流通许可证管理办法》和《关于对食品经营主体予以特别标注的通知》要求，坚持“先证后照”，强化现场核查责任，依法规范证照核发行为。对不符合经营条件的不得予以许可，努力实现年底前应发证照经营者持证照经营率达100%的目标。加强后续监管，对经营场所环境、经营设备或者设施等的经营条件发生变化，不符合食品安全要求的，要责令食品经营者立即停业整改，对不能持续满足准入条件的，要依法撤销许可和变更、注销登记。

二、强化日常监管，确保食品监管责任落到实处。

20xx年，我公司消费者权益保护工作在公司领导的`高度重视下，按照年初的安排部署，结合20xx年6月1日实施的《^v^食品安全法》，尽力整顿规范生产流程和监管流程，竭力维护消费者合法权益。并配合有关部门相关工作，切实努力地为消费者生产合格商品。

**人行法治消保工作总结11**

此次活动虽然取得了很好的效果，但是仍然存在一些问题。

（一）对金融消费权益保护存在认识上的不足

随着金融经济的不断发展，金融消费已然成为一项重要的消费活动，然而保护消费者的措施相对薄弱，导致了部分群众缺乏这方面的意识，在对金融消费者权益保护的重要性在认识上还存在很大不足。

（二）金融业信息安全宣传不够到位

金融业信息安全的宣传。金融业信息化的快速发展，对信息技术的要求越来越高，对金融信息安全的保障难度也在不断加大，在平时的工作中，我镇对信息安全工作的指导还处于初级阶段，缺乏完整的认识。

**人行法治消保工作总结12**

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。下面的是分享的与银行金融消费者权益保护工作总结有关的文章，欢迎继续访问应届毕业生!按照《中国人民银行蚌埠市中心支行办公室关于印发20xx年“3·15金融消费者权益日”活动实施方案的通知》要求，xx县支行于3月9日—15日组织辖区金融机构开展了系列宣传活动。

>一、高度重视，精心组织

为开展好“3·15金融消费者权益日”活动，我支行领导高度重视，于3月6日组织召开了由辖区金融机构分管领导和办公室主任参加金融消费者权益保护宣传工作会议。会议从宣传材料准备、宣传地点选择、宣传时间和宣传形式等方面对“”期间“金融消费权益日”活动进行了安排部署。决定在农村地区组织开展“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”活动，送金融消保知识进村委、进村文化站、进超市和进农户；在城区于3月15日开展金融消费者权益保护大型集中宣传活动。

>二、把握重点，突出特色

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。在活动中，组织开展三项宣传：一是通过电子屏播放宣传标语、摆放宣传资料等形式在农村金融机构网点，进行定点宣传，大力营造活动氛围；二是组织宣传队通过悬挂宣传标语、摆放宣传展板、发放宣传资料和设置咨询台等多种形式，开展金融消费者权益保护进金融综合服务站、进集市、进村委“三进”活动，实行重点宣传，认真解答农户咨询，在问答互动中提高村民金融知识水平；三是组织青年志愿服务队，深入农户和超市，开展流动宣传，主动为村民和客户讲授征信、人民币反假、民间借贷与投资等知识，提升金融消费者责任意识和风险意识。

>三、集中宣传，做大声势

在“3·15国际消费者权益日”，xx县支行组织辖区工商银行、中国银行、建设银行和徽商银行等银行业金融机构，中国人寿、太平洋人寿和国元保险等保险机构，于xx青年圩广场开展了金融消费者权益保护集中宣传活动。活动中，参加宣传的金融机构通过悬挂横幅、摆放展板、设置咨询台、发放宣传册等形式，集中宣传了金融消费者权益保护、征信、反假货币等知识，得到了现场群众的热烈欢迎。

**人行法治消保工作总结13**

按照市局的总体部署，西夏分局集中执法力量，以重点区域、重点领域、重点场所、重点市场、重点品种为突破口，开展专项整治行动，全面掀起“3·15”打假风暴，努力营造放心安全的市场消费环境。

1、开展多项食品安全保民生专项执法行动。在“3·15”活动期间，围绕与人民群众密切相关的粮油、蔬菜、酱油、食醋、饮料、奶制品、清真食品等重点食品的整治，开展食品安全保民生专项执法行动。一是组织开展清真食品市场专项检查，重点对辖区大型商场(超市)的“清真食品”的销售行为进行规范，指导商场(超市)设立了“清真食品”专区(柜)。二是深入开展校园周边整治。以学校及周边经营主体为重点，及时巡查，并做好巡查记录。严厉打击学校及周边经营户销售过期变质、假冒伪劣等不合格食品和扰乱市场经济秩序的行为，共检查校园周边市场主体78(户)次，查处违法经营4户，清理取缔校园周边证照不全经营户和流动摊点3个，查获不合格各类食品126代(盒)，收缴非法出版物14份。三是组织对乳制品市场进行专项检查。重点监督乳制品经营户严格落实进货查验、进货台账及批批检验制度，严格规范乳制品经营行为，严厉打击销售假冒伪劣和不合格乳制品违法行为。期间共抽检婴幼儿配方奶粉、液态奶6个品种6个批次，其中3个批次的婴幼儿配方奶粉全部合格，3个批次的液态奶正在检测中。

2、开展“打假保春耕专项行动”。围绕春耕农时季节，结合年检、验照工作，加强了对农资经营主体的资质审查，以种子、化肥、农药、农膜、农机具等为重点品种，深入开展“打假保春耕专项行动”，检查农资经营户43户，发送《农业生产资料市场监督管理办法》等宣传资料140余份，收缴过期农药2瓶、外国“三无”玉米种子6公斤。暂扣无标注生产日期“立螨思”农药9瓶、暂扣过期“绿野菜草清”农药21瓶，立案查处农资违法案件3起。

消费者权益保护是民生法治建设的重要内容，具有保民生、促发展的重要作用。以法治保民生是稳定消费市场的“主旋律”，是全党实行全面深化改革的基本方向。一方面，牢固树立“以人为本”思想理念。消费市场在权益保护的推进过程中必须秉承“以人为本”的理念，把消费者权益保护纳入市场管控重点内容，以国家法治力量作为人民权益保护最有效的手段，维护人民群众的根本利益，使消费者能更好地行使自己的权益。另一方面，要坚定不移推进法治实施和监督工作。要深入贯彻落实^v^法治思想，依法推动落实消费者权益政策，强化要素保障，改善消费环境，提升市场活力，依靠法治实现、维护、发展人民的利益，以强有力的责任担当维护消费市场健康秩序。

健全消费者权益保护机制，发挥新消费引领作用是稳增长机制必然选择。构建健康发展经济生态圈，以消费者权益保护为传统消费提质升级，有利于激活经济增长内生动力、增进民生福祉、推动经济结构优化升级。一方面，要用法治稳定市场经济。强化监管乃治本之道，特别是节日时期，消费市场异常活跃，要运用法治力量保障人民群众消费需求，从行动上抓落实，认清当前消费市场面临的问题和困难，找准法治推动市场经济增长的关键节点，从严从实从细抓好各项消费者权益保护措施。另一方面，要完善立法加强监管。要严格履行抓改革、促发展、保稳定职责，做好消费者权益保护顶层设计，坚定不移地用法治思维谋划工作，抓住重点领域和薄弱环节，加强协调、形成合力，以法治惩不正之风、以法治督责任、以法治抓作风，做到从严整治、从快处理、从重问责。

然而随着时间的推移，新《消费者权益保护法》存在的重点难点问题也逐渐显现出来。如消费者的维权问题，金融、医疗、教育、房地产等特殊行业领域的消费问题等，都已经暴露出在实际实施中还有着缺陷和不足。本文试从新《消费者权益保护法》的重要意义、新《消费者权益保护法》的重点难点问题以及结合我省实际情况，新《消费者权益保护法》在实施中遇到的问题及对策三个方面作以论述。

一、新《消费者权益保护法》的重要意义

(一)保护消费者保护权益。明确了消费者的权利、确立和加强了保护消费者权益的法律基础、弥补了原有法律、法规在保障消费者权益方面调整作用不全的缺陷。

(二)维护社会秩序。通过规范经营者应对维护消费者权益承担何种义务，特别是要规范经营者与消费者的交易行为，即必须遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，对社会经济秩序产生重要的维护作用。

(三)促进经济发展。保护消费者权益不是消费者个人之事，当代社会的生产和消费的关系密不可分，结构合理、健康发展的消费无疑会促进生产的均衡发展。没有消费，也就没有市场。保护消费者权益成为贯彻消费政策的重要内容。有利于社会主义市场经济的健康发展。

二、新《消费者权益保护法》的重点难点问题

新《消费者权益保护法》目前的重点难点问题从消费者个人信息保护问题，非现场购物七日无理由退货问题，医疗、教育行业是否应该纳入消费者权益保护范围，预付款消费问题，四个方面分别加以论述。

(一)消费者个人信息保护问题

新《消费者权益保护法》第29条规定，“经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”新消法首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来，对于保护消费者权益具有积极的意义。

但是在具体实施过程中，由于没有配套的法规和措施的出台，面临防范难、举证难、索赔难等问题，消费者在行使权力过程中面临举证困难等情况。在目前阶段，新消法对于消费者保护个人信息的帮助仍十分有限。消费者最实际有效的做法就是可以拒绝商业信息的推送，在一定程度上缓解商业性信息或其他垃圾信息所带来的烦恼。管理部门需要尽快从制度、法律、措施、企业责任、消费者自我防范等多方面予以解决。

(二)非现场购物七日无理由退货问题

3月15日，x区局市局专卖工作要求，联合涵江公安、工商部门组织开展了一系列活动。活动内容有相关法律宣传、真假烟鉴别服务，现场咨询、非法卷烟销毁等。各项活动紧扣活动主题，收效明显。

**人行法治消保工作总结14**

一是思想失防。少数领导与员工，忙于存贷业务、忽视内控内管，业务经营抓得多、抓得细、抓得实，案防工作抓得少、抓得粗、抓得虚，且认为有了制度就可以抓好案防，还有部分员工和高管认为低头不见抬头见，你好我好大家都好，拉起架势搞监督似乎特别难为情，制约监督流于形式，订了制度束之高阁，在实际操作中，依然是凭经验、凭感情，我行我素，违规乱套。案件发现令几乎所有员工惊诧：这个地方怎么也出问题？

三是监督失效。一是领导责任不到位。部分行没有严格履行对案防工作的领导责任，没有按规定每月对辖内内控工作进行一次全面检查。二是监督责任不到位。

**人行法治消保工作总结15**

为进一步提升我行消费者权益保护工作水平，切实维护银行业消费者合法权益，根据《中国银\_XX\_办公室关于开展银行保险机构侵害消费者权益乱象整治工作的通知》以及《XX银行“侵害消费者权益乱象整治”工作实施方案》要求，XX分行成立“侵害消费者权益乱象整治”工作领导小组，由行长XX同志任组长，副行长XX同志、各管理部门负责人以及各分支行行长任组员。领导小组全面负责本次“侵害消费者权益乱象整治”工作的组织领导与统筹指挥。领导小组办公室设在分行法律合规部，负责具体推进各项自查、检查工作。

**人行法治消保工作总结16**

作为一个合格的出纳，必须具备以下的基本要求： 一.学习、了解和掌握政策法规和公司制度，不断提高自己的业务水平和知识技能。 二学会制订本职岗位工作内部控制制度，发挥财务控制、监督的作用.。三.出纳人员要恪守良好的职业道德。 四.出纳人员要有较强的安全意识，现金、有价证券、票据、各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制。四.很好的沟通能力。特别是和工商、税务、社保等单位的外联沟通能力。

以上是我近一年工作以来的一些体会和认识，也是我不断在工作中将所学的知识与实践相结合的一个过程。在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏，做好出纳工作计划，认真工作，努力实现自己的人生价值。

在此，我要特别感谢公司领导和各位同仁在工作和生活中。

为期一个月的培训工作就要结束了，在这一个月里，我们从走入商行的企业氛围，开始了自己的职场，。在培训部这些，我们主要接受了五个方面的职前培训，受益颇深，为以后更好的工作打下了一个好的开端和基础。

培训的五个方面包括法纪培训、培训、理念培训、以及前景培训。内容和形式都很丰富多样，包括面对面讲座，观看视频录像，实战等等内容和形式。

一、法纪培训

法治和纪委的意思在金融企业的是很明了的，所以我们首先接受的就是有关商行法纪方面的培训。其中有人力资源部相关的讲座，纪委书记关于金融纪委的讲座以及一次法律知识的讲解。

人力资源部的领导主要了我行的工资制度，福利待遇，奖惩等，明确大家在薪酬等方面的疑问；纪委书记主要向大家通报了有关金融业犯罪的相关信息，讲了刚场应注意的一些问题，尤其强调了银行工作人员易犯罪的预防；法律知识讲座是关于银行业所用法律知识的浓缩和提炼，其中让大家对于民法及法等相关法律极为重视一下，另外还针对信贷及风险控制等方面所有法律知识以案例方式向大家重点介绍。

法纪方面的培训是我步入商行接受的第一项内容，用预防针还形容非常的贴切和形象。法纪培训让我明白了在金融待业从事工作的基本注意事项，对于以后的工作及前途都十分有意义。

二、业务培训

作为刚走出校门的我来说，银行业务还有很大一部分的盲点和欠缺，而业务培训对于提高我的业务素质是很有的。业务培训主要包括储蓄员工业务，业务和基本技能训练几项内容。储蓄对于银行的发展很重要，储蓄业务也是我们培训的第一项业务内容，主要讲了储蓄的规章制度，业务基本知识，设置及工作流程等，还包括一些操作技巧和流程，内容很细很杂；其次是会计业务的讲授，重点关于储蓄存款业务、支付结算业务、贴现业务、现金业务、联行清算业务及所有者权益各方面的会计核算，讲的比较概括，具体的操作看来在以后的工作中加强；最后是关于三大技能的练习，点钞、汉字录入以及传票录入，单一的工作非常容易烦，但只能一遍又一遍的刻苦练习才能提高。

业务培训是我们以后工作的钥匙，是干好其它工作的前提和基础，而且这项培训还必须在以后的实践中不断学习和充实，才能跟得上商行的业务需求。

三、理念培训

理念培训主要是针对我们自身以后生涯发展的培训，基本是要大家建立一种的理念。这其中包括职场生涯设计，成功一讲求以及服务理念三大部分讲座，主要通过视频录像来学习。职场生涯设计内容很多，要点包括自身的和实现理想的，如何规划及企业对于职工发展的规划等；成功一定有方法的讲座对于我们遇到的困境，如何应对困境，摆脱困境作了，重点讲述了树立成功有方法的理念，杜绝蛮干的方式等等；服务礼仪为两次，一次是金融业服务礼仪，主要对于银行人员的服务礼仪操作及注意事项进行了说明，第二次是关于礼仪，风趣幽默，用很多案例向我们展示了商务礼仪的规则。

成功的理念在培训中被分化为设计，方法和操作三个方面来进行，对于渐进的树立职场成功理念以及个人的发展是非常必要的。设计是我们首先要做好的，方法和机会应当在以后的工作和学习中领悟和把握，而操作是我们必须人微言轻要求自己行动的尺寸，这样的理念才是真正的成功理念。

四、拓展训练

应该说，拓展训练是我们培训的附赠品，但对于我们却是重要的。拓展训练包括两个方面，一个是拓展训练本身，另一个就是实践参观。

拓展训练是异地举行的，进行了一天半，通过各种培训，使我们总结了许多有用的东西，大家挑战，一致，圆满完成了各项任务；实践参观就是具体参观了凌云支行，支行和城建支行的工作，看看别人是如何工作和发展的，以便应用到自己以后的实践工作当中去。

拓展训练实际是是对于我们自身的一项完善和发展，实践参观也对我们的感性有所提升，这是一个实践的培训环节，是理论与实践的结合。

五、前景培训

前景培训不单单是对个人前景的规划，更主要的是银行业的发展前景，锦州市商业银行的发展前景的认知。讲座的主角是总行的行长，为我们描述了一个发展的蓝图。

讲座分为三大部分，首先是当前银行业的发展，主要通过国有独资银行，股份制商业银行，政策性银行，外国银行的分析，使我们对于当前银行业的发展有了更深一步的了解；其次讲了商行当前遇到的困境，从资本金、发展窨和与国内外银行几个方面加以分析；最后针对以展的总是讲了如何发展商业银行的方法，提出上市、跨地区发展的一些战略目标。行长的分析虽然很宏观，但去与我们每个人的前途密不可分，商行的发展是我们发展的前提，商行有好的发展，大的发展，那我们的发展前景才会更好，发展的空间才会更大。

培训工作这周就完了，培训的所有内容都已经归为我们以后工作的储备了。当然，培训完了，但以后的工作当中我们还要接受再培训，接受实践的培训。培训工作的五个方面在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，用才是目的，培训这种手段正是为了用这个目的。培训工作渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算没有白费。培训工作总结是对一月以来参加工作后的总体概括，希望以后自己的发展会如总结所提，培训对自己的教育会永远指导自己的职场生涯。

**人行法治消保工作总结17**

20xx年，我公司消费者权益保护工作在公司领导的高度重视下，按照年初的安排部署，结合20xx年6月1日实施的《\_食品安全法》，尽力整顿规范生产流程和监管流程，竭力维护消费者合法权益。并配合有关部门相关工作，切实努力地为消费者生产合格商品。

>一、制定一系列方针政策指导商品的质量监管。

今年我公司按照公司生产和管理流程，制定了一系列方针政策与制度来加强与指导商品的质量监管：如《关于正兴酒业成品酒质量控制和质量验收制度》、《包装物的不合格品处理流程》《生产现场不合格品处理流程》等，从源头上把握公司的质量监管，用流程来指导并处理生产与监管中发现的问题，维护消费者的权益。

>二、强化员工管理制度，明确奖惩。

制定公司相关管理制度，并对公司员工进行相关的培训，明确奖惩原则，并根据相关要求进行定期考核。特别是与消费者息息相关的生产部门（生技部）、监管部门（质管部）更是加强了对员工的培训与管理，做到了“制度上墙，质量上心”。

同时我公司根据《\_食品安全法》，定期组织公司全体员工食品基本知识及相关应知应会知识的培训，对公司新进员工进行岗位相关知识的培训。

>三、与有关部门配合，加强对商品质量的监管。

为保证我公司经营产品的质量，根据ISO9001：20xx国际质量体系及其他监管文件的要求，对企业品种进行严格的审核，建立企业产品品种的档案。同时对供应商的资质进行有效管理，及时完成对有业务往来客户证照的统计和催收工作，保证了公司购进产品的合法性。

同时我公司配合上级部门的监督抽查工作，对公司产品进行自查自纠，使其符合管理要求。定期对半成品、成品进行抽检工作，坚决杜绝不合格品流出生产线。

**人行法治消保工作总结18**

（一）进一步加强依法治区工作的领导，明确普法责任。

（二）进一步加强依法治区工作的宣传，通过多形式多载体，抓好重点人群、重点单位的普法宣传。

（三）进一步加强法律服务的基础建设，努力提高自身的法律素质，搞好法律咨询。

（四）加大对依法治区工作的经费投入，营造浓厚的法治氛围。

此次以丰富同学们的维权意识为目的，代表法学院参加全校的有奖趣味问答活动在15日举行并圆满结束。此次活动我们达成了预期的目的，通过一系列的问答，我们目睹了同学们的积极性，增强了同学们的维权意识。这一切的成果取得是法学院每个成员的努力准备和配合，大家在此次活动中付出了高度的热情，以积极的态度面对各项问题，做好各项工作，从而使得活动获得成功。但任何事物都不是完美无缺的，在活动进行过程中，也存在不少问题。这些是我们以后工作中要特别注意的。

这次有奖趣味问答活动是由就业创业部负责，全校同学参与的一次维权活动。在这次活动结束后，我们对自身的工作和活动状况存在着一些认识。首先，在这次活动中我们部署安排比较到位，每个成员分工合作，对可能出现的情况作了比较准确的估计，整个活动进行的比较有序，从而达到了预期的目标。其次，在有奖问答的活动过程中，同学们活动热情较高，积极参与有奖问答，使得整场活动生色不少。由于组织和参加者的共同努力，整场比赛秩序较好，没有出现不良事故，这是活动正常有序进行的关键。虽然在活动中出现舞弊的现象，但在负责人的监督下活动恢复了正常，使得整个活动圆满结束。虽然活动完满结束并取得预期的效果，但也存在不少的问题。首先组织宣传力度不够，表现在参与的同学较少。其次，参加的同学由于没能提前了解该活动，使得活动中出现个别同学常答错题的现象。由于我们的准备工作做的不充足，使得后到的同学没机会参加该活动，导致奖品出现剩余。由于在组织筹备中，忽视了部分细节，各部分的衔接存在细小疏漏，虽未影响整个活动，但使得活动感觉起来不流畅。我深知我们的经验欠缺，以致造成这些疏漏和失误，我们将会在这次及以后的活动中不断改进，吸取此次活动的有益经验，不断发挥。改正那些存在失误的环节，同时汲取失误的教训，在以后的活动中不断进行改正，以期待在以后的活动中取得优异的成绩和丰硕的成果。虽然活动已经结束，但是给我们的影响和启示时刻在激励着我们前进。我们活动的过程也是我们不断成长成熟的过程，我们现在的失误是为了以后少出现过错。我坚信在我们的活动中，我们会不断成长，不断增强组织和其他方面的能力。从而成长为一名优秀的组织者。

为了使队员们了解作为公民应享有的消费权益，培养正确的消费意识，解放路第一小学开展了“消费者权益日”主题教育系列活动，向队员渗透有关消费者自身权益保护的知识。本次活动通过国旗下讲话、主题班队会、自制手抄报为少先队员们普及消费相关法律知识进行教育。

六（5）中队的“十佳美德少年”王翼文为大家带来国旗下演讲《立足，争做诚信小卫士》，通过列举关于诚信问题的案例，激励队员们做以诚信为本之人，并呼吁队员们做一个问心无愧、一诺千金的诚信少年！

各中队辅导员结合“消费者权益日”开展了主题队会。队员们通过学习、交流、探讨生活中的消费事例，反思诚信行为，引导队员们要学会保护自身权益，共同努力构建一个以诚信为本的消费环境。

在全体美术组老师的带领下，全校开展了“消费者权益日”手抄报制作评选活动。队员们用实际行动学习宣传消费者权益日的相关知识，引导队员懂得用法律武器来维护自己的合法权益。

此次3。15教育活动的开展，有力地增强了同学们的维权意识、自我保护意识和绿色消费意识，正确引导学生积极运用法律知识来维护自己的合法权益，为共同营造诚信、安全、文明、健康的校园保驾护航。

消保12315工作汇报

\*\*\*\*工商局按照消费维权工作及12315建设的总体要求，认真贯彻落实全市工商行政管理工作会议精神，以党的群众路线教育实践活动为主线，以改革创新维权理念、维权路径和维权机制为着力点，以加强消保维权力量，提升消保维权效能为重点，进一步强化流通领域商品质量监管，整治消费市场秩序，严格查处侵害消费者合法权益的违法行为，营造放心的消费环境；进一步健全12315行政执法体系，认真处理消费投诉，增强软硬件保障水平，提升窗口服务质量，推动消保维权工作迈上新台阶，为服务\*\*\*\*经济社会发展做出积极贡献。

现将消保、12315具体工作汇报如下：

一、抓好学习宣传，内强素质外树形象，保护消费者权益

2、积极开展消费者权益日宣传活动。联合县消协、县质监局、县食药监局、环保局、物价局、司法局、农牧局、烟草专卖局、盐业管理局等20余家有关单位在县城中心广场开展了大型的集中宣传活动，现场发放新《消法》等法律法规宣传材料0余份，《消费维权指南》手册500余份，

悬挂维权标语19幅，宣传画、展板40余幅，通过各种资料的免费发放，进一步提升了消费者维权意识和维权能力，扩大了社会影响，做到了家喻户晓。宣传现场共接受消费者咨询78人次，受理投诉11件，当场调解消费纠纷3件。

二、强化抽查检验提升流通领域商品质量，开展“消费维权保万家”活动

20，\*\*\*\*工商局结合本县区域性、季节性、节日性消费特点，以专业市场、批发企业、专业门店等为重点监测场所。以往年监测合格率较低的经销企业和个体工商户及消费者投诉率较高的企业和个体工商户为重点对象。以与群众生活密切相关的商品为重点，认真开展商品质量抽检工作。主要是家俱、钢筋混凝土用热轧带肋钢筋、电线电缆、金银首饰及玉石、建筑用水泥、儿童用品、家用电器等重点商品。重点抽查检验涉及人身、财产安全的安全性能指标、有毒有害物质含量等项目为重点商品。制定了《年流通领域商品质量抽查检验工作计划》。

三、市局安排的.临时性监测工作。

1、对全县化肥经营市场主体进行了抽检，共检查经营户6家，抽检化肥样品12组，结果只有一家一个样品不合格，立案一起，结案一起，罚没款3000元。此结果与前几年的抽检结果相比，合格率明显增多，表明通过我局近几年加强对化肥市场监管取得了明显成效。

2、对全县\*\*家经销的电动车分两批次进行了抽检，对检测不合格的电动车经销商进行立案查处，共立案\*\*起，已结案\*\*起，罚没款\*\*\*万元，其中两起正在立案调查中。这次抽检的\*\*家电动自行车经销的\*\*种，共\*\*台电动自行车，检验结果全部不合格，对此，市场维权股及时向市、县局写出了《分析报告》，分析了存在的原因及建议。

3、对2家电线电缆经营户开展抽检，共抽检3组样品，《检验报告》中标示均不合格。共立案2起，结案两起，应收缴罚没款\*\*\*元。

4、开展对成品油经营市场质量抽检行动，共抽检18家企业，93号汽油11个样品，0号柴油15个样品。共立案8起，罚没款\*\*\*元。

5、开展了《激光笔等商品专项检查规范校园周边经营秩序》和《儿童用品市场商品质量集中检查整治活动》，集中整治校园周边市场，共建“平安校园”。

6、开展对建材抽检工作，共抽检建材样品10组，不合格样品7组，案件正在处理中。

7、开展对家具抽检工作，共抽检建材样品7组，不合格样品5组，案件正在处理中。

8、会同会同\*\*\*省电子信息产品监督检验院开展移动电

话机抽检工作，共抽检移动电话机样品23个批次，涉及手机经营户13家，共有12个品牌的产品不合格，案件正在在处理中。

三、进一步加强12315建设，提升工商机关维权和服务水平

1、截止目前，利用12315申诉举报平台，共受理消费者投诉517件，举报169件，咨询2件，为消费者挽回经济损失2万余元。

时间飞逝，转眼我已经与xx银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进xx银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在xx银行的以激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在xx银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的xx之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

**人行法治消保工作总结19**

为保护金融消费者合法权益，促进金融市场健康运行，维护金融稳定，xx银行xx分行积极采取多项措施，深入开展金融消费者权益保护工作，确保取得工作实效。主要工作开展总结如下：

一是建立完善消费者权益保护工作机制。按照上级行和监管部门相关管理规定，制定了《中国xx银行xx分行消费者权益保护工作管理办法》，明确分行渠道管理部作为全行消费者权益保护工作牵头部门，设立消费者权益保护办公室，配备熟悉国家法律法规和监管规定的工作人员，负责全行消费者权益保护、客户投诉管理等工作。

二是提高金融产品信息透明度。建立产品信息查询平台，公布各类产品查询渠道，真实披露产品和服务特点、相关风险点，计费标准和收费金额；对相关专业术语进行详细解释，对重大事项进行特别提示。在网点设置理财销售专区，在显著位置放置风险提示，公示咨询举报电话和投诉电话，方便消费者了解产品属性和信息，举报违规行为。

三是加强客户信息安全保护。详细规定个人信息采集的规范和要求，销售金融产品只采集必要信息，切实保护客户隐私。除法律法规和中国人民银行另有规定外，不向其他机构和个人提供个人金融信息。提供的个人客户信息只以合作范围为限，不提供超出合作范围的信息，确保提供信息要素最小化。

四是完善客户投诉处理机制。在各营业场所醒目位置公示投诉方式和联系查询方式，制定完善《客户投诉管理办法》，指定渠道管理部（消费者权益保护办公室）为投诉处理牵头部门。对支行、网点、分行部室进行“横向到边、纵向到底”考核。对监管部门转办投诉，及时转发相关责任部室和支行，对确属短期内无法解决的与客户沟通，约定解决时限。根据客户投诉问题进行分类分析，及时向相关部门反映，减少同类问题反复发生。

五是积极开展金融知识宣传教育活动。在营业场所设立独立的公益性金融知识宣传教育区，配备必要、充足的金融知识宣传资料，并为消费者取阅提供必要的便利条件；积极配合并参加监管部门发起的“金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”等各项金融知识宣传教育活动，为广大消费者普及金融知识，提高对现代金融的认知水平，帮助其树立正确的金融消费观和依法维权意识。

**人行法治消保工作总结20**

作为一家商业银行，我行一贯重视金融消费者权益保护工作，现将我部门的金融消费者权益保护工作总结如下：

1、工作机制建设情况

针对此项工作我行成立了以行长为组长，综合管理部部、综合业务部部、会计结算部负责人为副组长，相关同志为组员的金融消费者权益保护工作小组，负责辖内营业网点的金融消费者权益保护工作的组织推动和监督检查。

<

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！