# 消费人员权益保护工作总结(实用19篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-04-29

*消费人员权益保护工作总结13·15国际消费者权益日已经到来了，市工商局全面做好“3·15”国际消费者权益日活动筹备工作：>一、举办宣传咨询活动。市工商局定于3月15日组织全市相关职能部门和各级消委会，以“品质消费美好生活”为主题，在全市范围...*

**消费人员权益保护工作总结1**

3·15国际消费者权益日已经到来了，市工商局全面做好“3·15”国际消费者权益日活动筹备工作：

>一、举办宣传咨询活动。

市工商局定于3月15日组织全市相关职能部门和各级消委会，以“品质消费美好生活”为主题，在全市范围设置1个主会场和12个分会场，协同联动开展宣传咨询活动。现场宣传普及法律法规知识，受理疑难问题咨询、消费投诉和举报案件，引导消费者树立品质消费、绿色消费理念，同时倡导经营者诚信经营和注重产品服务质量，让消费者在便捷安全放心消费环境中逐步提升幸福感和获得感。

>二、发布投诉热点和消费警示。

召开信息通报会，向新闻媒体和社会公众通报全市消委会系统投诉热点。大部分投诉热点均集中在生活服务领域。互联网服务断网、退货需承担高昂运费、共享单车的押金未退问题、“校园贷”等问题成为热点。

>三、加大消费纠纷调解力度。

通过制定落实12345工单办理细则、加强工单办理督办反馈、及时更新知识库、加强与12345热线中心沟通交流等措施，全力提高工单按时办结率和群众满意度。着力创新机制加强消费纠纷调解。通过积极开展行政指导行政约谈、加强消费投诉异常情况跟踪监测、统筹协调推进群体性消费投诉处理等方式，着力提高对新类型、群体性消费纠纷调解处理效能，保障消费者合法权益，维护社会和谐稳定。

**消费人员权益保护工作总结2**

“”国际消费者权益日是国家一年一度的法制宣传日，随着高等教育的改革和发展，大学生的权益意识正在逐步增强。但就目前我校的情况而言，大学生的维权意识依然薄弱，许多学生甚至对此相当陌生。此次活动对于加强学校的权益建设，推动“和谐校园”建设具有重要意义。

>一、活动形式和内容

手抄报。以班级为一组，每班制作3-5份手抄报，以拿起法律武器、树立权益意识为主题制作此次手抄报，3月14日交至300办公室由权益部成员统一评比。

>二、活动成绩

通过各班权益委员的宣传，此次活动进行的比较顺利。各班上交作品较多、质量较好。感谢各班的积极配合让这次活动完满结束。

>三、活动目的

让学生初步了解基本的消费维权知识。通过此次活动，向学生宣传消费维权知识，增强大家对消费者权益的意识，树立法律在人们心中的威信。同时运用娱乐的形式让同学们在玩的时候学到有关消费者权益知识。

能在消费权益受到侵害时，对学生处理相关事情起到积极的作用。学生不会面对不公的消费待遇而觉得束手无策了。可以维护消费者合法权益不受侵害，营造一个公平、公正、诚信经营的消费环境。

>四、活动结果

经过一番挑选最终选出6份作品，并给与奖励3月18日将优胜作品展出E2B大厅。

一等财管班李XX，

二等旅本班班李XX

三等物流班杨X

财管庞XX、

在这次“”消费者权益保护日活动中同学们不仅在轻松的活动环境下初步了解了基本的消费维权知识，而且增加了同学的团结和友谊。最主要的是这次活动不但增强了同学们的维权意识，而且树立了法律在人们心中的威信。相信这次消费者权益保护日活动对消费环境的公平、公正、诚信的建立一定能起到积极的作用。

**消费人员权益保护工作总结3**

我行消保办全程参与新产品的开发与设计，在相关流程中，消保办对可能有损客户权益的产品设计，及时提出建议，并要求修改不妥开发方案，为消费者权益保护提供了源头保障。我行新产品开发流程具体分为内部申报、项目初审、正式立项、申报或备案、科技研发与测试、产品移交管理、营销策划、消费者权益保护评估、产品运行监测及反馈等步骤。从流程上，保障了消费者的合法权益。

客户可通过我行维权热线96677、遂宁市政府服务热线12345、人行金融消费者投诉咨询热线12363、消保办等渠道投诉。另，《遂宁银行客户投诉管理办法》对重大投诉与一般投诉的鉴定、处理流程及事后分析等做了详细规定。我行突发事件应急预案分别按照业务类型进行划分，如《遂宁银行理财业务突发事件应急预案》、《遂宁银行信息系统突发事件应急管理办法》、《遂宁银行突发与危机事件管理办法》等，确保了我行对突发事件的分类处置应对能力。

**消费人员权益保护工作总结4**

接到通知后，我行首先立即召开相关部门会议，对金融消费者权益保护工作进行部署，成立了以支行行长为组长，市场部、营业部人员为组员的金融消费者权益保护工作小组，负责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。并积极与县委县政府、县消费者协会对接，利用金寨县开展“3·15国际消费者权益日大型活动”的契机，到现场设立宣传咨询站台，以扩大宣传范围达到更好的宣传效果。活动当日结合日常金融服务与营销工作，积极宣传金融知识，特别做好中老年客户、文化程度较低的等人群的银行服务安全与风险宣传。同时，在活动中重点宣传、推广我行提供的便捷、多样化的金融服务、创新产品，在此基础上，对金融服务达到一定认知程度的消费群体，向其介绍我行当前的收费政策，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识，让客户最大限度地学习金融消费者权益方面的知识，了解自身可以享受到的权益。

**消费人员权益保护工作总结5**

为了切实开展好“”国际消费者权益日活动，扬子卫浴领导积极组织动员，根据有关要求制定文件以及活动目标。积极组织动员，通过多种方式对活动进行大力宣传，力争将有关文件落实到实处。并以“诚信，开心欢乐购，扬子卫浴亲情钜献”为主题。开展了一系列活动以便于促进各

活动当天，消费者们络绎不绝的前来参观、了解、购买产品，我们的工作人员热情耐心的向消费者介绍产品知识以及解决消费者的疑难困惑，做到“诚信，开心欢乐购”，让消费者们消费在阳光下!

通过此次活动的有效顺利开展，真是实现了扬子卫浴“诚信，开心欢乐购”的目的，通过公司上下的努力收到了良好的成效，受到了广大社会用户的一致好评。不仅提高了扬子卫浴的良好声誉，更加树立了良好的企业形象，从活动开展过程中真正体现并提高了扬子卫浴队伍良好的职业道德和职业素养。通过此次活动的开展同样对扬子卫浴大发展壮大起到了很好的推动作用，“诚信”不仅是对消费者权益的有力保障，更是公司发展的有力推手，在扬子卫浴的长期发展路途中。

**消费人员权益保护工作总结6**

在“3·15”消费者权益日来临之际，司法所积极开展3·15消费维权法治活动，以预防和减少经营者与消费者矛盾纠纷，切实维护消费者的合法权益。主要活动总结如下：

一、各部门联动宣传消费者权益保护法律法规。联合镇工商、综治办、食品安全等部门在xx镇主要干道设置法治宣传咨询点，由工作人员为群众提供法律咨询服务，耐心细致地解答群众提出的在消费过程中遭遇质量问题、商家的霸王条款，同时向广大市民宣传如何辨别假冒伪劣商品的方法和防止上当受骗的方法，并向过往群众发放《消费者权益保护法》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》等法律法规。

二、制作《诚信经营倡议书》，通过让商家签订倡议书的形式来引起商家重视，更好保障消费者权益。组织工作人员向辖区内的店铺、餐饮店、小卖部、等商铺发放倡议书。倡议书倡议各商家要树立诚信经营的理念，从自身做起，坚持不制假售假、不以次充好、不虚假宣传、不价格欺诈、不强买强卖等行为，自觉维护市场经营秩序，抵制假货，积极检举揭发不诚信行为。

三、为消费者权益维护开辟专门调解通道。一是对涉及消费者权益受损纠纷当日受理，当日安排调解；二是由司法所所长带队，联合工商所、食品安全等部门，组织经验丰富、法律基础扎实的调解员对纠纷进行调解；三是对调解成功的案件做好回访工作，虚心听取当事人对调解工作的意见和建议，对调解不成的案件及时告知当事人权利救济途径，将其引导至法律援助或司法、仲裁等部门。

**消费人员权益保护工作总结7**

1、 网点宣传

我行在营业网点醒目位置公布本行受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项。并在支行建立金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理，对于提出建议比较多的问题进行整改优化。其次我行借助各种业务宣传渠道，包括横幅、大屏幕、宣传折页手册、等多种形式，开展金融知识的宣传。在营业网点张贴宣传海报，发放宣传折页，提高客户的安全用卡意识。

2、 现场宣传

3月15日上午8:00-11:30，我行员工来到县3·15国际消费者权益日活动现场，设立了户外“金融知识普及宣传台”，拉起“保护金融消费者权益 提供优质金融服务”横幅，同时摆放了涉及电讯诈骗风险防范、银行卡使用手册、理财产品、按揭贷款、存款利率等多方面的宣传资料，向过往群众进行现场知识辅导，解答客户疑问，接受客户投诉和建议。

活动现场除了“防范金融风险”、“银行卡”、“个人理财”金融知识折页，还准备了防范电信诈骗知识折页、卡片、宣传海报，货币反假知识宣传手册，防范非法集资宣传折页等。鉴于许多中老年客户对各种诈骗分子的作案手法不太警觉，同时又对各种产品的概念模糊，所以在具体介绍宣传内容时，我行员工着重介绍了宣传折页里的内容外，还提醒客户仔细阅读、平时多注意了解相关知识。生动鲜活的案例讲解、精美有益的宣传单页发放都让客户在活动现场深深感受到了我行工作人员的服务热情，拉近与消费者之间的关系，巩固我行在金寨的品牌形象。

经过一天的活动宣传，我行共向客户发放“个人理财”、“金融风险防范”、“银行卡”以及我行反假币、防诈骗等宣传资料共计202\_余份、接待客户人次超700人次，并且将生活必备的金融知识、金融技能以浅显易懂的方式传授给消费者，全面展现了徽商银行竭诚为客户服务的形象，受到广大客户的一致好评。

**消费人员权益保护工作总结8**

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。

20\_年11月23日，被告经樟树市市场和质量监督管理局批准成立，其经营范围为健身管理、组织文化艺术交流活动等。20\_年8月28日，原告与被告签订了健身会所私人教练服务协议一份，约定：原告的私教课程为70节，总价格为7000元；从第一节开始，需在20\_年10月1日内完成私教课程，过期作废；等等。合同签订当日，原告向被告支付私教费7000元。之后，原告仅接受被告指派的私人教练所上私教课15节，剩余20节私教课未上。因该会所的用房系承租樟树市某房地产开发有限公司的，由于被告未交纳本应在20\_年9月18日之前交纳的房屋租金，某房地产公司经催收无果后，于20\_年6月3日在健身会所门上张贴通知一张，告知该会所停止营业，直至租金缴清为止。至此，原告即不能按上述协议约定在健身会所参加健身和上私教课程。原告因与被告协商解决无果而涉讼，请求判令解除原告与被告于20\_年8月29日签订的健身会所私人教练服务协议，被告退还原告自20\_年6月之后剩余未上20节私教课的私教费4000元。

江西省樟树市人民法院一审判决解除原告张小华与被告江西梦某健身管理有限公司于签订的健身会所私人教练服务协议，被告向原告退还私教费4000元。

典型之处：随着人们生活水平的不断提高，参加健身运动者越来越多，因此开办健身服务公司的也随之增加。但是，在实际生活中，有的开办健身服务的健身服务提供者因各种原因不守信用，在服务合同履行期间不按约定履行义务，拒绝为接受服务者提供健身服务，损害了作为消费者的服务接受者的合法权益。本案中，被告因拖欠健身场所的业主的房租而被迫停止经营健身会所，导致自己不能继续履行为原告提供私教服务的义务，其行为构成违约，依法应承担相应的违约责任；被告在服务合同履行期限届满之前以自己的行为表明不能履行服务合同义务，原告则依法可以请求解除服务合同。原告的诉讼请求均有事实和法律依据，故本院均予以支持。

亮点一、遇消费欺诈获三倍赔偿

新消法第55条规定，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费用的三倍。同时增加规定：增加赔偿的金额不足500元的，为500元。

而现行消法第49条的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为原价的一倍。

关于“赔偿”原则，一直是消法修改的争议焦点。草案将两倍提高至三倍，显然是对消费者权益的重视。从“退一赔一”到“退一赔三”，在实践中将有效提升法律的威慑力。

亮点二、个人信息列入保护范围

我国现行消法只规定了消费者享有人身、财产安全不受损害等9项权利，但隐私权等个人信息保护的规定缺失。近年来，因住宿、购物等消费过程中个人信息发生泄露的事件屡有发生。一些经营者利用竟将消费者个人信息用作牟利的工具出售。对此，新消法规定，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，明示收集个人信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。

经营者对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或向他人非法提供。在发生或者可能发生信息泄露或丢失的情况下，应当立即采取补救措施。经营者未经消费者同意或请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。当然，如何落实个人信息的权益保护，还必须采取制定一些细则，以落实新消法的规定。

亮点三、消费者有七天的“后悔权”

现行的消法中，没有直接具体规定可以退换货的天数，根据《部分商品修理更换退货责任规定》执行“三包”规定。目前仅有电视机、自行车等18类商品以及手机执行“三包”规定。

新消法确认了“七天无理由退货”制度，赋予了买家一定的“后悔权”。根据新消法，经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担，但另有约定的除外。无理由退货，指的是消费者利用被赋予的“后悔权”，对自己购买的商品不喜欢了，在7天的冷静期进行的退货。由于这不是商品质量出现问题，退货原因不在商家，为防止权利滥用，退货运费由消费者来承担是公平的。但如果是商品有瑕疵、有缺陷等质量问题，属于有因退货，就要按照三包规定来进行退换货，这时的退货费用就应由经营者承担。

另外，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，消费者在接受商品或服务之日起六个月内发现瑕疵、发生争议时，由经营者承担有关瑕疵的举证责任，即举证倒置，这点对消费者权益保护是非常重要的，如近年发生的诸如\\\\\\\\\\\\\\\_牛拉奔驰\\\\\\\\\\\\\\\_、\\\\\\\\\\\\\\\_锤打宝马\\\\\\\\\\\\\\\_等事件，多缘于消费者的举证责任过大。

针对消费维权类案件的特点和问题，我省各级法院主要做了以下工作：

二是坚持调判结合，切实提高消费纠纷化解实效。对消费者权益争议遵循调解优先的原则，引导和鼓励当事人选择调解方式解决争议。通过调解时的思想说服和判决中的裁判说理等不同方式，努力提高调解和判决结案后赔偿义务人的自动履行率。如萍乡法院在审理房屋买卖合同案件中，多次开展调解座谈，耐心为当事人分析案件趋势和各方利弊，成功调撤了一批房屋买卖合同纠纷案件。新余法院建立小额消费纠纷快速调处机制，对小标的额案件采取“快、简、便”的方式，缩短审理周期，减轻当事人诉累。

三是推进多元消费纠纷调解机制建立，借力化解矛盾纠纷。法院充分发挥“诉调对接中心”在消费者权益保护纠纷调处中的重要作用，加强与辖区消费者协会、司法局、市场\_等单位的合作，鼓励、支持和主动吸纳消费者协会等机构人员参与法院消费者权益诉讼的调处工作.建立健全诉讼与社会组织调解对接的有效运作机制。如萍乡法院在产品责任纠纷案件处理中，涉及到各类产品，如日用品（床垫等）、厨房用具（燃气灶等）、药品（红参、中药饮品等）、家用电器（电视机、取暖器、热水器等）、烟花鞭炮，邀请消防部门、消费者权益保护协会、市场监管部门、价格部门、基层组织等多个部门或组织参与，积极向有关部门了解情况，就产品的专业性问题进行询问，争取各部门或组织的支持。宜春法院强化法院诉讼与市场监督管理部门处理、消费者保护协会调解、社区调解的工作对接，探索建立涉消费者权益纠纷的诉前、委托、邀请及协助等多元化调解机制，主动吸纳消协、人民调解委等机构人员担任人民陪审员，参与法院消费者权益诉讼的调处工作，注重利用诉非对接平台，积极提升案件的调解、撤诉和服判息诉比例，促进了多元化矛盾纠纷化解机制建设。鹰潭法院注重联动化解，加强与检察院、市场\_、消费者协会等有关单位的沟通交流，形成合力，及时收集和反馈有关消费者权益保护的信息，共同维护消费者合法权益。新余法院坚持走出去与市场\_等政府部门及社会组织共建维权平台,大力推进诉前调解和诉调对接,实现一体化的维权联动机制。

四是加强调研指导，统一消费纠纷案件的裁判标准。新兴消费方式发展迅猛，通过咨询专家、学者意见，召开研讨会等方式，加强对该类案件的调研，统一裁判尺度。如鹰潭法院针对出现的新类型消费纠纷进行调研，厘清法律关系，提前预判风险，引导消费者采取防范措施，维护消费市场秩序。赣州法院针对基层法院审理消费纠纷案件少、审判经验不足的现实，市中级法院加强审级监督，通过二审程序依法监督纠错，保障执法统一，营造关注和维护消费者权益的良好社会氛围。吉安法院借助司法行政部门的支持，对消费者维权相关法律问题开展研讨交流，通过向行政主管部门、行业协会发送司法建议等，做好司法延伸工作。南昌法院注重总结审判经验做法，特别是一些社会热点、敏感案件，如“知假打假”案件，及时把握上级法院的裁判理念和思路，根据个案情况依法厘清合理消费和知假打假的区别，做好案例分析，指导类似案件的裁判。

五是强化威慑，注重惩戒打击。如南昌法院坚决打击制售假冒伪劣行为，加大食品药品安全案件审理力度，保障基础民生。宜春法院加大对规避执行、抗拒执行、阻碍执行以及暴力抗法行为的惩治力度，不断增强经营者的诚信责任意识。对欺诈消费者、设置消费陷阱等损害消费者权益的行为，加大制裁力度。严厉打击制假售假等危害经济秩序、侵害消费者权益的犯罪案件，强化罚金、没收财产等附加刑的适用，增强法律威慑力。

六是加强法律宣传，增强维权意识。如省高院积极参与省消保委组织的“”咨询活动、“315晚会录制”。九江法院每年组织业务熟练的员额法官深入社区、街道等地方加强对消费者权益保护相关知识的宣传，向群众发放关于消费者权益保护法等相关法宣传资料，增强广大群众的法律观念和维权意识。宜春法院组织干警到经营场所进行宣传，撰写涉消费者权益保护案件的宣传报道，向消费者宣传《消费者权益保护法》及相关法律知识、救济途径，引导消费者理性维权，营造良好的消费维权氛围和环境。依托巡回法庭，积极开展送法进社区、进农村、进学校活动，设立法律咨询窗口、免费向群众发放法律知识手册等形式，指导消费者在日常消费中应当注意的问题。新余中院深入社区、企业、乡镇、农村,有重点的对《消费者权益保护法》、《产品质量法》和《刑法》等法律法规进行讲解，向公众发放《\_消费者权益保护法》法条80余份。

**消费人员权益保护工作总结9**

为提高学生消费维权的能力，培养健康安全的消费意识，近日，烟台市牟平区海德小学开展了“”消费者权益日主题教育。活动举行了升旗仪式、主题班会、大手拉小手等一系列活动，教育学生从小树立法律意识，利用法律手段保护自身合法权益。

通过升旗仪式，学生了解了“”国际消费者权益日的来历、消费者权益保护法的相关内容以及消费者投诉电话为12315。

随后，各班召开主题班会，班主任从生活中常见的食品安全入手，向学生们介绍了“”的相关知识。购买食物时，要看清食品安全标志，不要购买“三无”食品。在日常消费中，发现假冒伪劣商品，要及时向工商、消协等部门举报。

海德小学还举办了小手牵大手活动，发放《致家长一封信》，让学生将“”消费者权益日的相关知识讲给自己的父母听，向更多人宣传消费维权知识，让消费维权教育真正走进社会，走进每一个家庭。

**消费人员权益保护工作总结10**

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。

**消费人员权益保护工作总结11**

我们分行各支行营业部作为金融消费者的直接接触者，更是金融消费者权益保护的前沿阵地。我们始终坚持在金融消费者购买金融产品、接受金融服务时，对金融消费者的财产安全进行保护，个人隐私和消费信息充分保密，对金融消费者购买的金融产品、接受的金融服务进行如实告知，让金融消费者自主选择金融产品或金融服务，进行公平交易等，具体如下：

(1)购买理财产品的金融消费者

在开展理财产品销售活动时，遵守法律、行政法规等相关规定，不损害国家利益、社会公共利益和客户合法权益，遵循诚实守信、勤勉尽责、如实告知原则，遵循公平、公开、公正原则，充分揭示风险，保护消费者合法权益，不对客户进行误导销售。我行设立了理财经理，对有意愿购买理财产品的金融消费者，遵循风险匹配原则，不误导客户购买与其风险承受能力不相符合的理财产品，只向客户销售风险评级等于或低于其风险承受能力评级的理财产品，加强客户风险提示和投资者教育。并对于销售文本中出现的收益率计算提供科学、合理的测算依据和测算方式，并以醒目文字提醒消费者，理财产品销售文本载明收取销售费、托管费、投资管理费等相关收费项目、收费条件、收费标准和收费方式，以上重点条款理财经理均会重点提示消费者。

(2)办理信用卡的金融消费者

在为消费者办理信用卡时，要求客户经理必须尽量亲核亲访消费者单位，并对其本人的情况进行充分调研，确保消费者资料的真实性，在源头上杜绝用虚假身份证明骗领信用卡行为以保护消费者权益。对于信用卡办理条款进行充分揭示并如实告知，告知消费者安全用卡注意事项。对持卡人进行必要的风险提示，告知“透支”与“恶意透支”、“取现”等行为的本质区别并充分说明其不良后果。此外，制作和分发宣传手册，通过宣传手册将信用卡产品的权益、服务、常识和收费等知识进行汇总，在日常的营销过程和柜面服务中传递给客户，使顾客有册可查，更好地维护自身利益。

(3)购买其他金融产品的金融消费者

开展“金融知识进社区”、“送金融知识下乡”等活动，结合日常社区及农村地区金融服务与营销工作，积极在居住区、商务区等宣传金融知识，联合相关管理、服务机构，开展针对性的咨询服务，特别做好中老年客户、文化程度较低等人群的银行服务安全与风险宣传。

**消费人员权益保护工作总结12**

明确消保办是全行消费者权益保护工作的牵头实施部门，负责全行消保工作的有序推进，事前参与产品研发，并具体负责事后监督评价、投诉事件协调处理；总行合规管理部负责消保工作法律支持与保障；授信管理部负责信贷业务，比如贷款合同法律条款不侵害消费者权益；个金部负责个人业务消费者权益保护、与客户对接等工作，总行各部各司其责，负责本业务条线消费者权益保护工作实施。全行各分支行均明确消保工作由分支行行长牵头，并设立了消保联络员负责本分支行辖内消保工作开展。

**消费人员权益保护工作总结13**

为进一步提升金融消费者的自我保护意识和风险意识，构建和谐的金融消费环境，恒丰银行烟台分行于近日启动20xx年“金融消费者权益日”宣传活动。

本次宣传活动的口号是“权利、责任、风险”。一方面，要强化对金融消费者风险责任意识的教育，加强对金融消费者的风险意识和为自己决策承担责任方面的宣传教育，让金融消费者明白“自享收益”的同时，要“自担风险”。另一方面，要宣传《消费者权益保护法》规定消费者享有的“财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权”等权利。

活动期间，恒丰银行烟台分行专门成立活动领导小组，制定了详实的活动实施方案，统一印制宣传折页和宣传海报，组织各分支机构结合自身特色积极开展多种形式、多层次的宣传活动。

首先，针对营业厅内客户开展金融知识宣传，各分支机构利用营业网点门楣LED滚动宣传屏播放宣传口号，在公众教育区张贴宣传海报，放置宣传折页，营造活动氛围。

其次，集中活动日当天，恒丰银行烟台分行不仅积极参与中国人民银行烟台市中心支行、烟台银监局、烟台保监局统一组织的宣传活动，还将组织所辖营业网点开展特色户外活动，结合消费者的实际需求，组织工作人员走上街头，深入社区，走进校园，安排专人有效受理和处理“”期间金融消费者咨询和投诉。

再次，该分行除了充分利用网点LED显示屏、多媒体终端、宣传展架等传统媒介进行宣传外，还将针对本次宣传主题，通过微博、微信平台等形式多样的自有宣传渠道，创新推出多元化的宣传渠道和特色活动，全面、持续展开金融知识普及活动。

**消费人员权益保护工作总结14**

在营业厅宣传方面，我分行在各营业厅醒目位置公布本行受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项。

本地区现有消费人口万人，占地面积平方米，占地面积平方米，居住房类别平方米。居住人口万人，占地面积342489平方米，居住房类别17776平方米。

二、基本情况

我县属高危行业，是高危行业之一。为加快我县高危行业发展步伐，提高我县消费市场竞争力，xx年底，高危行业总产值达亿元，比xx年提高，其中：高危行业总产值万元占比、xx年高危行业总产值达万元占比，比xx年提高。

xx年我县在产品中，主要产品有：

一）高危产品生产经营企业

1．高危企业：全县21家高危企业，其中高危企业4家，高危品生产企业3家，高危物流配送中心4家，其他26家。

2．高危物流中心：高危产品额达万元，比xx年提高；

3．高危物流运输：全县物流车辆41辆，其中货运车辆18辆、货运车辆13辆，货运车辆24辆。

4．高危品加工企业：全县物流加工企业44家，其中物流加工企业5家，物流配送中心2家，运输车辆44辆。

5．危化品生产经营企业：全县危化品生产经营企业19家，其中危化品生产经营企业5家，危化品生产经营企业5家。

6．企业消防和道路管理：全县危化品生产经营单位1974户，其中高危企业154户，危化品生产经营户37户，危化品生产经营户3户，其他50户，高危作业场所270户，危化品生产经营户30户。

三、主要措施

一是强化领导，加强监管。高危企业的生产经营工作关系到我县社会稳定发展大局，关系到广大群众的切身利益，必须坚持从严治企、依法办事，严格规范生产经营活动的全过程，把各项措施落到实处。

二是强化管理，严格监督。为加强我县危化品管理工作的领导，我们建立健全了高危企业的管理体系，建立健全了危废管理制度及监督检查制度，对危化企业建立了危险化学品安全管理档案。

1.高危物品经营企业

1．高危作业场所：县高度重视高危作业场所、危险化学品经营场所建设，投资50多万元，对高危作业场所进行了整顿，目前，该所已正式批准建设，并在建工程正处于施工中。

2．高危作业场所：高危作业场所的建设工作由县危化局统一组织进行。

3．高危物品经营场所：高危作业园区内的高危作业场所都配置了灭虫剂和防蝇设施，有效地提高了企业安全生产意识，保证了企业消灭高危作业场所和危险作业场所的安全。

三、存在问题：

1．高危物品运输环节：由于我县属高危行业的特殊性，企业多以农资作业为主，运输环节较复杂，安全管理难度较大，存在较大安全隐患，这些情况直接影响到我县的社会稳定。

2．危险化学品生产、经营环节：我县危化企业主要是生产加工、储存、使用企业，且各企业生产、经营产能均处于一定的规模，但是高危作业场所多以农药、兽药作业，危险作业场所多以生产加工、储存和使用企业为主，这些危险化学品生产、储存、使用企业多以生产、贮存和使用企业为主，存在着较大安全隐患，这些危险作业场所多以农药、兽药及其他有毒作业场所为主，存在着较大安全隐患，这种安全隐患较多的企业主要是农药、兽药及其他有毒作业。

四、建议

1．加大对高危作业场所的投入力度，建立健全危险作业场所的各项制度，加大对危险化学品生产、储存、使用的监管，对不具备安全生产条件的，要加大对危险化学品生产及经营场所的监督检查，防止安全事故发生。

2、要进一步加大对危化产品生产和经营活动的监督检查力度，建立健全危化品安全生产监督检查制度及监管措施，对发现的隐患要及时处理，对发生事故的，要严格依法依规进行处理。

3、要加大对危险化学品生产、储存、使用的

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。

**消费人员权益保护工作总结15**

于现在快节奏的生活方式，人们面多越来越多的生活压力，因此使用各种各样的手段来维持生活，如诈骗，假买假卖等。而当今大学生却少一定的生活经验，上当受骗也是难免的。面对如此多的考验，作为消费者的我们，要懂得利用法律的知识来维护自身的合法权力就变的越来越重要，作为在校的大学生懂得利用法律的知识来维护自身的合法权力也显得越来越重要。

这次活动对于搞好大学生的消费教育，倡导文明消费方式，构建和谐消费环境和和谐社会有重要意义。大学生社会经验少、阅历浅、多大学生消费形式不健康，不懂法不会用法，在权益被侵犯时经常无可奈何。我们希望借助此次活动的举办，加强广大学生对消费者权益的认识，提高同学们的消费维权意识，知法懂法，学会正确地维护自身的合法权益。

活动过程：

1)3月15日，早上8点，在中区图书馆门口摆放相应的宣传板报，拉“倡导诚实守信，共铸消费者和谐”横幅。以引起大家对本次活动的注意。并摆放桌椅，为活动做准备。

2)8点20分开始分配相应的发协会员在现场收点，现场为学生们解答有关权益方面的问题。

3)9点半对同学们发放3·15调查问卷，帮助解答相关法律知识。提高同学们对《消费者权益法》的认识。

4)活动当天上午10点开始让同学们在签名幅上签名，从而得到深刻认识。

5)中午12点40，全体成员合影留念，并宣布活动结束。

总体来说，我们这次以“3·15消费者权益日”为主题的活动，各个阶段的活动都十分成功，成功的原因我们总结为以下几点：

1、准备较充分“凡事预则立，不预则废”在这次活动中得到了充分体现，正是因为有了详实的考虑、周全的计划和充分的准备，这次活动才有了成功开展的前提。如我们提前几天和学生会商量，并提出策划

2、密切配合多方面的积极协助和努力，是活动得以完成的保证。如在活动中我们需要用到摄像设备问题就是由学生会,读书协会人员帮助和安排的,桌椅是学生处租借的。

3、分工具体安排合理在活动没有开始之前，领队就已经将工具、劳动任务合理分配，同时也注意到宣传组织及工作时间的协调。事后，同学们普遍反映良好。

4、活动全面深入从初期活动内容的确定到联系相关部门，宣传组织同学进行分工，一直到校内工作的全面开展及高质量的\'完成，后期总结讨论，充分做到了理论联系实际，并且升华了理论，提高了同学们的思想认识。

**消费人员权益保护工作总结16**

3月15日，国际消费者权益日到来之际，杭口镇小学组织学生开展了“消费者权益日”活动。

3月15日上午，杭口中小政教处组织升旗仪式，学生代表吕心雨作”学会诚信与维权”国旗下的讲话。随后，李梦霞主任带领少先队员到超市进行真假货品的对比，如何识别“三无”产品，过期产品，现场学习如何购物，引起了学生共鸣。学生也把自己在消费过程中遇到的疑问当场提出来，政教处方春霞主任进行了指导，告诉同学们如何合理消费，文明消费。

同时全镇开展了消费者权益日主题班会，班主任们给学生讲解消费维权和食品安全相关知识。教孩子如何辨别产品优劣，如何正确选购合格、放心的商品，并提出了“三个不”要求，即不多吃油炸膨化食品、不买无安全标志食品、不到无证无照摊点购买食品。

班会课上，同学们还结合学到的知识，绘制了图文并茂的手抄报，维权意识植入每个学生的心中。

活动的开展培养了学生科学的消费习惯和文明的消费方式，学校倡导学生把学到的消费维权知识传达给家长、邻居、亲朋好友，为营造和谐的消费市场环境尽一份责任。维护消费者权益是全社会共同的责任。

**消费人员权益保护工作总结17**

为呼应“3·15”国际消费者权益日的到来以及秉承真诚服务的理念，我们特别推出了“3月15日当天投资者权益专线接听”活动。先期的预热短信以及官微通知的发布已让广大客户纷纷提前和预约，故3月15日当天共接到50多通的客户来电。从早上9点08分开始，客服中心的6条热线坐席就响铃不断，铃声清脆而悦耳、和谐而洋溢。客户热情的来电、坐席真切的解答，不断交流着彼此的想法、诉说着彼此的感受。其中，有询问产品净值、产品投向;有咨询公司战略、披露方式，等等，我们纷纷做出了相应的解答，也告知了相关信息的查询渠道。同时，面对部分客户提出的优质建议，我们也将虚心采纳并即刻制定针对性的改善方案，希望在不久，可以让广大客户看到多个明显改变，而这个改变就是出自于您的宝贵建议。除此之外，最令我们欣慰的是部分客户来电表示对于前期官微推送的两篇文章受益匪浅，不仅增加了理财方面的权益知识，也了解到了我们全面而高效的服务模式。在此，也特别恭喜10位被抽取成为幸运来电的客户，小小馈赠正在朝您奔去！(名单已分别公布至您的专属理财师，如有疑问，欢迎拨打全国客服热线)

此次海银财富“3·15”客户权益日活动已圆满结束，在此特别感谢广大客户一直以来对我们海银的信任和肯定以及给予我们的支持和理解！也非常欢迎新老客户积极来电及时了解我们海银的最新进展以及不断更新的服务方式！我们也会同步地通过各种渠道将信息或内容及时地发布出去。同时，我们也将携手行业精尖团队建立持续合作关系，并对自身进行不断升级，以更加专业、更加严谨的姿态为投资者保驾护航！

继“3·15”客户权益日活动之后，接下来我们还将推出一系列的类似活动，以增强客户的主人翁意识、提升客户体验、为客户营造舒心、贴心、放心的投资氛围。同时，我们也希望能有更多的客户参与进来，因为海银的成长离不开你们的支持，离不开你们的鼓励，更离不开你们真心真意的“声音”！我们将继续发挥自身优势、整合优质资源、建立健全服务机制，努力为广大的海银客户提供最优质的理财服务！

**消费人员权益保护工作总结18**

今年，我局利用食品安全专项整治行动在全区推行了“五制两查一承诺一指导”的监管模式。为适应行政许可法实施后工商行政管理机关职能的变化，我局及时调整思路，将“五制两查一承诺一指导”中的\'“五制”从以前模式的监制行为转变为企业自律行为。在“五制”的实施中，我们的具体做法：一是深入到企业调研，并根据该企业的实际情况提出建议，指导企业建立自身的制度，树立规范、诚信、守法的经营理念，使许多经营者从过去的“要我做”变为“我要做”。二是要求大中型商场、超市、市场业主按照“五制”的要求写出符合本单位运作的“五项制度”，并报当地工商部门审查备案。三是针对我们在受理申(投)诉中所遇到的消费者无发票难以处理的消费纠纷问题，我们与企业一起探索了《索证索票制度》，要求经营者向供货方索要票证，向消费者提供票证。

**消费人员权益保护工作总结19**

此次宣传，全面贯彻落实《征信业管理条例》，促进征信业规范健康发展。我行要求辖内银行业金融机构充分发挥营业网点优势，指定“3·15”宣传地点，按照统一要求在营业网点门前设立咨询台，散发宣传材料，并在营业网点门前悬挂宣传横幅，利用“LED电子显示屏”循环播放宣传内容，增强宣传效果。我行与农行、工行、联社、农发行、龙江银行一起，开展了进工厂、进社区、进农村、农贸市场等宣传，并在中心广场设立了征信宣传咨询台，向前来咨询的群众答疑解惑，散发了“征信业管理条例”、“珍爱信用记录，享受幸福人生”等宣传材料202\_多份。

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！