# 202\_年消费者权益保护处工作总结

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2025-03-08

*20\_年消费者权益保护处工作总结 消费者权益保护处主要负责监督管理流通领域商品质量，查处流通领域商品质量违法行为，开展有关服务领域消费维权工作，指导全省消费者权益保护工作。 >消费者权益保护处20\_年工作总结 >一、强化消费维权制度建设...*

20\_年消费者权益保护处工作总结

消费者权益保护处主要负责监督管理流通领域商品质量，查处流通领域商品质量违法行为，开展有关服务领域消费维权工作，指导全省消费者权益保护工作。

>消费者权益保护处20\_年工作总结

>一、强化消费维权制度建设。

一是根据省人大、省政府法制办立法计划安排，承担《福建省实施办法》立法修订起草工作，完成与《实施办法》修订相关的文献，包括国家关于消费者权益保护方面的上位法规、省外有关地方消费者权益保护的地方性法规、国家和我省有关规范性文件以及相关典型案例和司法解释的收集整理工作，听取和征求基层意见建议，会同法规处、消委会开展专项调研，做好《实施办法》修订起草各项准备工作。二是推动建立福建省消费者权益保护厅际联席会议制度。今年“3·15”期间，经省政府批准建立由省工商局牵头、24个部门参与的福建省消费者权益保护工作厅际联席会议制度，并明确主要职责、成员单位、工作规则和工作要求。三是持续开展“消费维权满意率”考评工作。今年再次将“消费维权满意率”纳入省政府对各设区市政府和平潭综合实验区“营商环境指数”绩效考核范畴，将消费者权益保护工作上升为政府行为。经调查了解，各地都高度重视，出台诸多措施，不断推动消费维权工作稳步开展。四是及时了解掌握消费领域新动向、新问题、新趋势，针对消费维权热点难点问题，如预付式消费、特殊投诉(职业索赔)等问题开展专题研究，积极探索解决途径和办法。

>二、强化重点领域监管执法。

一是推进流通领域商品质量监管一体化。坚持“问题导向、一体化监管、公正公开、协同共治”的原则，省局统一安排部署，制定考核指标，针对我省消费者投诉举报的热点以及日常监管执法中发现的情况，确定抽检范围和重点商品品种，开展重点商品质量连续性的定向跟踪抽检。截至12月13日，全省共组织安排服装鞋帽、纸制品、儿童玩具、学生用品和建材类等商品抽检，已完成2797个批次样品的检验，发现不合格样品767个批次，不合格率27.42%。同时，依托泉州市工商局开展流通领域网络交易商品质量抽检，选取天猫、国美、苏宁、京东网络平台上福建省内商家，抽检产品品种涵盖服装类、按摩器、背提包、理发器、儿童玩具、照明光源及灯具，完成143批次采样，共检出72批次不合格，不合格率为50.35%。二是强化服务领域消费维权。以深入贯彻实施《消法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》等相关消费维权法律法规规章为主线，在全省范围内开展消费侵权案件查办督查。以美容美发服务、旅游服务、电信服务、修理服务、供电、供水、供气、中介服务等领域为重点，切实加强合同规范和监管，依法坚决制止利用格式合同“霸王条款”侵害消费者权益。省工商局针对消费者反映集中的通信服务领域维权诉求集中问题，汇总分析201X年全省12315受理电信、移动、联通公司投诉举报情况，发出行政抄告要求及时整改。三是开展消费维权执法专项行动。制定下发《关于开展“八闽红盾出击”——消费维权执法专项行动的通知》(闽工商消〔20\_〕308号)，按照统一部署和具体要求，从20\_年11月至20\_年2月，以网络交易消费维权、查处食品、保健食品欺诈和虚假宣传以及老年消费权益保护为重点内容，开展全省范围执法专项行动，形成齐抓共管合力。

>三、全面推进12315体系建设。

一是深入开展消费教育引导。围绕“网络诚信，消费无忧”年主题，会同省消委会共同举办福建省纪念“3·15国际消费者权益日”大会，取得良好的社会反响。会同省保监局、省消委会共同举办全省保险消费教育活动。指导各地开展消费教育引导系列主题活动，把消费维权工作不断引向深入。二是依法及时处理消费者诉求。进一步完善软硬件设施，确保12315专用电话、互联网、短消息、工商总局12315互联网平台等各种诉求渠道畅通，及时受理、转办、督办、反馈消费者投诉举报，严格处理程序和时限，提升12315数据归集分析能力，提高消费纠纷解决效率。截至11月30日，全省各级工商和市场监管部门共受理消费者咨询投诉举报549763件，其中，接受消费者咨询435857件，受理投诉96059件，受理举报17847件，为消费者挽回经济损失9552.71万元。三是充分运用全国12315互联网平台，提升消费维权便利化水平。按照工商总局部署，完成全省全国12315互联网平台用户的添加和平台使用业务培训，并下发指导性意见，对处理方式、管辖要求、流程管理进行明确和规范，确保全国12315互联网平台顺利上线运行。截至11月30日，全省各级工商(市场监管)部门通过全国12315互联网平台接收消费者投诉举报13683件，其中受理8667件，已办结6813件。四是开展1+X专项督查工作。依据省纪委办公厅与省委编办审核确认的工商部门在开展1+X专项督查中承担的工作职责，部署各地利用12315工作平台受理群众举报投诉，积极探索在调处过程中梳理和发现“定点消费、使用公款定期支付、出入不对外开放的高端隐秘场所”等线索的措施办法，尽快形成可复制推广的工作经验。五是加强12315消费维权数据分析。深入研究消费维权数据与宏观经济形势的内在联系，加快构建消费维权工商指数，提高维权工作的主动性、针对性和有效性，努力为政府决策、引导消费、市场监管提供依据。目前，共编制12315数据分析报告7篇。

>四、深入开展消费维权两个“放心”工程。

一是开展放心消费创建活动。以落实消费环节经营者首问责任和赔偿先付制度为抓手，有序推进“诚信商家放心消费”创建活动，综合行政指导、行政约谈、行政处罚等多手段，引导服务行业组织及经营者通过制定服务标准，规范经营行为，提升服务质量水平，省级示范单位创建正在验收中。二是实施“放心游福建”旅游服务承诺。认真贯彻落实省政府旅游工作专题会议精神，会同省旅发委、省物价局认真实施“放心游福建”旅游服务承诺，全省12315服务热线统一接听、及时转办旅游投诉，全力做好旅游投诉受理处置工作。加强与旅发、物价等职能部门的配合协作，进一步完善“一口集中受理、分工协作办理、及时反馈办结、网上跟踪督办”的工作机制，确保旅游投诉快速处理、件件落实。组织“福建省12315旅游投诉服务平台”二期建设，优化平台功能，提升工作效能。重点做好元旦春节、国庆中秋等节假日旅游投诉受理处置工作，加强值班值守，第一时间化解矛盾纠纷，为游客提供放心舒心安心的旅游环境。截至11月30日，全省12315服务热线共直接答复游客咨询1398件;接收、登记旅游类投诉1447件，举报111件，均在第一时间分流至承办单位处理，未发生重大旅游投诉事件。

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！