# 消协处理投诉举报工作总结(推荐18篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-04-24

*消协处理投诉举报工作总结1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、建立完善消费者权益保护工作机制。按照上级...*

**消协处理投诉举报工作总结1**

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、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、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、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、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、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315“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。

**消协处理投诉举报工作总结2**

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、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《\*\*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、提高金融产品信息透明度。

建立产品信息查询\*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\*\*行为。

>三、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\*\*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、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、积极开展金融知识宣传教育活动。

在营业场所设立\*\*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\'315“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\*，帮助其树立正确的金融消费观和\*\*\*\*意识。

**消协处理投诉举报工作总结3**

>一．组织架构方面

我行在总行层面成立了消费者权益保护工作领导小组，由行长担任组长，确保消费者权益保护工作领导得力，相关行领导为副组长，各部门负责人为成员，确保消保工作覆盖全行各个条线。同时，20\_年末我行正式成立了金融消费者权益保护专职部门——消费者权益保护工作办公室（简称“消保办”），消保办为我行二级部门，隶属总行宣传部，并明确了消保办专人负责实施和推进消保工作，另有2人兼职协助。

>二．制度建设方面

我行《消费者权益保护管理办法》，从组织架构、运行机制、内部控制、信息披露、投诉受理、消费者权益保护工作人员素质要求、报告制度、监督考评、宣传教育、应急预案、风险识别等方面进行了详细的规定和明确，此办法已于20xx年8月正式印发成文。另外，我行重新修订了《遂宁银行董事会议事规则》和《遂宁银行战略委员会议事规则》，明确了董事会负责消费者权益保护工作的战略、政策、目标等的制定和监督、评价，从制度层面保障了消保工作落地实施。此外我行还成立了“遂宁银行董事会消费者权益保护工作委员会”和“遂宁银行消费者权益保护工作委员会”，分别从董事会和经营层明确和规范了消保工作的领导和实施的措施。

我行还将消保这一内容纳入了《遂宁银行五年发展战略规划（20xx-20xx）》，以战略的形式规划和规范我行未来在消费者权益保护方面的工作。

>三．工作流程方面

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。

>四．责任分工方面

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。

>五．约束机制方面

目前，我行一是在《消费者权益保护工作管理办法》中制定相关约束条款，明确了各层级消保责任和监督考评流程以及处罚措施；二是审计部门将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，将按年度对消保工作制度及建设情况进行审查和评分，以促进消保工作规范进行和不断提升。

>六．工作成效方面

20xx年全行总计受理投诉事件102起，主要为非现场投诉。其中，政府服务热线12345转投诉81起，客户服务热线96677投诉17起，12363投诉4起，主要投诉类型为：社保卡业务类、贷款业务类、自助设备（包括ATM、电话银行）类、服务质量及服务态度类、其他业务类等五大方面。涉及到分支机构共计有81起，总行营业部45起，安居支行11起，射洪支行6起，蓬溪支行3起，大英支行3起，资阳分行2起，乐至支行1起，绵阳分行1起，96677电话中心9起。其余17起均为社保卡类投诉，投诉原因为新办社保卡及挂失补办社保卡的等待周期长。在所有分支行中，总行营业部的投诉占比高达45%。

为了综合提高全行员工的消保意识，我行消保办购置了《银行从业人员消费者权益保护知识读本》、《20xx年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位故事集》等消保系列丛书，并下发各分支行和总行各部。同时，要求各部门就读本内容组织员工培训、学习，以增强员工消费者权益保护意识，提升服务质量。同时，我行还结合新媒体优势，通过我行官方网站发布消保信息4次、微博微信等公众平台发布消保信息累计15次、另外还通过网点电视、LED屏、街道设点宣传等多种方式对金融消费权益保护这一主题内容进行持续宣传。印制了《金融消费权益保护手册》3万册，除在各网点摆放外，还定期组织员工到公共场所免费发放，以提高全民消保意识。

**消协处理投诉举报工作总结4**

3月15日，国际消费者权益日到来之际，杭口镇小学\*\*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\*\*升旗仪式，学生\*\*吕心雨作”学会诚信与\*”\*\*下的讲话。随后，李梦霞\*\*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\*\*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\*\*们给学生讲解消费\*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，\*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\*知识传达给家长、邻居、亲朋好友，为营造\*\*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。

——消费者权益保护标语

**消协处理投诉举报工作总结5**

xxx年以来，XX县工商局按照国家工商总局的统一部署和省工商局安排，根据市工商局xx年消费者权益保护工作实施意见,结合实际，制定20\_年消费者权益保护工作重点，全面加强流通领域商品质量监管，认真开展形式多样的纪念活动，更加有为强化消费维权，切实维护社会和谐稳定，提升全社会保护消费者权益意识，推进消费者权益保护工作。

>一、积极推进服务领域消费维权监管执法

根据XX市工商局《关于开展快递行业专项整治工作实施方案》要求，结合实际，制定开展快递行业专项整治工作实施方案,开展规范快递服务行为的专项执法检查。全面摸底，由监管人员深入辖区，对相关快递行业进行调查摸底，建立快递行业经济户口，全县共有申通、中通、圆通、韵达、邮政、天天快递行业。对从事投递、代理、代办、中转等快递业务的市场主体的清查，全面掌握相关快递行业使用正式快递合同，而是在快递单的下部分印有快递协议内是否存在不平等格式条款等情况。此次专项整治共出动执法人员32人，执法车辆8车次，检查经营场所6个，检查快递公司6户，发出责令整改通知书1份，办理快递行政指导案件5件。

>二、积极推进流通领域商品质量监管

(一)开展液化石油气掺混二甲醚行为专项整治行动。为确保辖区人民消费安全，按照国家质检总局、工商总局、省工商局和市局的相关工作要求，XX县工商局采取三项措施对液化石油气掺混二甲醚进行全面彻底清查，杜绝液化石油气掺混二甲醚流入消费市场。经检查，我县范围内共有液化石油气充装单位1户和民用液化石油气经营门店11户,此次专项整治行动出动人员21人次,车辆7次，督促指导其建立索票索证、进销货台帐。

(二)开展对流通环节销售不合格钢化玻璃清查。根据市局转发省质监局20\_年1季度对全省63家建筑安全玻璃企业实施了监督抽查，通报了检测中不合格建筑安全玻璃企业及批次产品。我局对通报中所列检测不合格的商品迅速组织开展市场清查，依法查处流通环节销售不合格钢化玻璃的行为。此次清查，共出动执法人员26人次，车辆8台次，检查玻璃经营户47户，清查中未发现通报中所列检测不合格的商品销售。

(三)开展流通领域商品质量监测。按照市局安排，对人造板钢筋电线等质量专项监测。上半年，抽检电压锅1个，电饭锅1个，人造板2个,铝合金型材2个,钢筋1个,电线1个,民用液化石油气2个，共计10样。

>三、积极推进消费维权宣传教育活动

(一)开展新《消法》学习

为深入贯彻实施新《消法》知识，根据市局关于学习新《消法》及组织新《消法》统一考试的通知，我局认真开展在线网络培训、印制新《消法》资料每人一本学习、安装新《消法》宣传屏保等方式对新《消法》进行了学习，加强工商执法人员对新《消法》的学习，熟练掌握运用新《消法》。为检验新《消法》网络学习培训成果，根据毕工商消(20\_)5号关于组织新《消法》统一考试的通知安排。此次参加考试的有县局消协、消保股、基层工商分局工作人员共21人。通过此次考试活动，旨在增强全县工商消协消保人员学习新《消法》的意识，提高依法行政能力和业务知识水平，达到了预期效果。

(二)认真开展形式多样的纪念活动

为隆重纪念20\_年“”国际消费者权益日和新《消法》实施。3月15日，在第32个国际消费者权益保护日到来之际，由XX县工商局，县消协牵头，在县质检、卫药监、烟草等职能部门的配合下，紧紧围绕“新消法、新权益、新责任”主题，举行消费者权益保护宣传活动，各分局结合当地实际,利用赶集日在乡镇主要街道设立若干分会场开展宣传活动。一是3月3日起，XX县工商局制定开展消费者权益日宣传咨询服务系列活动方案,并制作新《消法》和20\_年投诉案例、警示提示音频资料，利用宣传车到各分局10个主要乡镇开展宣传活动。二是县委常委副县长陈祖军、县工商局局长杜鑫同志分别发表讲话。对20\_年消费维权先进个人进行了表彰，并对贫困留守儿童进行了爱心捐助。三是活动会场共设立宣传台12处，播放市局宣传视频及我局制作的20\_年消费维权十大案例和十大警示提示、发放宣传资料、解答消费者的相关咨询。宣传新修订的《消费者权益保护法》、《食品安全法》等法律法规知识;向消费者传授识假辨假知识。现场向消费者耐心讲解了30余种假冒伪劣商品的鉴别方法，提高了消费者鉴别真假商品的能力;现场接受咨询投诉。设立了投诉点，接受群众现场投诉咨询，为消费者答疑释惑。现场发放宣传生活常识及法律法规知识等资料3000余份,受理咨询达300余人次,制作展板4块现场展示:新《消费者权益保护法》知识宣传及我局20\_年消费维权工作。四是活动现场还举办了普法、维权灯谜竞猜比赛，吸引广大消费者驻足参与，促进了新《消法》的宣传广为人知。五是活动结束后，将查收的不合格化肥、食品、香烟、白酒、电线等假冒伪劣商品进行了焚毁，总价值15万元。六是对“”晚会期间“12315”热线作了具体安排。3月14、15日值班人员, 24小时值班;直接通过网络接收、处理、反馈“”晚会现场申诉举报，做到转办快、处理快、反馈快。

(三)紧跟工作动态，提高信息时效。信息内容紧密结合12315工作，达到宣传目的。目前，发《消费维权信息》14期。

>四、认真处理投诉，维护消费者利益

20\_年，按照12315行政执法体系“四个平台”建设的总体要求，不断完善12315受理和处理工作程序，进一步畅通受理消费者诉求渠道，有力维护了广大消费者的合法权益。目前，12315共受理消费者投诉7件，处理7件，挽回经济损失万元;12315信息平台转办4件,处理4件，把消费纠纷化解在萌芽状态，依法维权，构建和谐消费环境。

>五、工作中存在的问题和下一步打算

存在的问题：一是思想认识不到位，人员配备不强;二是分局12315投诉举管辖范围广，解决问题难度大、工作成本高;三是分局消保维权工作人员素质与能力有待提高;四是投诉商品检测鉴定难,检测鉴定成本高。

打算：一是完善12315消费维权服务站规范化建设;二是做好商品质量监管,督促经营者商品质量进销台账;认真开展商品质量抽样调查。三是加强消保和“两站”人员培训;四认真处理消费者投举报，并录入12315平台;五是按时上报有关材料和报表。

**消协处理投诉举报工作总结6**

上半年，在县局党组的.正确领导下，在市局消保科、12315指挥中心的业务指导下，严格按照年度绩效考评的要求，突出重点，强化责任，进一步加强流通领域的食品安全监管，积极探索建立食品安全监管长效机制，依法打击各种违法违章行为，为人民群众创造了一个安全、放心的消费环境。现将我局1-6月份消保工作情况总结如下：

>一、加强领导，明确责任

为进一步加强流通领域的食品安全监管，我局成立了由局长任组长，副局长任副组长，各股室负责人为成员的食品安全监管工作领导小组。同时，明确管理人员和管理对象的责任，增强了责任感，为食品安全监管的落实提供了制度保证。

>二、认真开展各项工作

1.“食品流通许可证”有序发放

今年，我局食品流通许可证的发放工作，继续有序进行。针对以前办理的《卫生许可证》陆续到期，需要办理《食品流通许可证》，我们要求各工商所及时告知经营者，让经营者都能积极主动的来办理《食品流通许可证》。今年上半年共发放《食品流通许可证》XXX户，截至目前为止，共办理食品流通许可证XXX户。

2.专项检查一样都不能少

上半年，我们以群众日常生活必需的食品和季节性、节日性食品为重点，以交通繁华地段、学校周边、城乡结合部、农村集市为重点区域，集中开展专项执法检查。突出抓好粮食、食用油、调味品、肉类、水产品、蔬菜、禽蛋、奶制品、干果、副食品、儿童食品、保健食品、酒类和老年食品等食品质量监管，维护食品市场和节日消费安全。先后开展了“元旦、春节”期间食品市场专项整治、打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品整治、问题奶制品市场清查、“五一”节期间食品安全集中整治、学校周边食品市场专项整治、食品添加剂市场和食用油市场专项检查等行动。共出动执法人员XXX人次，检查经营主体XXX户次，累记查处商品违法案件XX件，案值XX万元，结案XX起，罚款入库XX万元。

3.食品质量监管工作坚持不懈

今年，根据上级要求制定了《20XX年流通环节食品抽样检验及快速检测工作计划》，针对乳制品、葡萄酒、黄酒、婴幼儿食品、罐头、糖果、烘炒食品、豆制品、休闲食品、干货、饼干、果脯、粮食制品、桶装饮用水等人民群众息息相关的生活用品，进行食品抽样检验，上半年县局组织抽样检测XX组，合格XX组，不合格XX组。

4.充分发挥“12315”申诉举报网络的作用

为充分发挥“一会两站”作用，使其真正成为解决消费纠纷、

提供维权服务的前沿阵地。一是继续深入开展“五进”，不断健全和完善消费维权网络。二是充分发挥“12315”指挥中心和各级申诉举办中心的作用，切实维护消费者合法权益。坚持节假日值班制度，建立申诉举报日记制度，及时快速分流各类案件。半年以来“12315”指挥中心共接到申诉举报XX起，已处理XX起，为消费者挽回经济损失XX万元。针对申诉举报过程中发现的危害性大，反应比较集中的问题，及时发布消费警示2次。三是加大对“12315”的宣传力度。为提高12315社会公信度，我们联合各级消委大力开展3·15年主题宣传活动，及时处理消费者申诉，发布消费维权工作情况，宣传消费者权益保护工作成果，接受社会各界的监督。为庆祝20XX年“3·15”国际消费者权益日，广泛开展宣传消费者权益保护法律法规，根据中国消费者协会确定的“消费与安全”年主题开展各项活动，引导消费者增强保护意识,我局周密安排部署了3·15活动，开展了3·15“国际消费者权益保护日”活动。在主要街道电子广告牌上播放省局制作的“12315”公益广告，进行公益宣传，开辟“消费与安全”专栏，发布消费警示。悬挂彩球、横幅，设置“消费与安全”广告宣传牌，张贴有关宣传庆祝3·15活动标语横幅XX条。在县城XXX举办“消费与安全”宣传活动，县工商、质监、药监、烟草等二十多个部门在广场联合开展宣传、咨询、投诉、识别假冒伪劣商品展示台活动。同时安排XX辆宣传车队在县城主要街道巡回广播宣传《\_消费者权益保护法》、《湖南省消费者权益保护条例》和有关法律法规。当天设立咨询点XX个，发放宣传资料XX份，受理咨询XX人次，投诉X件。下午组织人员集中地点举行现场销假活动。共销毁假冒伪劣商品XXX公斤，价值XX万多元。

20XX年上半年的工作，我们虽然取得了一定成绩，但离上级和县局党组要求仍有一定差距，我们将在下半年的工作中，继续加大食品安全监管力度，切实加强流通环节商品质量监管，继续维护好消费者合法权益，取得更好的工作成绩.

**消协处理投诉举报工作总结7**

消费者关系管理这个概念最初由GartnerGroup提出来。对CRM的定义，目前还没有一个\*\*的表述，但就其功能来看，CRM是通过采用信息技术，使企业市场销售、销售管理、消费者服务和\*\*等经营流程信息化，实现消费者资源有效利用的管理软件系统。其核心思想是以“消费者为中心”，提高消费者满意度，改善消费者关系，从而提高企业的竞争力。

一、现代消费者关系管理产生的原因可以归纳为以下3个方面：消费者资源价值的重视（管理理念的更新），消费者价值实现过程需求的拉动，以及信息技术的推动。

1、消费者资源价值的重视

获得和维持竞争优势是企业生存与发展的基础，企业的竞争优势从内容看包括规模优势、绝对的低成本优势、差别化优势等。消费者资源对企业除了市场价值，即消费者购买企业的产品、服务，使企业的价值得以实现外，主要体现在以下几个方面：成本领先优势和规模优势、市场价值和品牌优势、信息价值、网络化价值。

2、消费者价值实现过程需的拉动

与消费者发生业务关系几乎涉及公司所有的部门，但在很多企业，销售、营销和服务部门的信息化程度越来越不能适应业务发展的需要，越来越多的企业要求提高销售、营销和服务的日常业务的自动化和科学化，这是消费者关系管理应运而生的需求基础。我们常常从消费者、销售、营销和服务人员、企业经理那里听到各种抱怨。对于这些抱怨，我们并不陌生，这就需要各部门面对消费者的各项信息和活动进行集成，组建一个以消费者为中心的企业，实现对面向消费者的活动的全面管理。

3、技术的推动

计算机、通信技术、网络应用的飞速发展使得上面的需求不再停留在梦想阶段。信息技术的发展使得信息在以下几个方面的应用成为可能。企业的消费者可通过电话、传真、网络等访问企业，进行业务往来。任何与消费者打交道的员工都能全面了解消费者关系，根基消费者需求进行交易，了解如何对消费者进行纵向和横向销售，记录自己获得的消费者信息。能够对市场活动进行规划、评估，对整个活动进行360°的透视。能够对各种销售活动进行追踪。系统用户可不受地域限制，随时访问企业的业务处理系统，获得消费者信息。拥有对市场活动、销售

活动的分析能力。能够从不同角度提供成本、利润、生产率、风险率等信息，并对消费者、产品、职能部门、地理区域等进行多维分析。这些功能都是围绕消费者展开的。与“上帝是消费者”这种操作性不强的\*\*相比，这些功能把对消费者的尊重落到了实处。

二、综合所有CRM（消费者关系管理）的定义，我们可以将其理解为理念、技术、实施3个方面。其中，理念是CRM成功的关键，它是CRM实施应用的基础和土壤；信息系统、IT技术是CRM成功实施的\*\*和方法；实施是决定CRM成功与否、效果如何的直接因素。三者构成CRM稳固的“铁三角”。

三、消费者关系管理涵盖了直销、间接销售以及互联网等所有的销售渠道，能帮助企业改善包括营销、销售、消费者服务和\*\*在内的有关消费者关系的整个生命周期。为便于快捷了解CRM的全貌，本书试图从以下几个角度对CRM进行分类梳理。

1、按目标消费者分类。并非所有的企业，都能够执行相似的CRM策略，这又相应的意味着，当同一公司的不同部门或地区机构在考虑CRM实施时，可能事实上有着不同的商务需要。在企业应用中，越是高端应用，行业差异越大，消费者对行业化的要求也越高，因而，有些专门的行业解决方案，比如银行、电讯、大型零售等CRM应用解决方案。而对中低端应用，则常采用基于不同应用模型的标准产品来满足不同消费者群的要求。一般将CRM分为3类：以全球企业或大型企业为目标消费者的企业级CRM；以200人以上、跨地区经营的企业为目标消费者的中端CRM；以200人以下企业为目标消费者的中小企业CRM。

2、按应用集成度分类。CRM涵盖整个消费者生命周期，涉及众多的企业业务，如销售、\*\*服务、市场营销以及订单管理等。CRM既要完成单一业务的处理，又要实现不同业务间的协同，同时，作为整个企业应用中的一个组成部分，CRM还要充分考虑与企业的其他应用，如与财务、库存、ERP、SCM等进行集成应用。从应用集成度方面可以将CRM分为：CEM专项应用、CRM整合应用、CRM企业集成应用。

3、按系统功能分类为：操作型CRM、合作型CRM和分析性CRM。操作型CRM用于自动的集成商业过程，包括对销售自动化、营销自动化和消费者服务与\*\*。合作型CRM用于同消费者沟通所需\*\*的集成和自动化，主要有业务信息系统、联络中心管理和Web集成管理。分析性CRM用于对以上两部分所产生的数据进行分析，产生消费者智能，为企业的战略、战术的决策提供\*\*，包括数据仓库和知识仓库建设，及依托管理信息系统的商务智能。

——对消费者权益保护的总结

**消协处理投诉举报工作总结8**

随着人们对生命健康重视程度的提高，患者自我\*意识的增强，使患者对护理人员的职业道德，专业水\*，服务质量提出了更高的要求。在产科这种高风险的护理工作中，当护理的期望值未达到患者的预期期望时，与护理相关的投诉就会出现。我科对1季度护理工作的投诉，进行了原因分析，并总结如下：

>一、投诉原因分析

1、医生自身方面

①年轻医生缺乏经验，和患者沟通达不到意料中的效果。

②百姓心中有好日子的概念，导致患者入院有间歇性，有时当日入院患者过多导致医生工作繁重，没有足够的耐心。

③个别医生不太重视与患者的沟通，导致问题帮病人解决了但患者依然不满意。

④个别医生自我修养不够，脾气太大。

2、护士自身方面

①护理人员缺乏用药相关知识，相关知识培训少。

②住院患者高峰期护理人员工作繁琐。

③入院时接待患者不热情，与患者交流时，语气生硬，对患者提出的一些不合理要求不能随机应对，而表现出冷漠，对一些特殊的风险患者不够尊重，缺乏以人为本的服务意识。

④在公共场所评价患者，忽视患者权益，对一些特殊患者的护理，自我保护意识差，未意识到医院与患者的合同关系。

3、患者方面原因

①对健康\*\*的重视，\*意识的增强患者对医疗，护理期望值的提高是一个重要原因。

②患者的投诉带有片面性，感\*\*彩，患者投诉时只强调自己的\*\*，而忽视了患者的义务。

③对护理工作缺乏理解，少数患者对护理工作不能完全理解，如：住院的一些相关\*\*，对一些治疗、护理按诊疗、护理常规进行的合理安排，不能完全接受。

④缺乏医学常识，对治疗护理中发生的与其期望值不符时，将正常的并发症归咎于医生、护士。

4、环境方面原因

①产科住院患者较多，物品多，产生的生活垃圾多，保洁人员保洁难以维持。

②清洁工上班做事不认真，卫生难以让人满意。

③我科部分硬件设施设备用具老化，但又达不到报废，应考虑到北城搬迁建设，降耗节支故患者不满意。

④后勤保障\*\*管理欠佳，患者陪护过多病区欠安静，影响患者休息。

>二、整改

1、实事求是的对待患者家属对护理工作的投诉，首先认真倾听，做到耐心，细致，诚心，不论有无过失，不要急于反驳和辩解，即使对方质问，也要慎言对待，稳定投诉者的情绪，以免使矛盾激化，取得投诉者的信任并达成共识，以便更好地处理投诉。其次：对患者投诉的问题进行核实、分析原因、找出投诉的焦点，采取对策积极应对，并将处理结果及时反馈给投诉者，如果是护理人员的原因，要及时向患者赔礼、道歉，对患者好的建议虚心接受，不当之处要适当解释，做好沟通工作，消除误解。

2、加强护士的继续教育，提高专科护理水\*。专科医疗技术的不断发展，对护理的水\*提出了更广、更高的要求。对年轻护士要有一对一的帮扶带教教师，对专科护士要求加强自身学习，更新知识，互帮互学，取长补短。科室定期进行护理查房，业务学习、晨间\*\*，疑难病例护理讨论，请本科医生不定期进行专科知识讲座，以提高专科理论水\*。每年定期培训护理技术操作常规，专科技能操作，急救技能操作，并进行考核，在\*时工作中结合临床实际，进行抽查考核，使所学知识与临床护理紧密结合，以提高护士的综合素质，更好地为患者服务。

3、增强法制观念，提高医护的自我保护意识。护理行为是一种社会行为，临床护理中潜伏着许多法律问题，认真学习各种法律、法规、规章\*\*。对易发生投诉的时间：节假日、周末、中午、夜班，对易发生投诉的人员：新分来护士、轮转护士、年轻护士，作好人员及排班安排，并作为管理的重点，对出现投诉的护理人员要进行及时的教育、帮助。

4、认真落实岗位职责，培养护士的慎独修养。护理学是一门\*\*的学科，护理服务的对象是人，在临床护理工作中，要树立以人为本的服务理念，尊重每一个服务对象，对患者提出的合理要求，及时给予提供和帮助。在\*\*工作，无人\*\*的情况下，严格执行护理技术操作常规、岗位职责，为患者提供安全优质的服务。

5、加强文明服务意识，建立新型护患关系在护理工作中热情对待患者，文明礼貌，与患者交流时，态度和蔼，语言亲切，注意沟通的技巧。对患者提出的问题，采取适当的方式，给予耐心细致的解释，树立患者至上的原则。处处为患者作想，满足患者的需求，超越患者需求，改变服务的理念，构建\*\*的护患关系。

6、和被投诉的医生护士沟通，针对发生的问题找出切入点，有则改之无则加勉。

7、护士加强病房管理，针对确实不能用的生活设备等及时告知后勤，该修则修，该换则换。对能用但患者不满意的设备设施对患者做合理解释，取得理解。

>三、总结

在现今医疗环境下，只有正视现实，妥善处理护理中发生的护理投诉，不包庇，分清责任，公正处理，都能达到使患者满意的目的，并且从中总结教训，教育医护人员，不断完善自身素质，为患者提供更好的优质护理服务，才是构建\*\*护患、医患关系、\*\*医院之根本。

**消协处理投诉举报工作总结9**

第二十一条 对决定受理的\'投诉，应及时对投诉事项进行\*\*。在\*\*取证时，调解人员通常不少于2人，并应当出示有效证件或证明文件。

第二十二条 调解人员是当事人的近亲属或与当事人有其他利害关系，可能影响公正处理的，以及当事人对调解人员提出回避申请的，应当回避。

当事人对调解人员提出回避申请的，由消协秘书长决定。

第\*\*\*条 属于省消协(96)11号《关于对重大投诉案件的认定意见》范围的投诉，应附上有关材料，由本级消协秘书长批准，指定调解人员负责\*\*处理。

第\*\*\*条 消协处理消费者投诉，可行使下列职权：

(一)要求当事人举证。

(二)询问当事人。

(三)查询、复制与消费争议有关的协议、单据、业务函电及其他有关资料等。

当事人、有关单位和个人有义务协助消协收集证据。

第二十五条 需要\*\*、询问当事人、证人的，应当制发《约请询问通知函》。\*\*、询问应当个别进行，并认真做好笔录。

\*\*笔录应当交被\*\*人核对(对没有阅读能力的，应当向其宣读)，经核对无误后，由被\*\*人逐页在笔录上签名、盖章，被\*\*人拒绝签名或者盖章的，应当在笔录上注明。

第二十六条 因商品或者服务的质量发生争议需要进行检测、鉴定的，由双方约定送法定机构检测、鉴定。双方不能就检测、鉴定机构达成一致意见的，由受理投诉的消协确定。鉴定部门应出具书面鉴定结论，并对结论负责。检测鉴定费用由鉴定结论的责任方承担。如双方均有责任的，由双方共同承担。

商品或者服务质量不能检测、鉴定的，经营者应当证明自己无过错;不能证明自己无过错的，应当承担责任。

第二十七条 投诉受理后，应当在5日内制发《投诉转送函》，将投诉材料(复印件)转送被投诉方，要求被投诉方在5日或指定的时间内作出答复，对超出期限没有答复的，再次催促，直至有结果。被投诉方在期限内，对投诉材料持否定意见的，应予举证。

第二十八条 对决定受理的投诉，应当自受理之日起三十日内调解完毕，检测、鉴定时间可以不计算在内。因案情复杂，不能在三十日内处理完毕的，经过本级消协秘书长批准，可延长三十日。

第二十九条 经调解达成一致意见需要制作《调解协议书》的重大投诉案件，由调解人员拟制《调解协议书》，由本级消协秘书长批准。《调解协议书》应发送双方当事人，报送上一级消协。不需制作《调解协议书》的一般投诉，应将调解意见在《投诉登记表》调解处理情况栏内注明。

第三十条 调解结束后，对调解无效的、提请\*\*\*\*处理的、投诉人提出撤诉的等案件，由调解人员做好记录，并签名盖章后存档备查。

第三十一条 符合下列情况之一，消费者又未提出异议的视为结案：

(一)被投诉人在法定时间或规定的时间内向投诉人作出答复满15日的(自收到答复之日起计算);

(二)双方当事人达成了调解协议的，自调解协议签字之日起满15日的;

(三)已告知消费者通过其它途径解决争议满15日的。

第三十二条 消协在\*\*、调解消费争议时，对双方当事人的错误和违法行为应当进行批评教育：

(一)对当事人进行当面批评教育;

(二)对批评教育无效的，经本级消协秘书长同意，可直接向当事人上级\*\*，请求协助教育;

(三)通过跟踪采访，进行\*\*\*\*，必要时可公开点名批评。

第三十三条 须提请\*\*\*\*处理的，应制作《提请处理转送函》，并附上投诉材料送往\*\*\*\*。

第三十四条 对涉及面广，危及广大消费者权益的，或者损害消费者权益情节严重，又久拖不决的重大投诉，应及时向\*或者\*\*\*\*反映，要求制止和及时查处;同时，可通过大众传播媒介予以揭露。批评，并公开提醒消费者注意，避免和减少由此造成的损害。

——消费者投诉分析工作总结 (菁选3篇)

**消协处理投诉举报工作总结10**

各乡镇人民\*,县直\*\*\*\*:

为进一步贯彻《\*\*\*\*\*\*\*消费者权益保～》、《安徽省消费者权益保护条例》,宣传“健康·\*”年主题,提高消费者\*意识,打击假冒伪劣,宣传名优产品,倡导健康消费,按照市\*\*\*部署,县\*定于3月15日前后在全县范围内开展纪念3·15国际消费者权益日系列宣传活动,现将有关事项通知如下:

>一、活动主题

今年系列活动的主题是“健康·\*”。

>二、活动内容

3·15期间,我县将\*\*\*\*\*\*和行业协会开展以下活动:

1、召开\*\*发布会。宣传“健康·\*”活动主题,介绍“3·15”活动安排情况,公布～年查处的侵害消费者权益的典型案件,总结\*\*\*\*在贯彻《消费者权益保～》和《安徽省保护消费者合法权益条例》等方面取得的成绩。

2、动员社会各界参加。县直\*\*\*\*要相互\*\*和配合,共同\*\*开展“3·15”纪念活动。县\*\*\*将发表电视讲话,\*\*单位要通过专题节(栏) 目开展热点问题点评,广泛宣传“健康·\*”活动主题。各有关单位要结合自身实际,采取挂横幅、贴标语、插彩旗、升彩球、开动宣传车等行之有效的办法进行广泛宣传,努力营造气氛。

3、\*\*开展以“健康·\*”为主题的大型街头宣传咨询活动。县\*将\*\*有关单位于3月14日-16日在城区繁华地段设立宣传台,\*\*相关专家和业务人员现场接受消费者的咨询,散发宣传材料。各乡镇要结合实际开展活动,努力营造“健康·\*”的浓厚氛围。

4、开展假冒伪劣商品集中焚烧活动。3月14日上午,集\*\*毁各执法部门查获的假冒伪劣商品,并公开\*\*。焚烧活动由工商部门牵头,质量技术\*\*、烟草专卖、卫生防疫、种子管理、药监、文化等部门配合,要加大宣传力度,扩大宣传教育面。

5、\*\*一次市场大检查。3·15前,有关执法部门要相互协作、\*\*行动,开展一次以食品市场检查为重点的集中整治活动,严肃查处危害消费者生命健康、身体健康、心理健康的假冒伪劣商品和劣质服务,切实维护消费者的合法权益。

6、开展消费指导活动。\*\*有关专家和有关单位的业务骨干接受消费者的咨询、投诉。开展“热线联接千家万户、情系百性健康\*”活动。通过电话、网络等形式向万名消费者了解健康\*有关方面的意见和建议。开展针对农村消费者、儿童消费者、老年消费者、学生消费者等特定群体与生命健康有关情况的\*\*。

>三、活动要求

1、加强\*\*。县\*成立由县委\*\*、常务副\*为组长的～年3·15系列活动\*\*小组,\*\*负责整个活动的部署和督查工作。各执法部门都要积极行动起来,切实履行职责。县工商局和消费者协会及各工商所要\*\*\*\*今年的3·15纪念活动,将它作为一项主要工作列入全年目标考核,做到早筹划、早安排、早落实。

2、强化宣传。各\*\*\*门和\*\*\*\*要紧紧围绕“健康·\*”年主题,力求在宣传的广度、深度上有所突破,保证宣传的广泛性和实效性。

3、注重实效。各地、各部门要结合本地本部门的实际,突出重点,开展形式多样的纪念活动,注重实际效果,避免流于形式。

>附:“健康·\*”宣传\*\*

“健康·\*”宣传\*\*

1、以“\*”重要思想为指导,全面推进消费者权益保护工作

2、依\*,健康消费

3、加强社会\*\*,营造健康消费环境

4、整顿和规范市场经济秩序,全面建设小康社会

5、天天3·15,放心消费奔小康

6、畅通投诉渠道,切实解决消费纠纷

7、全面小康新时代,放心消费新生活

8、农民奔小康,《消法》、《条例》来护航

9、全面履行七项职能,营造健康消费环境

10、严格执行“三包”,积极贯彻《消法》、《条例》

11、诚信为本,依\*

12、生命健康权是人的最基本\*\*

13、学习健康消费,学会健康消费

14、落实可持续科学发展观,构建\*\*社会

15、\*\*经营,努力提供安全健康的消费服务

**消协处理投诉举报工作总结11**

>一、\*\*重视，周密部署

落实文件要求，认真开展失信投诉举报宣传活动，局\*\*\*\*\*\*，认真\*\*，成立以\*\*为组长，局\*\*及局机关各科室、事业单位、国土分局(所)负责人为成员的\*\*小组，以开展失信投诉举报宣传为契机，广泛宣传动员全社会的力量，加大对失信行为及时有效惩戒，让失信者“一处失信，处处受限”，促进诚实守信环境的形成，提升全社会信用环境水\*。

>二、形式多样，营造氛围

在局门前及各乡镇举行贴近实际、贴近群众、贴近生活的宣传活动。我们专门设立宣传台、宣传板，发放宣传材料，在局信息板上滚动播放失信投诉举报宣传\*\*，在局办公楼悬挂横幅。

>三、加强培训，\*\*学习

局机关及各事业单位认真\*\*学习\*\*学习《XX市失信投诉举报管理办法(试行)》，规范我局失信投诉举报管理工作，加大对失信行为的惩戒力度，促进诚实守信环境的形成，提升全社会信用环境水\*。

本次宣传活动的开展，增强了全体\*\*员工的信用观念，营造出了诚实守信的工作氛围，进一步提升了我局整体公信力和信用发展环境。

**消协处理投诉举报工作总结12**

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315“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。

疫情发生后，武清支队根据总队领导指示要求，为了保持支队指战员身体健康，保证队伍战斗力，全面启动新型冠状病毒防疫工作：

一、启动疫情预案，广泛开展宣传

支队召开专题会议迅速启动疫情应急预案，建立健全应急机制，确保一旦发现肺炎疫情能根据不同的疫情级别，采取相应对策，按照“早、快、严”的原则报告疫情。同时广泛科普知识宣传普及工作，树立“健康安全第一”的思想，做到不落一人，采取多种宣传形式，提高各队指战员的自我防护意识。制定了防疫七项措施，把病毒疫情拒之门外。

二、组织营区消毒工作

为落实好经常性卫生防病制度，减少疾病传播途径。支队要求每周开展营区卫生大扫除、及时消除卫生死角，并定期对营区消毒，督促个人卫生习惯的养成。使全体指战员从思想上充分认识到预防疾病发生和传播的重要性。

三、深入基层开展巡诊

支队本着对全体指战员健康负责任的态度把预防工作作为一项十分紧迫重要的政治任务来完成，指派专人赴基层中队开展医疗巡诊工作。现场为基层指战员就常见病多发病答疑解惑、指导用药，并就常见的训练伤开展现场诊治。同时引导广大指战员消除恐慌心理，稳定队伍思想，要求各队发现发热、咳嗽等症状及时就医。

四、加强体温检测，做好登记

支队要求各队从即日起每天定时检测全体指战员体温，并做好登记工作。同时加强对外来人员的体温检测，要求门岗哨兵对外来人员逐一检测体温，对发现有发热、咳嗽等症状的一律不准进入营区。

五、配发口罩、储备防疫药品

戴口罩是阻断呼吸道分泌物传播的有效手段。支队为每一名指战员配发了口罩，要求人员外出时必须佩带防护口罩。同时支队储备了冬季预防感冒的药品，做到及时治疗。

“疫情就是命令，防控就是责任。”合作市委组织部响应号召、冲锋在前、担当作为，激励引导基层党组织和广大党员、干部，紧紧依靠群众，凝聚打赢疫情防控“阻击战”的强大合力。

带头凝共识，聚力当好抗疫“擎旗手”。疫情面前人人有责，信心比黄金更重要。市委组织部把在抗击疫情中担当、履职作为增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”的“试金石”，第一时间贯彻落实，第一时间安排部署。同时，通过微信群及时向组工干部传达抗疫相关精神和要求，10名在家和在外“留观”的组工干部虽远不闲，主动请缨、隔空工作，打电话、统数据、搞策划，成为一线干部的“得力助手”。

带头树旗帜，助力建好抗疫“主心骨”。抗击疫情是当前最大的大局，各级党组织和xxx员必须带头攻坚。为切实把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，做到哪里任务险重哪里就有党组织坚强有力的工作、哪里就有党员当先锋作表率的要求，市委组织部相继下发了《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》《关于在抗疫一线发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用的通知》，并在各检查卡点、防疫一线广泛开展“建堡垒、树旗帜”行动和“戴党徽、亮身份、当先锋”活动，第一时间指导建立临时党支部7个，党员突击队82支、党员先锋队62支，并积极开展承诺践诺和抗疫宣誓，在鲜红的党旗下，20名党员主动“请战”，15名干部群众申请入党。

带头补短板，用力把好抗疫“总防线”。疫情防控是系统工程，只有把各项工作做实做细才能形成工作合力。按照省州市委相关要求，严格落实县级干部报告制度，要求科级干部记写抗疫日志，进一步靠实各级领导干部的责任意识。结合全市疫情防控工作要求，成立了由组织部长任组长的督查组，采取“四结合”方式对6乡4街道、18个村社区、1处检查卡点和6个部门开展督查检查6次，特别对社区楼院、小区等防控工作薄弱环节提出了有针对性的防控措施，通过督查，先后共向市防控办上报基层防控工作中有关问题15条，督查现场纠正问题10条。同时，严格落实疫情防控各项工作，扎实做好本单位办公环境清洁、戴口罩上岗等预防和控制工作，确保落细落小落实。

在打赢新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控阻击战中，区宣传舆情组按照区委统一部署，全面动员，全面部署，全面发声，营造了“坚定信心、同舟共济、众志成城、科学防治”的浓厚氛围。

1、全面发动兴热潮。

连日来，区委常委、宣传部部长、疫情处置工作指挥部副总指挥\_主持召开宣传舆情组专题会议，对做好宣传舆情工作再安排、再部署，并到所包街道\_街道实地督导，提出明确要求。特别是对做好宣传舆情工作，要求坚持传统媒体和新媒体相结合，做好防疫常识的宣传引导;加大正面宣传力度，做好恐慌心理的消除引导;营造不信谣、不传谣社会氛围，做好防传谣、信谣的教育引导;积极发动广大群众，做好全面参与防控的引导;引导群众树立正确的就医、购物观念，维护良好社会秩序。各镇街、部门加大宣传力度，利用基层组织微信群、“村村响”应急广播等，及时将权威信息传达到群众手中，建立了区、镇街、村居三级宣传体系，在全区兴起了群防群控的宣传热潮。

2、新闻宣传领方向。

3、社会宣传聚能量。

4、文艺宣传奏强音。

以“文艺六百工程”为载体，让文艺作品在疫情防控中传递温暖、奏响强音。《背影》《勇者之歌》《最美的逆行》《中国脊梁》等一批有温度、接地气的文学曲艺作品，让人们看到美好、看到希望、看到胜利就在前方。

存在问题：

一是新闻记者采访防护设备不足，如医用酒精、消毒液、紫外线消毒灯等紧缺，记者及设备消毒物资储备不足。

二是无线应急广播存在人为断电现象，广电台维修人员少，不能迅速巡查维修。

下一步，将充分发挥职能作用，加大宣传力度，引导社会舆论，营造“众志成城、群防群控”的浓厚氛围。

新冠肺炎疫情发生以来始终把疫情防控作为当前组织工作的突出任务，在疫情防控中积极主动履职，努力把党的强大政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化为疫情防控工作优势，引导各级党组织和广大党员干部群防群治、共克时艰，以实际行动在疫情防控一线践行初心使命，让党旗在防控疫情斗争第一线高高飘扬。

一、提高政治站位，凝聚组织力量。坚持把疫情防控工作作为巩固拓展主题教育成果的重要考场和实践战场，强化思想引导，以实际行动增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

一是上情及时下达。迅速转发上级关于加强党建引领全力做好疫情防控工作、关于进一步发挥各级党组织和广大党员干部先进模范作用，以及关于充分发挥社区(村)、小区党组织作用等\_份通知，确保政令畅通，使基层党组织和广大党员干部知道做什么、怎么做，明晰了工作目标和方向，确保了思想和行动高度统一。

二是上下快速响应。区委、区政府主要负责同志从春节前就一直坚守岗位、靠前指挥，区级领导班子成员先后\_次深入镇街、村(社区)、医院、执勤卡口等疫情防控一线开展调研督导。各镇街、各部门认真落实属地管理，坚决扛起责任，各司其职、协同推进。根据中组部、省组、市组通知要求，区委组织部在区委统一领导下，立足职能职责，自觉将干部、组织、人才工作纳入疫情防控大局中部署推进。区委组织部召开\_次部务会和\_次专题会议，研究部署组织部门在疫情防控有关工作措施。

三是广泛宣传动员。区委组织部专门印发《致全区各级党组织和广大党员干部的一封信》，动员全区各级党组织和党员干部在疫情防控一线争当先锋、争作表率，全区目前在一线直接参与疫情防控斗争的基层党组织\_个、党员\_名。各级党组织灵活利用官方微信、电视、报纸等多种形式发布全区抗击疫情动态消息\_余篇(条)、阅读量超\_万人次，在\_电视台、\_日报播报、刊载新闻\_余条。结合本地特色，在全市率先推出村(居)“方言+普通话”疫情宣传广播，迅速在村(居)营造起疫情防控的浓厚氛围。

战场就是考场，疫情就是镜子。干部的态度如何、能力如何、作风如何，心里是不是装着老百姓的生命安全和身体健康，面对疫情有没有清晰有效的防控思路、化险为夷的本领能力，在这面镜子下，哪个干部有办法有能力，哪个干部没担当没作为，都照得一清二楚，老百姓的心里也明白着。

照清楚干部的态度。关键时候看态度。疫情当前，态度比能力更重要。干部是否提高政治站位，把疫情防控作为当前最重要的政治任务来抓，是否认清形势和使命，是否全面贯彻“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的要求，是否出于自我保护一般干、不想干、硬不干、反着干，是否推诿扯皮、松懒散漫、偷奸耍滑，遇到矛盾绕着走、碰见困难躲着行，等等。这些都能直接反映出干部对待疫情的态度。作为干部，必须要时刻意识到生命重于泰山、疫情就是命令、防控就是责任，不能让内疚、自责、痛心成为公众谈论的热词。

照清楚干部的能力。疫情面前，干部有办法有能力、敢担当敢作为，群众才安心。近日，各地都陆续公开曝光了一些因防控不力等被问责的干部，给那些心存侥幸、不担当不作为者以警醒。疫情这面镜子，能照清楚某些干部究竟有“几斤几两”，有没有“两把刷子”，关键时候是否会“掉链子”。

照清楚干部的作风。大疫当前，形式主义、官僚主义又成为干部群众热议的话题。有的干部在疫情防控第一线驻卡点，夜以继日地做宣传、排查、监测等防控工作，有的干部却在一遍又一遍地要报表、邀约稿。政出多门、多头报送、反复填报等不正之风又刮在了疫情防控阻击战线上，耗费着防疫一线干部的精力。因此，一些基层干部无奈抱怨“开口就要、闭口就到，天天报表、到处约稿，简直应付不过来”。面对严峻的疫情防控形势，一些可发可不发的文件通知、可报可不报的报表并不是在干事的证明，并不是在阻击疫情，而是在给疫情防控添堵，折射出某些干部形式主义、官僚主义的作风乱象。

疫情是面镜子，而社会处处是镜子，干部只有在岗位上履职尽责，在工作中尽心尽力，不做样子、不掉链子，不给组织“扯后腿”，才能在每面镜子下照出群众的好口碑，照出组织的好干部。

**消协处理投诉举报工作总结13**

xxx年以来，XX县工商局按照国家工商总局的\*\*部署和省工商局安排，根据市工商局xx年消费者权益保护工作实施意见,结合实际，制定20xx年消费者权益保护工作重点，全面加强流通领域商品质量监管，认真开展形式多样的纪念活动，更加有为强化消费\*\*，切实维护社会\*\*稳定，提升全社会保护消费者权益意识，推进消费者权益保护工作。

>一、积极推进服务领域消费\*\*监管执法

根据XX市工商局《关于开展快递行业专项整治工作实施方案》要求，结合实际，制定开展快递行业专项整治工作实施方案,开展规范快递服务行为的专项执法检查。全面摸底，由监管人员深入辖区，对相关快递行业进行\*\*摸底，建立快递行业经济户口，全县共有申通、中通、圆通、韵达、邮政、天天快递行业。对从事投递、\*\*、代办、中转等快递业务的市场主体的清查，全面掌握相关快递行业使用正式快递合同，而是在快递单的下部分印有快递协议内是否存在不\*等格式条款等情况。此次专项整治共出动执法人员32人，执法车辆8车次，检查经营场所6个，检查快递公司6户，发出责令整改通知书1份，办理快递行政指导案件5件。

>二、积极推进流通领域商品质量监管

(一)开展液化石油气掺混二甲醚行为专项整治行动。为确保辖区人民消费安全，按照国家质检总局、工商总局、省工商局和市局的相关工作要求，XX县工商局采取三项措施对液化石油气掺混二甲醚进行全面彻底清查，杜绝液化石油气掺混二甲醚流入消费市场。经检查，我县范围内共有液化石油气充装单位1户和民用液化石油气经营门店11户,此次专项整治行动出动人员21人次,车辆7次，督促指导其建立索票索证、进销货台帐。

(二)开展对流通环节销售不合格钢化玻璃清查。根据市局转发省质监局20xx年1季度对全省63家建筑安全玻璃企业实施了\*\*抽查，\*\*了检测中不合格建筑安全玻璃企业及批次产品。我局对\*\*中所列检测不合格的商品迅速\*\*开展市场清查，\*\*查处流通环节销售不合格钢化玻璃的行为。此次清查，共出动执法人员26人次，车辆8台次，检查玻璃经营户47户，清查中未发现\*\*中所列检测不合格的商品销售。

(三)开展流通领域商品质量监测。按照市局安排，对人造板钢筋电线等质量专项监测。上半年，抽检电压锅1个，电饭锅1个，人造板2个,铝合金型材2个,钢筋1个,电线1个,民用液化石油气2个，共计10样。

>三、积极推进消费\*\*宣传教育活动

(一)开展新《消法》学习

为深入贯彻实施新《消法》知识，根据市局关于学习新《消法》及\*\*新《消法》\*\*考试的通知，我局认真开展在线网络培训、印制新《消法》资料每人一本学习、安装新《消法》宣传屏保等方式对新《消法》进行了学习，加强工商执法人员对新《消法》的学习，熟练掌握运用新《消法》。为检验新《消法》网络学习培训成果，根据毕工商消(20xx)5号关于\*\*新《消法》\*\*考试的通知安排。此次参加考试的有县局消协、消保股、基层工商分局工作人员共21人。通过此次考试活动，旨在增强全县工商消协消保人员学习新《消法》的意识，提高\*\*行政能力和业务知识水\*，达到了预期效果。

(二)认真开展形式多样的纪念活动

为隆重纪念20xx年“”国际消费者权益日和新《消法》实施。3月15日，在第32个国际消费者权益保护日到来之际，由XX县工商局，县消协牵头，在县质检、卫药监、烟草等职能部门的配合下，紧紧围绕“新消法、新权益、新责任”主题，举行消费者权益保护宣传活动，各分局结合当地实际,利用赶集日在乡镇主要街道设立若干分会场开展宣传活动。一是3月3日起，XX县工商局制定开展消费者权益日宣传咨询服务系列活动方案,并制作新《消法》和20xx年投诉案例、警示提示音频资料，利用宣传车到各分局10个主要乡镇开展宣传活动。二是县委\*\*副\*\*陈祖军、县工商局\*\*杜鑫同志分别发表讲话。对20xx年消费\*\*先进个人进行了表彰，并对贫困留守儿童进行了爱心捐助。三是活动会场共设立宣传台12处，播放市局宣传视频及我局制作的20xx年消费\*\*十大案例和十大警示提示、发放宣传资料、解答消费者的相关咨询。宣传新修订的《消费者权益保护法》、《食品安全法》等法律法规知识;向消费者传授识假辨假知识。现场向消费者耐心讲解了30余种假冒伪劣商品的鉴别方法，提高了消费者鉴别真假商品的能力;现场接受咨询投诉。设立了投诉点，接受群众现场投诉咨询，为消费者答疑释惑。现场发放宣传生活常识及法律法规知识等资料3000余份,受理咨询达300余人次,制作展板4块现场展示:新《消费者权益保护法》知识宣传及我局20xx年消费\*\*工作。四是活动现场还举办了普法、\*\*灯谜竞猜比赛，吸引广大消费者驻足参与，促进了新《消法》的宣传广为人知。五是活动结束后，将查收的不合格化肥、食品、香烟、白酒、电线等假冒伪劣商品进行了焚毁，总价值15万元。六是对“”晚会期间“12315”热线作了具体安排。3月14、15日值班人员, 24小时值班;直接通过网络接收、处理、反馈“”晚会现场申诉举报，做到转办快、处理快、反馈快。

(三)紧跟工作动态，提高信息时效。信息内容紧密结合12315工作，达到宣传目的。目前，发《消费\*\*信息》14期。

>四、认真处理投诉，维护消费者利益

20xx年，按照12315行政执法体系“四个\*台”建设的总体要求，不断完善12315受理和处理工作程序，进一步畅通受理消费者诉求渠道，有力维护了广大消费者的合法权益。目前，12315共受理消费者投诉7件，处理7件，挽回经济损失万元;12315信息\*台转办4件,处理4件，把消费纠纷化解在萌芽状态，\*\*\*\*，构建\*\*消费环境。

>五、工作中存在的问题和下一步打算

存在的问题：一是思想认识不到位，人员配备不强;二是分局12315投诉举管辖范围广，解决问题难度大、工作成本高;三是分局消保\*\*工作人员素质与能力有待提高;四是投诉商品检测鉴定难,检测鉴定成本高。

打算：一是完善12315消费\*\*服务站规范化建设;二是做好商品质量监管,督促经营者商品质量进销台账;认真开展商品质量抽样\*\*。三是加强消保和“两站”人员培训;四认真处理消费者投举报，并录入12315\*台;五是按时上报有关材料和报表。

——银行消费者投诉工作总结 (菁选3篇)

**消协处理投诉举报工作总结14**

上半年，在县局\*组的正确\*\*下，在市局消保科、12315指挥中心的业务指导下，严格按照年度绩效考评的要求，突出重点，强化责任，进一步加强流通领域的食品安全监管，积极探索建立食品安全监管长效机制，\*\*打击各种违法违章行为，为人民群众创造了一个安全、放心的消费环境。现将我局1-6月份消保工作情况总结如下：

>一、加强\*\*，明确责任

为进一步加强流通领域的食品安全监管，我局成立了由\*\*任组长，副\*\*任副组长，各股室负责人为成员的食品安全监管工作\*\*小组。同时，明确管理人员和管理对象的责任，增强了责任感，为食品安全监管的落实提供了\*\*保证。

>二、认真开展各项工作

1.“食品流通许可证”有序发放

今年，我局食品流通许可证的发放工作，继续有序进行。针对以前办理的《卫生许可证》陆续到期，需要办理《食品流通许可证》，我们要求各工商所及时告知经营者，让经营者都能积极主动的来办理《食品流通许可证》。今年上半年共发放《食品流通许可证》XXX户，截至目前为止，共办理食品流通许可证XXX户。

2.专项检查一样都不能少

上半年，我们以群众日常生活必需的食品和季节性、节日性食品为重点，以交通繁华地段、学校周边、城乡结合部、农村集市为重点区域，集中开展专项执法检查。突出抓好粮食、食用油、调味品、肉类、水产品、蔬菜、禽蛋、奶制品、干果、副食品、儿童食品、保健食品、酒类和老年食品等食品质量监管，维护食品市场和节日消费安全。先后开展了“元旦、春节”期间食品市场专项整治、打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品整治、问题奶制品市场清查、“五一”节期间食品安全集中整治、学校周边食品市场专项整治、食品添加剂市场和食用油市场专项检查等行动。共出动执法人员XXX人次，检查经营主体XXX户次，累记查处商品违法案件XX件，案值XX万元，结案XX起，罚款入库XX万元。

3.食品质量监管工作坚持不懈

今年，根据上级要求制定了《20xx年流通环节食品抽样检验及快速检测工作计划》，针对乳制品、葡萄酒、黄酒、婴幼儿食品、罐头、糖果、烘炒食品、豆制品、休闲食品、干货、饼干、果脯、粮食制品、桶装饮用水等人民群众息息相关的生活用品，进行食品抽样检验，上半年县局\*\*抽样检测XX组，合格XX组，不合格XX组。

4.充分发挥“12315”申诉举报网络的作用

为充分发挥“一会两站”作用，使其真正成为解决消费纠纷、

提供\*\*服务的前沿阵地。一是继续深入开展“五进”，不断健全和完善消费\*\*网络。二是充分发挥“12315”指挥中心和各级申诉举办中心的作用，切实维护消费者合法权益。坚持节假日值班\*\*，建立申诉举报日记\*\*，及时快速分流各类案件。半年以来“12315”指挥中心共接到申诉举报XX起，已处理XX起，为消费者挽回经济损失XX万元。针对申诉举报过程中发现的危害性大，反应比较集中的问题，及时发布消费警示2次。三是加大对“12315”的宣传力度。为提高12315社会公信度，我们联合各级消委大力开展3·15年主题宣传活动，及时处理消费者申诉，发布消费\*\*工作情况，宣传消费者权益保护工作成果，接受社会各界的\*\*。为庆祝20xx年“3·15”国际消费者权益日，广泛开展宣传消费者权益保护法律法规，根据\*\*消费者协会确定的“消费与安全”年主题开展各项活动，引导消费者增强保护意识,我局周密安排部署了3·15活动，开展了3·15“国际消费者权益保护日”活动。在主要街道电子广告牌上播放省局制作的“12315”公益广告，进行公益宣传，开辟“消费与安全”专栏，发布消费警示。悬挂彩球、横幅，设置“消费与安全”广告宣传牌，张贴有关宣传庆祝3·15活动标语横幅XX条。在县城XXX举办“消费与安全”宣传活动，县工商、质监、药监、烟草等二十多个部门在广场联合开展宣传、咨询、投诉、识别假冒伪劣商品展示台活动。同时安排XX辆宣传车队在县城主要街道巡回广播宣传《\*\*\*\*\*\*\*消费者权益保护法》、《湖南省消费者权益保护条例》和有关法律法规。当天设立咨询点XX个，发放宣传资料XX份，受理咨询XX人次，投诉X件。下午\*\*人员集中地点举行现场销假活动。共销毁假冒伪劣商品XXX公斤，价值XX万多元。

20xx年上半年的工作，我们虽然取得了一定成绩，但离上级和县局\*组要求仍有一定差距，我们将在下半年的工作中，继续加大食品安全监管力度，切实加强流通环节商品质量监管，继续维护好消费者合法权益，取得更好的工作成绩.

**消协处理投诉举报工作总结15**

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、\*\*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\*\*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\*\*，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！

**消协处理投诉举报工作总结16**

根据xxx《关于加强广东省金融消费者保护工作的意见》和xx《转发关于联合开展广东金融业保护金融消费者权益大型公益宣传月活动的通知》精神，为推进我县农村信用社金融消费者权益保护工作，维护辖区金融和社会稳定，营造良好\*\*的金融环境，更好地服务实体经济和人民群众，县联社在全县开展“保护金融消费者权益宣传月”活动。

根据县联社的要求，我所在这次宣传活动中围绕：\*\*金融、幸福广东这一活动主题，积极开展保护金融消费者权益宣传活动。宣传的主要内容包括：银行卡、网上银行等金融产品知识及金融消费者投诉处理流程和机制（包括投诉处理\*\*、电话、部门和具体的程序等内容）和\*\*\*反假等知识。

以下是我所在这次宣传活动中的基本情况：

一、根据联社要求，我所对金融消费者权益宣传活动工作进行了部署，成立以xxx负责人为组长，xxx等同志为成员的金融消费者权益宣传活动工作小组，负责x所的金融消费者权益宣传活动，并结合日常金融服务与营销工作，积极在我所范围内宣传金融知识，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，我所还结合当前社会关注的“热点”问题，详细介绍我农信社的收费\*\*。在活动中重点宣传、推广我农信社提供的便捷、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，向其介绍我农信社当前的收费\*\*，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。

二、在宣传方面，我所\*\*员工进行现场设点宣传，在营业网点门口设置宣传台进行宣传活动，向群众发放宣传资料，宣传银行卡、网上银行、假\*\*\*等相关业务知识、金融消费者投诉处理流程、有关法规\*\*等，并与广大群众密切的交流。同时营业厅内的醒目位置公布消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉电话等。并设专人投诉处理工作台，深刻跟踪处理结果并接受金融消费者的\'\*\*。在金融知识推广普及活动方面，发放《安全用卡指南》等宣传折页，提高客户的安全用卡意识。

值此宣传活动之际，我所加大金融知识及消费者\*宣传力度，提升宣传的时效性、客观性、全面性，营造有利于促进我农信社与金融消费者关系的\*\*气氛，完善我所的服务水\*！

**消协处理投诉举报工作总结17**

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。

为进一步落实上级领导部门关于预防新型冠状病毒感染的肺炎防控工作的通知精神，加强片区安全管理，为广大职工的工作和生活提供有力保障。现将具体工作汇总如下：

一、疫情期间职工在岗情况

\_\_\_共计职工\_\_\_人，疫情期间在岗98人。居家休息16人，其中四人参加社区志愿者工作。

二、疫情期间管控措施落实情况

1、严禁人员流通

各\_\_根据要求自7月27日起实行封闭管理，25日起取消运行倒班，封闭管理区域外单位车辆、人员禁止入内;暂停职工各类休假，休息人员居家，不得外出，遵守社区管理规定;除应急保障车辆外禁止一切车辆进出并做好应急车辆进出台账。

2、避免人群聚集

xx市消费者协会在市各有关部门的大力配合下，围绕今年“消费与安全”活动主题，开展了一系列活动，现将情况总结如下：

**消协处理投诉举报工作总结18**

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。

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！