# 消保工作总结202\_(推荐24篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-05-28

*消保工作总结20\_1我行消费者权益保护工作在监管部门与上级行的指导下，认真执行消费者权益保护工作的有关精神及要求，建立健全消费者权益保护机制，保障消费者各项权益，进一步完善体制机制建设，强化经营行为管理，加强投诉监督管理，努力提升我行消费者...*

**消保工作总结20\_1**

我行消费者权益保护工作在监管部门与上级行的指导下，认真执行消费者权益保护工作的有关精神及要求，建立健全消费者权益保护机制，保障消费者各项权益，进一步完善体制机制建设，强化经营行为管理，加强投诉监督管理，努力提升我行消费者权益保护管理水平。

>一、完善体制机制建设

一是为进一步优化、完善消费者权益保护工作委员会运行机制，我行制定了《xxxx消费者权益保护工作委员会工作规则》，就消费者权益保护工作委员会组织机构、工作职责等做了进一步明确。同时，为了更好地落实消费者权益保护工作，按季定期召开消费者权益保护工作委员会，会议主要对监管、上级行下发的文件、制度、本季度投诉及处理情况等进行通报、学习、讨论，并就近期工作重点及下一步工作计划做出安排等，充分利用消费者权益保护组织领导机构平台，强化对全行消保工作的领导、组织、协调以及具体问题的解决处理，切实发挥好消费者权益保护委员会组织的核心引领作用。

二是为有效落实监管单位及上级行消费者权益保护工作要求，扎实推进全行消费者权益保护工作管理，我行制定并下发了《20xx年消费者权益保护工作要点》、《20xx年金融知识宣传普及工作计划》，对全年消费者权益保护工作进行了详细的安排部署。

四是为进一步有效应对各类舆情突发事件，全面完善风险管理体系，更好地维护金融消费者合法权益，根据上级行文件精神，结合我行实际，下发及转发了《xxxx舆情处置应急预案》、《xx征信信息安全事件应急预案（20xx年版）》、《xxxx消费者权益保护重大突发事件应急处理预案（20xx年版）》等各类重大突发事件应急处理预案，为开展好消费者权益保护工作打下坚实的基础。

>二、强化经营行为管理

一是强化全行服务价格管理，规范服务收费行为。xx年我行就服务价格管理制度执行、收费行为规范、价格信息披露等方面重点开展了自查整改工作，切实维护了消费者合法权益。

二是强化产品信息公示，规范个人类产品信息查询平台管理。我行对所有在售及存续的个人类产品信息进行了公示，防范误导销售，同时制定下发了《xx个人类产品信息查询平台管理办法（xx年版）》，对各级机构职责进行了明确分工及对产品信息进行了规范，进一步推动了我行各类业务合法合规，健康持续开展。

四是强化消保培训学习，提升各级管理人员工作水平。xx年我行紧紧围绕监管部门及上级行对金融机构消费者权益保护工作的有关要求，结合自身实际，不断强化人员培训，努力提高消费者权益保护工作能力，进一步适应监管需要，我行于10月份组织辖内各级消保管理人员进行了消费者权益保护工作的培训。解读了我行消费者权益保护工作管理委员会工作规则、xx年消费者权益保护工作要点及监管部门对消费者权益保护工作考核评价指标等。通过学习，使我行消保管理人员更进一步的了解了消费者权益保护工作的有关政策、程序和相关工作要求以及工作重点。

>三、加强客户投诉管理

为进一步完善辖内消费者投诉处理机制，推动我行落实消保工作主体责任，切实维护好消费者合法权益。一是市分行消费者权益保护工作委员会负责统一组织和领导全行客户投诉管理工作。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，建立来电、来函、来访等多种形式，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，要求在规定时间内将客户投诉进行化解，并建立完善的救济保护机制，能够及时的对客户投诉纠纷办理回复，办理期限内不能办理完毕的，主动向客户解释，明确告知处理期限和办理情况，积极开展金融消费者权益保护工作。

**消保工作总结20\_2**

一年来，我校安全管理工作在上级的直接领导下，学校把确保师生安全工作放在各项工作首位，确立“安全责任重于泰山”的指导思想，校长亲抓，全体教师全员参与，加强安全工作的管理，落实安全工作责任制和安全责任追究制，坚决杜绝安全事故，确保师生平安。经过上下共同努力，我校达到了“确保师生平安”的工作目标，取得了良好的效果。现将一学期的安全工作总结如下：

一、学校安全制度

1、成立了安全工作领导小组。

2、学校和学生监护人签订了安全工作责任书。

3、制定了“胡刘小学事故应急处理预案”，并落实了各项措施。

4、长期坚持领导值班制和教师轮值制，节假日以及敏感期，加强轮流值班。

5、每周周前会，教师例会都把安全工作作为一项重要内容。

二、校园安全消防工作

1、教学楼、图书室、实验室及公共活动场所的电线安装使用基本上规范，供电设施较完备。

2、灭火器、应急灯等设备部分已过期，计划重新购置。

3、楼梯宽敞畅通，无障碍物。

4、易燃、易爆、有毒、有害物品存放、使用、管理比较规范。

三、教学楼及设施

1、学生在防震教学楼里放心上课。

2、教学楼的栏杆高度是按设计施工，比较标准。

3、实验室设备比较安全，使用规范。

四、安全宣传教育

1、每学期确定第四周为“安全教育周”，积极开展安全教育活动。以安全教育月、安全教育周为载体，全体动员、全员参与，开展防盗、防窃、防火、防电、防水的活动，寓安全教育于活动中。加强节假日、劳动生产实践、课外活动等的安全教育，增强全体师生的安全意识。加强家校联系，通过家长学校等渠道形成学校与家庭预防减少未成年人违法犯罪的合力，有效预防在校学生违法犯罪和安全事故的发生。

2、加强管理，认真做好组织工作，学校领导、班主任、教师等随时到位应急处理突发事件，做好学生安全保护工作。

3、学校黑板报，定期出版安全教育内容。

4、学校聘请了灌涨派出所梁涛为学校法制副校长，定期来校作法制讲座，对加强学生的纪律教育、安全教育、法制教育，发挥了一定积极作用。

五、计划整改

1、进一步完善学校门卫管理的规章制度。

2、提高消防意识，新购置一批消防器材。

3、计划重新整改电线路。

4、进一步落实安全工作责任制，做好安全宣传教育工作。采取有力措施，继续创造学校师生安全事故为零。

通过努力，我校没有建筑物倒塌、食物中毒、交通事故等致人伤亡事故的发生。有效地维护了学校的安定团结和稳定，真正成为了“平安学校”和“和谐校园”，使我校的安全工作真正做到了让社会满意的目标。

**消保工作总结20\_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，20xx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%。

**消保工作总结20\_4**

为贯彻落实分公司《关于开展消防安全检查工作的通知》的工作要求，保障职场安全，迅速成立了以总经理室为核心的安全检查领导小组，安排部署消防安全大检查工作。现将具体工作汇报如下：

一、召开专题会议、成立领导小组

经中支总经理室研究决定，成立消防安全检查工作领导小组，全面负责开展此项工作的宣导、部署、协调和执行落实。

二、精心开展消防安全检查工作

12月2日上午，中支各部门、各营销服务部负责人开展了从中支到各营销服务部职场的全面安全排查工作。中支检查小组从一楼新生活广场到二楼、三楼职场的每间办公室、每个角落进行仔细检查，并认真做检查记录。经过全面检查，中支及个服务部职场无消防安全隐患，消防设施配备齐全，电器及用电线路安全，机房、仓库、财务室除有消防设施外还配有专门的责任负责人，消防通道畅通等，这些都基本保障了公司职场的消防安全。

三、消防警钟长鸣

11月份大火发生之后，及时举办了关于消防安全和火场逃生的专门知识沙龙，旨在普及伙伴们的消防知识和对消防安全的重视程度，通过本次检查，虽然暂时没有任何安全隐患，但是火灾猛于虎，在中支总经理室的指示下，将建立消防安全定期检查制度，计划每季度的最后一个月初都要进行消防安全大检查，要求大家随时注意消防安全，规范用电，职场禁烟等等。

“安全生产重于泰山”。中支所属各单位通过排查，基本合格，圆满完成了消防安全大检查工作的既定任务，进一步确保了公司及全体员工的生命财产安全。

**消保工作总结20\_5**

随着各级政府对社区工作的高度重视，市、区二级卫生局部门的正确领导和大力扶持，社区居民的日益信赖情况下，我站的各项工作得到了健康、稳步的发展，在xxxx的一年里我们着重做了以下几项工作:

一、社区卫生服务站的优越性，让群众深刻感觉到社区服务的好处，几年来我站开展以诚信为宗旨，以社区居民为中心的服务模式，要求医务人员做到“五心”服务(热心、关心、耐心、虚心、放心)，对来就诊的病人主动热情、亲切关怀、悉心照料，如有的病人，由于很多原因不能来我站就诊，我们都上门为他们就诊。为了方便患者就诊，我们在形式上做了许多有效的措施，比如电话联系、发联系卡、下乡走访，为病人送医送药上门，使患者感觉到我站的方便、快捷的优越性，让社区的居民真实感受到我站的存在和服务的宗旨。

二、 “帮助困难群众，促进社区居民的身心健康、使贫困居民享有初级卫生保健”，是党和国家发展事业的即定方针，也是\*\*\*市委、市政府非常关心的问题，为解决社区特困居民看病难的问题，我站作了大量卓有成就的工作，如从我站成立之日起，就对我站管辖社区群众承诺:下岗工人和困难户来我站就医的，一律只收成本费，特困户到我站就医的，医药费全免，根据市、区政府、卫生局领导的指示精神，切实做好传染病与实发性卫生事件的预防工作，加强肠道传染病的预防控制工作。在上级领导的指导下，我们全站医护人同集体努力，完善了传染病报告制度，设立了传染病报告小组，并设立了奖罚制度，每月做疫情报告，认真落实省卫生厅、市卫生局传达的上级指示精神。

三、抓好健康教育、计划免疫、计生指导工作实现社区六位一体的功能，基础免疫事关国家的未来，我站始把这一工作放在重要位置，由专人负责。但任没有打到理想的效果。

计生指导是社区卫生工作不可缺少的一个环节，这也是我站的一个薄弱环节。目前为止，由于条件限制，我站和居委会一起不能很好地对围边地区的育龄妇女进行优生、优育指导，对孕产妇例行检查，帮助其做好产前、产后的自我保健提供卫生咨询，解决孕产期心理、生理上的一些问题。

四、我站对群众的健康教育工作一向很重视，因为只有让群众认识到疾病的预防观念，才能提高社区居民的身体健康。为此，我站每月出宣传栏一期，每季一次健康讲座，还不定时为群众发放宣传材料，同时开展疾病防治知识宣传讲座。

五、医学理论的学习技能培训，提高医务人员业务素质，提高医务人员的业务素质，是搞好社区服务的条件，今年，我站组织全体医务人员学习全科理论知识，参加市、区卫生局、疾病控制中心培训人次数达15次以上，岗前次数达20次以上，从而大大提高了医务人员的素质，为搞好社区卫生打下了坚实的基础。

七、实现双向转诊，确保医疗服务质量，资源共享的互惠合作关系，确保提高了社区卫生服务的质量。

**消保工作总结20\_6**

为隆重纪念315国际消费者权益日，进一步贯彻《^v^消费者权益保护，宣传“消费与服务”年主题，落实企业、政府、消费者、新闻媒体在消费中的不同责任，提高全社会在消费维权中的责任意识，共创和谐社会，西安市工商雁塔分局开展了隆重的纪念“315”国际消费者权益日宣传活动，我西安邮电学院新老校区志愿者也义务帮助其做好宣传工作。

15日早上7：30，我新校区青年志愿者协会派出代表和老校区志愿者一起赶到工商雁塔分局，参与宣传部署。先是了解了相关内容，以便能更好的讲解，于后，在纬二街搭建场地，进行宣传活动。部门有关人员现场讲解一些关于“保护消费者权益”的知识，并当场展出一些假物品(酒、烟等等)，进行防伪讲解，提醒广大市民谨防受骗。青年志愿者们带着志愿者帽，发着宣传单，面带微笑，给过往的行人简短的进行讲解。志愿者们都很认真的做好自己的工作，树立着良好的志愿者形象，尽心的做好公益事业。工商局人员和志愿者们相互配合，很好的完成了任务，活动到11点结束。事后，工商局致意诚挚的谢意，对我们给予很高的评价，希望下次还能跟我们合作。此次活动有着一定的影响力，让群众们对消费权益的保护重视起来，让其了解一些消费权益的常识，以至于人们在消费中能保护自己的权益。其次，对于志愿者们，他们树立起良好的形象，弘扬了志愿精神，为社会做出了自己的一份贡献。

本次宣传活动的目的是让人们更深刻地理解“消费与环境之一主题的含义：保护消费者的权利和利益;倡导健康，文明的消费方式，节约资源;促进市场秩序额规范促进人与自然的和谐相处，减少消费对环境的负面影响。我们志愿者为消费者讲解宣传资料，资料的内容都十分实际和有用，能让人们都了解到关于消费权益的知识，从而更好的保护自己的权益。

在此次“315消费者权益保护日”系列宣传活动中，我们青年志愿者不仅参与了社会实践，促进了对理论知识的更深刻的理解，同时，激发了同学们服务社会、奉献社会的热情。当志愿者们没面带微笑的讲解时，跟映射了此次活动的深远的意。当然活动也有所不足，许多方面还欠考虑。但总的来说，这次活动还是比较成功的，我们志愿者会再接再厉，争取把工作越做越好。

**消保工作总结20\_7**

为了广泛贯彻消防安全宣传活动，依据\_\_开发区安全生产委员会关于开展消防安全宣传活动的通知和街道的部署，结合我社区实际情况将消防安全宣传活动做以下总结。

一、明确指导思想、精心组织

社区召开安全立会，传达文件精神。对本次消防安全宣传活动做具体部署并提出要求，必须坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，突出活动主题，“强化安全基础推动安全发展”的方针，开展安全检查，落实辖区企业职工对安全生产的强烈责任感，提高员工的安全文化素质，建立健全安全生产长效管理机制。辖区各企业积极行动，精心组织，分别成立了相应活动领导小组，使消防安全宣传活动在辖区企业范围内得到落实。

二、广泛宣传、全面动员

为了更好的宣传本次消防安全宣传活动，社区进行了一次广泛的宣传。社区工作人员采取板报、宣传画、标语和宣传单等方式进行了广泛宣传，共发放宣传单余份。分别到辖区企内业发放班组学习材料、班组安全基础本知识和宣传画等材料，使消防安全宣传活动在社区范围内得到落实贯彻。为积极有效的宣传安全消防知识，社区联合辖区企业理研食品，进行一次消防演习。

三、排查隐患、落实整改

领导高度重视消防安全宣传活动，对辖区内各企业进行安全检查，对辖区内各企业的防火、漏电、厂内车辆安全等进行安全检查。对特殊危险行业的工作人员安全保障进行检查，查出隐患限期整改。社区对企业紧紧围绕“查隐患、找死角、反违章、保安全”为主要内容的专项检查，检查中把检查和整改结合起来，边查边整改;把检查与落实责任和责任追究结合起来;把检查与加强安全生产基础工作结合起来;把检查与专项整治结合起来。

四、强化制度管理，提高科技含量

根据辖区特点，开展交通安全，下发宣传教育材料份，全面提高广大司机安全意识。开展消防安全及防电、防火、防液化气等方面的宣传，加强安全防范。社区联合辖区企业进行一次消防演习。活动通过现场演习的方式，使员工们对火灾发生的情况有了一次身临其境的体验。公司安全员还给全体的员工讲解火灾逃生的几种办法和被困的几种自我保护的办法，还在现场演示了灭火器和灭火毯的使用方法。

通过消防安全宣传活动的大量工作，达到了预防的目的。但安全工作永无止境，必须牢固树立安全第一、长抓不懈、警钟长鸣的思想意识，坚持一手抓安全、一手抓生产，把安全工作做到实处，确保安全稳定、促进安全工作的开展。

**消保工作总结20\_8**

在区委、区政府打造商业门户区和宜居先行发展战略目标指示下，在道里区卫生局的全面布置及局领导的大力支持下，我们建国社区卫生服务中心遵照上级的指示精神，举全院之力，做了大量的有效工作，取得了成绩，为创和谐社会，在新医改、药改的前进路上迈出了努力创新、大胆实践的可喜一步，取得了实现社会效益及经济效益双营利。现总结汇报如下:

>一、社区建设，年年必上新台阶

>二、创特色发展是社区工作必须改革之路

社区的卫生工作遵循紧紧围绕创和谐社会、为社区居民服好务的理念去进行。①我们建国中心在开展康复托老的道路上已走过了3年的里程，从创新的角度，多次被省、市领导及媒体的认可。此次创星级医院，经专家组充分论证，认为此项工作在我市仍保持创新项目。不足之处就是我们开展的是为社区居民中的孤寡老人、低保、贫困老人，收费标准过低，政府补贴不到位，托老所连年亏损，方向是正确的，社会效益十分明显，我们将继续克服困难，为创和谐社区做出社区卫生服务机构应有的贡献，为政府在民生问题上减轻了社会负担。我们真诚希望得到政府的更进一步的物力、财力支持。②20xx年，由我们建国社区在全市率先开展了社区主任例会制，每月集中各社区主任到我们建国社区卫生服务中心开一次例会。内容:总结上个月的社区各项协同卫生工作，布置下月要在社区开展的工作。对社区主任接受新工作进行培训，互相沟通、传递医疗信息。经过一年的实践，使我们在完成社区各项任务上形成了方便、快捷的体系及保障。经总结，确认这确属我们所创的一条创新之路。

>三、迎检优秀就是硬道理

>四、医院必须平安稳步前进20xx年工作安排

20xx年，我们要乘医改、药改的强劲东风，大力地推进社区工作，巩固现有的成果，开拓社区卫生工作的新局面。我们将主要做好3件事。

>一、全面发展中医特色

20xx年在现有的中医基础上开展中医理疗工作，开展中医足疗方式，开展中药熏、洗、泡脚项目，从健康教育入手开展中医中药保健及食疗宣传。采取走出去、请进来的方法开展中医康复的新理念，探索中医手段治疗及康复小儿脑瘫等项目。

>二、全面实行绩效工资，竟聘上岗

我们首先借鉴共乐社区的先进经验，结合我们建国社区的实际情况，形成一套完整的绩效考核方法，建立起以社区公共卫生服务和基本医疗服务为考核内容，体现多劳多得，不吃大锅饭的原则。首先设置岗位，竟聘上岗人员，不足外聘，将职工工资分成两部份，即:岗位工资80%，20%为绩效工资。岗位工资必须保证足额发给，绩效工资则通过个人完成服务数量和劳动纪律及服务质量来计算分值，再进行平定绩效工资。以上方案确不完整，有待于不断探索学习，在实践中逐步完善。

20xx年的社区工作依然繁重，我们将在卫生局的领导下努力奋斗，克服困难，把已取得的成绩巩固和拔高，再上新的台阶，与时俱进，再创新发展，跟上医疗改革的步伐，为社区卫生服务建设再创新辉煌。一切发展都离不开政府的支持和投入，希望在新的一年里能更多的沐浴到政府大力投入的阳光，使社区卫生服务事业茁壮成长，更好地服务于广大基层社区居民。

**消保工作总结20\_9**

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。

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。

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。

**消保工作总结20\_10**

3月13日，由xx县工商局牵头，县卫生局卫生监督所、县质量技术监督局、食品药品监督局等多家单位，在屏南县中心广场开展了主题为 “携手共治，畅享消费”的消费者权益日宣传活动。

活动现场采取发放宣传材料、展示宣传展板、现场咨询答疑等多种形式进行宣传。图文并茂的宣传展板向群众展示餐饮服务食品安全操作规范示意图、有毒动植物识别图、有毒菇类识别图，向群众宣传到量化等级高的餐饮单位就餐。志愿者和工作人员向过往的群众发放宣传资料，耐心解答群众咨询的问题。此次活动共展出6块宣传展板，发放宣传材料8种350多份，接受群众咨询270余人次，同时销毁了假劣食品及食品添加剂60多公斤、非法行医药品19箱，货值4000多元。通过此次宣传活动，增强了消费者自我保护意识，引导消费者科学合理用餐，进一步维护了和谐的就餐环境。

**消保工作总结20\_11**

20xx年是“3·15”活动确立的第xx周年，作为一个以法学为特色专业的大学，为了宣传和展示二十年来的普法成就，全面落实普法规划确定的各项任务，更好的服务广大消费者、维护其自身权益，推进消费者维权意识，民商法学院决定响应中国消费者协会的号召，以“3·15”消费者权益保护日为契机，精心筹划，集中力量，组织开展一系列规模大、范围广、内容全面、形式新颖的宣传活动，宣传以宪法为核心的中国特色社会主义法律体系，弘扬法治精神。开展“3·15”普法宣传系列活动。下面我将对我们这次活动进行总结。

我们这次活动是我们民商经济法学院成立以来第一次活动，从活动的效果来看我们这次活动的预期目的达到了。我们这次活动主要由民商经济法学院学生会实践部承办，由宣传部、公关部配合完成。在安宁区工商局的配合下我们在陪黎广场进行“3·15消费者权益保护法律宣传活动”作为法律专业的大学生，我们学法、普法的目的达到了，在对公民讲解消费者权益保护法的过程中，我们每一位干事都很认真，既发扬了我们法学专业学生普法奉献的精神，也体现了我们新一代大学生的素质。在学校我们进行宣传的时候，得到了我们广大同学的支持，对于我们组织者来说有这样的成果，我们很欣慰！在活动中有什么做的不到位为的地方还请领导批评指正！

在巩书记、李老师的指导下，在我们每一位学生会成员的积极配合下“3·15消费者权益保护日法律宣传活动”圆满成功。在此希望在我们的共同努力下将我们的每次活动都搞出特色，绽放光彩！

**消保工作总结20\_12**

为增强学校内全体师生保护自身消费权益的意识，推动消费者权益保护工作深入开展，本协会于3月15日，在全校范围内组织开展了“3·15”国际消费者权益日纪念活动，内容丰富，趣味性强，取得了良好的效果。

本次活动的主题为“遏制手机吸费，打击无形诈骗”，其中具体分为两个流程：

一，我们对参加的同学先做一个调查，问卷纸上列着一些手机诈骗的常见手段，让他们选择哪些是他们经历过的，然后，我们对其进行统计；

二，参与者可以抽取一个有关消费者权益保护法的问题，答对就有精美小礼品相送。整个活动氛围一直很好，同学们都很积极，首先，其中很大原因是我们做了比较充分的准备，而且大多协会成员都表现得很积极在活动前几天，我们就已经把海报，礼物，问答卷等一系列物品筹备好。值得一提的是，因为预想到当天肯定有很多部门会举办活动，为了占据有利地形，我们在吃早饭之前就将桌椅搬到活动地点，为顺利举办活动提供了良好条件。另外，我们在有奖竞猜环节花了很多心思，发挥了我们的想象力，这些小礼品虽然不值多少钱，但是都很受大家的欢迎，那么来参与的人自然就会很多。

在此次活动中，我们也遇到了一些困难。在活动中，因为参加的同学很多，都争着答题，抽奖，这是先前没预想到的，而我们没有将每个细节的工作分配给干事，以导致当时的状况比较混乱，不是很有秩序。还有一个问题，是参与的同学告诉我们的：“为什么没答对的人就连个鼓励奖都没有”，这会导致有些没答对的同学很失望，有可能减弱了我们的宣传力度。这些都是我们的一些错误，在以后的活动中一定会吸取教训。

整个活动进行得比较顺利，基本达到了预期效果，此次活动对于广大师生来说是一次深刻的消费教育，也是对于自身素质的一次提升。此外，通过此次“”宣传活动，使广大师生能够在游戏的同时，对手机诈骗有了更深刻的了解，提高自我保护能力和消费维权意识，继而让更多的人了解消费者权益保护的意义，更好地维护自己的合法权益。

**消保工作总结20\_13**

进入公司工作一年来，在公司领导和同事的支持和帮助下，我始终坚持团结同事、融入团队，认真学习，不断提高业务水平。严格要求，注重工作程序，自觉服从部门工作安排，尽力地完成了领导交给自己的各项工作任务。现将自己一年来的工作、学习和思想状况汇报如下，请批评指正：

一、工作完成情况：

一年来，本人认真履行岗位职责，立足本职，爱岗敬业，积极主动地配合公司各部门同事，团结一致，主要完成了以下几项工作：

1、完成消防通道应急疏散照明灯的安装工作。

2、完成消防消防控制室消防档案资料的更新工作。

3、完成对防损部消防安全及消防设备操作的培训工作。

4、完成对消防主机中存在故障排除工作。

5、完成对各楼层消防设备的检测及维护保养工作。

6、协助行政部、防损部完成公司消防设施统计、消防标识制作的前期工作。

8、完成公司上半年消防应急疏散演练方案及实施工作。

9、完成日常消防设备损坏故障的维修检查管理工作。

10、能够认真完成领导交给的临时性工作。并且协助其它专业工种的同事完成其它日常维修工作。

二、学习和思想情况

1、在工作中，本人能够虚心坚持向其它同事学习，向实践学习，向社会学习，不断提高自己的业务技能和政治思想水平，使自己逐步走向成熟。能够合理支配时间，根据工作需要，及时学习。

2、在平时工作中为加强自身技能及理论知识的提高，本人参加了中级施工员的培训、参加了助理工程师职称的培训。并且获得省建设厅颁发的中级施工员证书。

3、在从事消防设备管理维修工作中，虚心向身边同事学习操作方面的经验的同时，能够去学习不同厂家、不同形号的消防设备的技术性能及专业知识。在做好自身设备管理的同时，借鉴其它方面的经验，提升公司消防设备设施的应用水平。

4、在学习技能应用操作的同事，为了提高对消防工作的认识，努力学习新的消防法规，做到管理同规范相结合，保证工作效率，提高技术水平。

三、存在的不足和今后努力的方向

总之，一年来，我能够完成公司部门领导交办的各项工作任务，这和公司部门领导和同事的支持和帮助是分不开的，是大家密切配合、共同协作的结果。但是这和公司领导的要求相比，还有一定的差距：主要是工作中还存在着急躁心理，工作太度不能及时调整。在大事面前，遇事不够冷静；二是管理水平有待进一步加强和提高；三是理论学习还需进一步加强，还需要学习更多的专业技术知识，提高自身的业务水平；四是在与同事日常工作中不能及时沟通协调，造成工作效率下降。当然我还有很多缺点和不足，在此肯请公司领导和同事给予批评指正，我将虚心接受，以图提高。

在今后的工作中，我将更加严格要求自己，不断加强学习，克服不足，发扬成绩，团结同事。努力工作，为公司的发展贡献自己的微薄力量。

**消保工作总结20\_14**

>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\*\*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20\*\*年\*月正式印发成文。另外，我行重新修订了《\*\*银行董事会议事规则》和《\*\*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“\*\*银行董事会消费者权益保护工作委员会”和“\*\*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《\*\*银行五年发展战略规划(20\*\*-20\*\*)》，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\*\*热线\*\*\*\*\*\*\*、\*\*市政府服务热线\*\*\*\*\*\*\*\*、\*\*金融消费者投诉咨询热线\*\*\*\*\*\*\*\*、消保办\*\*\*\*\*\*等渠道投诉。另，《\*\*\*\*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《\*\*\*\*银行理财业务突发事件应急预案》、《\*\*银行信息系统突发事件应急管理办法》、《\*\*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

20\*\*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%。

**消保工作总结20\_15**

>一、提高思想认识，增强防范意识

电信诈骗作为一种新型犯罪手段，具有犯罪成本低、犯罪手法多变、打击难度大等特点，使之成为近几年社会治安的突出问题。电信诈骗不仅危害群众财产安全，而且造成社会信任危机。对此，我行深刻认识到，应当以提高思想认识为重点，增强客户防范意识。我行各营业机构组织召开职工会议，通过晨会、班后培训、专题教育等多种方式积极开展会议精神传达及员工培训，提高我行尤其是一线员工风险防范意识。要求全行员工从思想上高度重视此次宣传活动，了解电信诈骗的社会危害性，切实增强了员工的警惕性和防范意识。

>二、了解电信诈骗，积极防范宣传

>三、采取有效措施，\*\*电信诈骗

加强柜面员工宣传教育及培训，对于经公安机关认定的具有电信诈骗高风险的“涉案账户”暂停银行账户非柜面业务，暂停支付账户所有业务。对于他人冒名开户的账户出具声明并予以销户。限制客户非柜面交易的笔数和限额，并在自助柜员机界面增加汉语语音提示，通过文字、标识、弹窗等多种方式设置防诈骗提醒。有效的阻断了电信诈骗分子的作案途径，降低了电信诈骗造成的危害。

通过本次的宣传培训活动，极大地提高了我行员工风险防范意识，切实加强了广大群众对新规的了解和对金融风险的认识，推动了新规的顺利实施。

**消保工作总结20\_16**

为了使公司全体员工了解消防基础知识，增强自我保护能力，掌握对突发火灾的应急处理、学会灭火技能以及有序地进行人员的紧急疏散，公司举行了“消防应急演练活动”。

整个活动共分为现场模拟火灾疏散急救、初期火灾灭火演练二个过程，共历时1小时，车间现场作业人员及相关部门领导参加了演练。

通过此次消防演练，不仅增强了员工的消防意识，同时还掌握了干粉灭火器、水基灭火器的操作使用步骤及方法，进一步提高员工应对突发事件的处理能力。现就演练活动总结如下：

一、领导重视，演练活动组织到位

这次消防应急演练活动，安排周密，从演练策划、前期准备、组织实施到正式演练所经历的各个阶段，公司领导都给予了很大的支持和帮助，从审定演练方案，到确定演练目的、原则和规模，全程参与演练方案的讨论和修订工作，为“消防应急演练活动”的成功演练提供了有力地保障。

二、筹划缜密，演练方案安全可行

根据应急预案演练的要求，从我公司安全工作的实际情况出发，确定本次消防演练的主要任务是开展一次火灾事故的应急演练。其主要目的是使每位参与者能学会灭火器的正确使用方法，掌握火场逃生基本方法，提高自我保护意识，化解风险自救能力。在演练前期，经过认真研究，拟定了“消防应急演练方案”，公司安委会针对本次消防演练，做了充分的准备，在方案中就演练的时间、地点、内容、对象都作了具体的安排。

三、通过演练，活动达到预期目的

1、参与人员的消防安全意识有所增强，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效织、迅速地对火灾事故警报做出应急反应，为今后应对突发事件的有效处理打下了坚实的基础。

2、通过演练前组织的消防基本知识培训，使参与演练人员的消防安全知识、突发事件应急能力、事故发生后逃生技巧都得到了提升。

3、对演练过程中出现的问题，要及时总结经验教训，客观评价取得的成绩和不足，找出弥补的措施，对预案的可行性和可操作性，作出实事求是的评估。并完善预案，为下一次演练提供参考，确保应急预案的有效性。

4、通过这次的消防演练，进一步增强了广大员工的防范意识和自救的能力，了解和掌握如何识别危险、如何采取必要的应急措施等基本技能，以便在事故中达到快速、有序、及时、有效的应急处理能力。

今后我们将经常性地开展训练或演练工作，以提高我公司员工的应急救援技能和应急反应综合素质，有效降低事故危害，确保公司安全、健康、有序的发展。

**消保工作总结20\_17**

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

>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。

**消保工作总结20\_18**

为积极做好金融消费者权益保护及公众教育服务工作，营造和构建和谐的金融消费环境，工商银行南通分行在全行范围内开展了“金融消费者“宣传教育活动。现将其活动总结如下：

>一、高度重视、统一部署

我行结合人行和工总行要求及时制定并下发了《关于组织开展““金融消费者主题宣传教育活动的通知》和活动方案，明确指导思想，以“畅通维权渠道，保护金融消费者合法权益“为主题，组织开展形式多样的“金融消费者权益日“主题宣传活动。

>二、加强国家政策法规和业务知识学习，提高全行员工金融消费者保护服务意识和服务技能

>三、认真落实，积极开展“金融消费者“宣传教育活动

(三)与监管部门共同宣传。3月15日，如东支行营业部理财经理、支行市场营销人员、金库管理员等专业人员与如东县人民银行货币发行科及计划统计科两位专家共同开展了““消费者权益保护宣传活动。对广大市民就人民币反假、个人征信、电子银行、小微企业等金融知识进行了资料的发放和普及，收到了收好的效果。

**消保工作总结20\_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、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。

**消保工作总结20\_20**

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。

**消保工作总结20\_21**

20XX年以来，全市消费者权益保护工作以新消法的贯彻实施为抓手，紧紧围绕流通领域商品质量监管、12315消费者投诉举报处理、各类专项行动和消费教育引导等重点，在提高消费者\*\*意识、完善社会\*\*机制、解决消费权益\*\*、加强市场监管、打击消费侵权违法行为等方面取得了明显成效，有效保护了消费者合法权益，提升了消费\*\*工作效能，营造了更加有利于消费者权益保护的消费环境，有力维护了消费安全和市场稳定。今年上半年主要抓了以下工作：

>一、抓新《消法》的宣传培训普及和贯彻运用，营造依法保护消费者权益的浓厚氛围

>二、抓流通领域商品质量监管，打造安全放心的消费环境

一是以市场巡查为基础，进一步健全和巩固商品质量监管长效机制，监督经营者认真落实商品质量管理责任，加强经营者诚信自律，实施进销货查验制度，索证索票制度及不合格商品退市等制度，把好商品质量源头关。二是强化市场监管，组织开展商品质量抽检和查处不合格商品和其它各类消费侵权违法行为，\*\*力度进一步加大。结合实际，立足职能，在流通、消费等环节进一步加大监管力度，严厉打击侵害消费者合法权益的各类违章违法行为，切实维护消费者合法权益，营造安全放心消费环境。按照省、市工商局的统一部署，今年以来在全市范围内对钢材、抽油烟机、消防器材、汽车用品、黄金珠宝、电线电缆、手机等7类商品135个批次进行了抽查检验，4个批次消防器材和7个批次汽车用品不合格，各区县工商质监局正在对不合格商品进行查处，其余商品还在检测过程中。贯彻实施《侵害消费者权益行为处罚办法》，加大执法力度，依法维护消费者合法权益。今年以来，全市各级工商机关今年共立案查处销售不合格商品和各类消费侵权违法案件138件，罚没金额140万元。

>三、抓专项整治行动，开展重点领域消费\*\*

一是按照省局“红盾春雷行动20XX”工作要求，扎实开展了查处侵害消费者合法权益专项行动。

二是开展儿童用品质量专项整治工作。以童装、童鞋、儿童玩具、童车、儿童安全座椅等儿童用品为重点品种，以城乡结合部和农村地区等为重点区域，以商场、超市、集贸市场、批发市场、学校周边小卖店等为重点场所，依据国家强制性标准加强对儿童用品质量的监管，重点检查标签、警示标识是否齐全，是否注明生产厂厂名和厂址，是否在商品包装上配有中文说明等。出动执法人员330人次，检查经营主体540户次，规范6家无照儿童用品经营户，现场责令整改2户，受理消费者对儿童用品质量的咨询10件，投诉24件，为消费者挽回经济损失2、3万元。通过整治，儿童用品市场进一步得到规范和净化。

三是配合公安等部门开展电动自行车整治工作。

四是根据《眉山市工商行政管理局关于开展重点领域消费\*\*工作的通知》要求，围绕“五个突出”开展重点领域消费\*\*专项整治。突出家用电子电器类商品，集中解决商品质量、售后服务和维修服务等方面存在的问题;突出服装鞋帽类商品，集中解决标识标注不规范、质量不达标、存在安全隐患等突出问题;突出装饰装修材料类商品，集中解决消费安全方面存在的问题;突出交通工具类商品，集中解决对道路交通安全和消费者人身安全存在隐患的突出问题;突出有关服务领域消费\*\*，集中解决虚假宣传、不公平合同格式条款等问题。通过商品抽查检验，查处销售不合格商品违法行为。加大日常巡查力度，加强对农村市场、城郊结合部、校园周边、社区的检查，认真进行清理排查，及时消除安全隐患;加强对集贸市场、商场、超市的检查，督促经营者严格落实进货查验、进销货台账、质量承若等制度，进一步规范了经营者的经营行为。

五是根据《眉山市工商局关于进一步加强有关服务领域消费\*\*工作的通知》要求，组织开展了有关服务领域消费\*\*。以查处服务领域违法行为为重点，切实加大服务领域消费\*\*力度，不断提高消费\*\*公共服务水平，促进服务业健康有序发展;突出重点，强化市场巡查，加大对违法行为的`查处力度;结合消费者投诉举报，以有线电视、电信、供电、供气、供水、医疗、美容美发、旅游、中介等与消费者紧密相关的公共服务业为重点行业开展专项整治;以售后服务不到位、服务欺诈、不公平格式条款、强制消费、虚假广告、误导消费、利用特殊地位和管理优势限制和侵害消费者合法权益等行为为重点问题，切实加强\*\*和执法力度，收到明显成效。全系统受理服务领域消费投诉85件，为消费者挽回经济损失20万元。办理服务领域消费侵权案件10件，罚没金额12万元。

六是立足工商职能，配合市食安办、市食药局开展食品安全工作，配合检查食品生产单位50余户，检查食品经营户800余户，集贸市场60个，取缔无照经营30余户，责令整改20余户，立案查处商标、广告、不正当竞争等食品违法案件31件。七是按要求开展了消防产品质量安全专项整治工作，促进消防安全。

>四、抓12315消费者投诉举报处理工作

**消保工作总结20\_22**

为增强学校内全体师生保护自身消费权益的意识，推动消费者权益保护工作深入开展，本协会于3月15日，在全校范围内组织开展了“3·15”国际消费者权益日纪念活动，内容丰富，趣味性强，取得了良好的效果。

本次活动的主题为“遏制手机吸费，打击无形诈骗”，其中具体分为两个流程：

一，我们对参加的同学先做一个调查，问卷纸上列着一些手机诈骗的常见手段，让他们选择哪些是他们经历过的，然后，我们对其进行统计；

二，参与者可以抽取一个有关消费者权益保护法的问题，答对就有精美小礼品相送。整个活动氛围一直很好，同学们都很积极，首先，其中很大原因是我们做了比较充分的准备，而且大多协会成员都表现得很积极在活动前几天，我们就已经把海报，礼物，问答卷等一系列物品筹备好。值得一提的是，因为预想到当天肯定有很多部门会举办活动，为了占据有利地形，我们在吃早饭之前就将桌椅搬到活动地点，为顺利举办活动提供了良好条件。另外，我们在有奖竞猜环节花了很多心思，发挥了我们的想象力，这些小礼品虽然不值多少钱，但是都很受大家的欢迎，那么来参与的人自然就会很多。

在此次活动中，我们也遇到了一些困难。在活动中，因为参加的同学很多，都争着答题，抽奖，这是先前没预想到的，而我们没有将每个细节的工作分配给干事，以导致当时的状况比较混乱，不是很有秩序。还有一个问题，是参与的同学告诉我们的：“为什么没答对的人就连个鼓励奖都没有”，这会导致有些没答对的同学很失望，有可能减弱了我们的宣传力度。这些都是我们的一些错误，在以后的活动中一定会吸取教训。

整个活动进行得比较顺利，基本达到了预期效果，此次活动对于广大师生来说是一次深刻的消费教育，也是对于自身素质的一次提升。此外，通过此次“315”宣传活动，使广大师生能够在游戏的同时，对手机诈骗有了更深刻的了解，提高自我保护能力和消费维权意识，继而让更多的人了解消费者权益保护的意义，更好地维护自己的合法权益。

**消保工作总结20\_23**

今年，我们按照上级主管部门的相关要求,以预防保健健康教育和慢性病管理为主导,以医疗服务为本职,圆满地完成了下达的目标任务,现将我站\*\*年工作总结如下:

一、慢病管理方面: 我们服务站以居民的公共卫生服务为主导,对慢性病病人全面进行电话或者面对面随访工作，完善和核实病人各项信息，提高慢病管理的真实性，糖尿病患者每年提供免费四次测量血糖，给予正确的饮食及服药指导。及时发现社区新增患者，纳入慢病系统进行统一管理。结核病、冠心病、脑卒中和肿瘤等患者按时进行随访工作，了解病人的康复情况，加强心理疏导和用药指导工作。

二、继续做好大病困难群众和家庭医生签约服务工作，进行各种形式宣传和指导工作，提高社区居民家庭医生签约率。对65岁以上老年人进行中医健康评估工作，进行肿瘤和心脑血管疾病的筛查工作，做好评估和随访工作，对高危病人及时转诊。针对社区的精神病患者，进行全面排查工作，核实病人各项信息，及时发现社区可疑病例，进行新增纳入工作，提高精仿管理率。

三、今年对社区已孕妇女及时进行产检免费券发放工作，及时督促孕妇进行产检工作，对待孕妇女进行叶酸发放及随访工作，告知其服药目的，做好各项宣传工作。

四、医疗管理方面严格遵守各项规章制度，按照上级要求，全面实行4+7药品采购，备齐86种慢性病常用药，使社区居民配药更加方便，享受到最大的优惠力度，提高群众的满意度。按照上级要求，为了降低输液风险，减少抗生素使用率，我们减少输液工作，对患者主张能吃药不\*\*，做好病人宣教和解释工作，针对病情严重者及时转诊。

回顾以上的工作，今年收获很多，同时也有不足的地方，我站全体工作人员将继续努力，一切以社区居民为中心，将社区工作顺利开展下去，更好地为居民提供更完善的健康服务。

**消保工作总结20\_24**

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。

>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。

>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。

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！