# 2024年消费者权益工作总结 消费者权益保护工作年度总结(五篇)

作者：风华正茂 更新时间：2025-06-17

*消费者权益工作总结 消费者权益保护工作年度总结一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...*

**消费者权益工作总结 消费者权益保护工作年度总结一**

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。

**消费者权益工作总结 消费者权益保护工作年度总结二**

xx年，按照市委市府和市的统一部署，结合我局的实际，我局认真贯彻落实“”重要思想，积极做好本系统消费者权益保护工作，按照市委市府的统一部署，结合我局的实际，积极做好我市消费者权益保护宣传教育工作。现将具体工作开展情况总结如下：

一、宣传教育取得了较好的成效。

一是宣传教育方式得到了全面提高。采取召开会议、发放宣传材料、举办宣传报道等多种办法，深入到农村、社区和小企业，通过电视、广播等多种宣传形式，广泛宣传了保护生态环境重要性，提高了农民的自我保护意识。

二是宣传教育工作的内容更丰富，更有针对性。结合全年农村劳动力转移工作，我局将消费者权益保护工作纳入工作的重要内容，以宣传法律、法规、农村生态环境建设和保护生态环境的基本知识为主要任务，进一步加深了广大群众和社区农民群众的法律意识，提高依法维护自身利益的观念和自觉性。

三是宣传教育方式得到了有效改进。结合“”重要思想教育，我局结合农村生态环境建设和保护生态环境的要求，以农民为主体，采取多种形式广泛深入开展了以农民为单位的宣传教育活动。

二、取得的主要成绩

一是农民法律意识有所增强，自觉性大大提高，法律知识普及率达到85%以上。

二是农民普法教育取得实效，农民普法教育的主动性和积极性明显加强，农民法律意识明显增强。

三是农民维权意识和社会公德明显加深，法律知识普及率达到100%。

四是农民维权意识明显增强，农民维权观念明显转变，维权质量明显提高。

五是农民维权意识明显提高，维权能力明显加强，维权责任明显加大。

三、存在的问题

一是部分农民普法工作的自觉性不够高，缺乏创新意识和创新能力。

二是部分农民的法律意识和维权意识明显增强，事件时有发生。

三是部分农民的保护意识和维权能力明显增强，法律法规知识普及面明显拓宽，维权质量明显提高。

四是部分农民的法治观念和法律素质明显增强，法律意识和社会公德明显加强，维权意识和法制观念明显增强，维权能力明显增强。

五是农民的法律意识和维权能力明显增强，维权责任明显加大。

五、下步打算

一是加强学习，努力提高农民的法律意识和自我保护意识。

二是加强自律，提高农民的维权意识和社会公德意识。

三是加强自身修养和自律能力，增强依法行政的能力和水平。

**消费者权益工作总结 消费者权益保护工作年度总结三**

我们按照《中华共和国消费者权益保护法》的规定和要求，切实加强对消费者的安全生产教育及监督，认真履行《消费者协会章程》赋予的职责，积极参与消费者权益保护工作。

二、加强宣传教育，提高广大群众消费者和广大市民消费的知晓度

在全社会形成全民参与消费者权益保护的良好氛围，积极参与和支持广大市民积极消费，自觉维护公共利益。我们积极开展消费者权益保护宣传工作，在社区宣传栏，张贴标语，发送各类宣传文稿，提高社会公民的消费权益保护意识，营造良好的社会氛围。

三、积极开展“百日消费安全生产大检查”活动

我们以消费者权益保护法和市安全生产监督管理局关于“百日消费安全生产大检查”活动的通知精神，组织开展了“百日消费安全生产大检查”的学习和宣传活动，并积极参与到检查中。

我们通过开展“百日消费安全生产大检查”活动，使社区居民在消费者日常生活中，切实履行自觉参与的义务和责任，使广大市民在消费者日常生活中，切实履行自觉参与的义务和责任,进一步促进社会和谐和文明的发展。

**消费者权益工作总结 消费者权益保护工作年度总结四**

xxxx为建立金融知识宣传教育的长效机制，采取集中学习的方式，利用每周三、周四集中学习日组织员工学习，通过学习文明服务公约、各种规章制度及操作规范、开展警示教育、案例分析等形式，增强员工的金融知识，促使金融知识教育长期渗透到每一个营业单位、每个业务环节，每一位员工。

五、本单位工作亮点

1.为切实加强金融安全保卫工作，实现安全保卫理论知识和实战操作技能的有效转化。6月份，该联社与县公安局联合组织举办了“金融单位突发事件应急处置培训班”，全县xxxx会计主管、信贷主管、客户经理等90名一线员工参加了培训。通过此次培训，进一步强化全县员工的安全防范意识，提高了突发事件应急处置能力，为全县xxxx健康稳定发展提供了安全保障。

月份，xxxx与县纪委共同组织开展警示教育培训班，观看了纪录片《廉政中国》，全县中层干部、客户经理、党员110人参加了培训。通过培训，广大员工牢固树立“树正气、讲正义、走正道、干正事”的工作作风。

3.在“金融知识万里行”活动期间，组织一批业务精干，表达能力强，服务水平高的宣传队，在城区人口密集区、乡镇集市开展宣传活动，向社会传递金融政策，金融知识、信贷品种、服务产品、维权等内容，提升了广大客户金融消费水平和维权意识。

4.在活动期间，组织员工在五四路东段设置宣传摊2个，悬挂横幅，配备4名宣传员统一着装并佩戴授带向过往行人发放宣传材料、现场解答咨询，宣传氛围浓厚，效果良好。

6. 20\_年3月15日上午，xxxx4名宣传工作人员，统一身披绶带，选择在xxxx县比较繁华、群众较为集中的明大购物中心、光洋百货等路段举行集中宣传活动，在活动现场悬挂条幅，摆放宣传资料，宣传人员面对微笑，热情讲解中间业务、征信系统、信通卡、反假币、电子银行等金融知识，耐心解答如何识别假币等咨询。真正把日常生活中需要了解的金融知识、金融技能，传授给广大金融消费者，延伸了金融服务触角，展现了农村xxxx员工诚信服务的良好形象。

xxxx

xxx年xx月xx日

**消费者权益工作总结 消费者权益保护工作年度总结五**

消费者权益保护

（一）主要法律依据

1、《消费者权益保护法》

2、《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》

3、《反不正当竞争法》

4、《投机倒把行政处罚暂行条例》及实施细则

5、《广告法》、《广告管理条例》及实施细则

6、《商标法》

7、《产品质量法》

8、《食品卫生法》等

（二）消费者申诉的受理、解决

1、条件：

（1）有明确的被诉方

（2）有具体的申诉请求、事实和理由

（3）属于工商行政管理机关管辖范围

2、书面材料

（1）消费者的姓名、住址、电话号码、邮政编码

（2）被申诉人的名称、地址

（3）申诉的要求、理由及相关的事实根据

（4）申诉的日期

3、自收到申诉书之日起5日内，作出是否受理的决定。

4、受理申诉，可以立案，填写申诉立案报告表，同时附上有关材料。

5、受理申诉案件后，应当在5日内将申诉书副本发送被申诉人，被申诉人收到申诉书副本后，应当在5日内提交答辩书和有关证据。

6、双方当事人进行调解达成协议的，应制作调解书，写明申诉请求和当事人协议的结果，调解书由办案人员签名，加盖工商行政管理局印章送达双方当事人。

7、工商行政管理机关应当在收到消费者申诉书之日起60日内终结调解，调解不成的应当终止调解。

（三）对侵害消费者合法权益行为的查处

对经营者的违法行为，工商行政管理机关可以依照《\_消费者权益保护法》予以警告，没收违法所得，处以违法所得1倍以上5倍以下的罚款，没有违法所得的，处以1万元以下的罚款，情节严重的，责令停业整顿，吊销营业执照。

（四）受理部门

工商分局公平交易科

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找