# 2024年315消费者权益日主题观后感(十篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-12-18

*315消费者权益日主题观后感一一、领导重视、准备充分。从三月初，我局就开始展开酝酿，成立了以蔡国松局长为组长的3.15活动管理办公室，与其他单位、部门进行协调，安排出了详细的计划日程，并对系列活动的落实情况进行监督。二、组织有力、活动满意度...*

**315消费者权益日主题观后感一**

一、领导重视、准备充分。

从三月初，我局就开始展开酝酿，成立了以蔡国松局长为组长的3.15活动管理办公室，与其他单位、部门进行协调，安排出了详细的计划日程，并对系列活动的落实情况进行监督。

二、组织有力、活动满意度高。

1、宣传活动。为提高消费者的法律意识及自我维权意识，xx区局在办公楼门口设置法律宣传咨询点，为消费者现场提供烟草专卖法律法规疑难解答、真假烟鉴别讲解、受理投诉、咨询服务，提高广大群众的自我维权意识，营造良好的卷烟打假社会氛围。

2、假烟销毁活动。xx区局与xx区公安部门一起，对上一年度查获的非法生产的烟草专卖品在梧塘镇郊区进行集中公开销毁，进一步震慑卷烟违法分子。本次活动共提供现场咨询服务300多人次，分发《专卖举报宣传单》800多份，公开销毁查获的非法生产卷烟21个品种规格共计2356.3条，烟丝1640千克。

三、活动心得

活动当地，由于我局准备充分，前来我局宣传点的社会群众络绎不绝，我局专卖人员提供真假的鉴别、宣传也尽职尽责。此次活动对强化烟草市场监管，保障消费者的合法权益，切实维护国家和消费者利益，具有十分重要的意义。

**315消费者权益日主题观后感二**

为隆重纪念20xx年“3·15”国际消费者权益日，深入贯彻落实党的十九大精神及全国、全区市场监管工作会议精神，积极营造安全放心消费环境，进一步增强消费信心、激发消费潜力、促进消费升级，推动经济高质量发展和持续健康增长，根据自治区市场监管厅《关于开展20xx年“3·15”国际消费者权益日宣传活动的通知》（宁市监办发〔20xx〕21号）要求，xx市各级市场监管部门联合消费者协会，紧紧围绕“信用让消费更放心”年主题，多措并举深入推进活动开展。

一、强化组织领导，确保活动取得实效

为确保活动顺利开展，成立了以局主要负责人为组长，分管领导为副组长，各分局、直属事业单位和局机关各科室负责人为成员的活动领导小组，领导小组办公室设在市局消保科（投诉举报中心），负责全市“3·15”宣传活动的筹备指导协调工作。结合实际，提前谋划，周密部署，制定了《xx市市场监管局20xx年“3·15”国际消费者权益日宣传活动实施方案》，明确了进社区、座谈会、知识竞赛、集中宣传、媒体宣传、应急值守、纠纷化解等系列活动内容。针对系列活动，明确分工，责任到人，统筹推进，确保各项活动顺利开展，取得预期效果。各县也成立了领导小组，制定了活动实施方案，积极组织开展了形式多样的宣传活动。

二、突出工作实效，集中开展系列宣传活动

（一）深入开展消费维权进社区宣传活动。充分发挥联合共建党委功能，加强与共建单位联系，提高为民服务质量，3月8日与xx社区在市辖区太阳城丝路广场开展了消费维权进社区宣传活动，把与广大居民切身利益相关的食品药品安全、消费维权常识、防范非法集资和打击传销等方面结合起来，利用宣传彩页、一次性口杯、简易手提袋等形式，对居民进行宣传讲解和发放，多效合一提升宣传成效。同时，邀请相关企业现场为居民量血压、测血糖、开展健康咨询、派发常用药品、提供简易医疗服务，吸引了大量居民前来围观参与。进社区活动内容丰富，形式活泼，居民反响热烈，取得了良好效果。

（二）召开消费维权年主题座谈会。按照xx市局统一安排部署，各分局于3月11日-13日，分别召开了主题年座谈会，市局12个科室、125家企业分别参加了座谈会。会上，各分局从健全信用体系、依法守信经营、及时有效维护消费者合法权益、强化监管责任落实等方面，深入解读了20xx年“信用让消费更放心”消费维权年主题涵义。会议通报了20xx年全市市场监管领域消费维权工作情况，就进一步加强市场监管、深化消费维权、深入推进放心消费创建等工作进行了讨论交流，并就企业年报工作进行了再次提醒。

（三）举办消费维权知识竞赛活动。3月12日，举办了全市市场监管系统消费维权知识竞赛活动。来自xx市局及各分局、各县局的8支代表队参加了竞赛活动。市有关领导和相关部门（单位）受邀参加了活动。竞赛活动分为必答题、抢答题、风险题和观众互动题4个环节，内容涵盖了《消费者权益保护法》《食品安全法》《药品管理法》《产品质量法》《广告法》等相关知识。整个竞赛活动准备充分、组织有序，既紧张激烈、扣人心弦，又精彩纷呈、高潮迭起，经过3轮激烈角逐，xx市局代表队凭借稳定发挥获得一等奖。

（四）开展集中宣传服务活动。3月15日，市县两级同步开展了以“信用让消费更放心”为主题的集中宣传服务活动。市本级集中宣传服务活动由xx市市场监管局、xx市消费者协会主办，各分局及所属消费者协会承办，邮政、消防、电力、石油、保险、律事事务所等公共服务行业及有关企业参加活动，同步在市辖区新时代广场、新百广场、博物馆广场、开发区联通公司门口4个地点开展宣传服务活动。活动以《消费者权益保护法》《食品安全法》《产品质量法》《电子商务法》等与群众消费维权息息相关的法律法规为主，突出消费领域信用体系建设和畅通消费维权渠道宣传，现场分别设立了宣传咨询台、投诉举报台、假冒伪劣产品展示台、食品快检演示台、识假辨假知识讲解台，近万名群众参与活动。活动当日，发送“信用让消费更放心”主题短信30万条，发放宣传资料2万余份，陈列展板96块，现场接受群众咨询256人次、受理投诉举报2件，快检食品18批次，展出假冒伪劣产品16种并向广大群众不间断讲解识假辨假常识。同时，就12315热线、全国互联网12315平台、手机app等消费维权渠道向广大消费者进行了重点宣传讲解。各市场主体也通过自有电子屏，面向广大消费者同步进行宣传。

（五）扎实做好应急值守工作。活动当天，市12315投诉举报中心工作人员全天候轮流值班，实时受理消费者投诉举报56件（截止晚会结束），并及时分流查办维护消费者合法权益。市市场监管局及各分局全体执法人员实时备勤，分领域、分层次、分环节及时调查处理投诉举报线索，直至“3·15”晚会结束。

三、举一反三，进一步加大市场监管力度

针对“3·15”晚会曝光案件不涉及但相关产品可能流入我市的实际，我局高度重视，按照国家总局和自治区厅的统一安排部署，就晚会曝光的“辣条”、执业药师挂证等违法违规行为开展全面整治，举一反三深入开展食品生产加工特别是地产调味面制品、校园及校园周边食品市场、执业药师虚挂、疫苗安全、农资市场等大排查大整治行动，进一步净化市场环境。同时，进一步加大市场监管领域投诉举报渠道宣传力度，以电视、报纸、网站、新媒体、实物载体等形式，大力宣传12315热线、全国12315平台、手机app、微信支付宝百度小程序等多种登录渠道，提高社会知晓度和影响力，为举报市场监管领域违法违规行为和维护消费者合法权益奠定坚实基础。

20xx年我市“3·15”国际消费者权益日宣传活动虽然取得了一定成效，但也存在宣传方式和活动内容单一、宣传广度和深度不够、部门联动和社会共治程度不够深入等问题。在今后的工作中，我们将树立以人民为中心的理念，以维护消费者合法权益和净化消费环境为首要任务，突出科室互动、部门联动和社会共治，进一步营造安全放心的消费环境。

**315消费者权益日主题观后感三**

河南省局围绕国家工商总局提出的强化消费维权、改善消费环境的工作要求及中消协确定的“新消费，我做主”年主题，积极部署，认真做好20\_年“315国际消费者权益日”宣传纪念活动。

一、集中开展纪念“315”国际消费者权益日系列宣传活动。积极与主流媒体合作，以优化消费环境、释放消费潜力、促进经济发展为主题，通过召开消费维权发布会、开展消费维权网络互动、集中开展广场活动、开展12315开放日活动、组织召开省消协法律顾问参加的研讨会、组织召开河南省法学会消费者权益保护法学研究会座谈会等多种形式，提高广大人民群众对消费维权和工商工作的关注度，营造全社会共同关心、共同参与消费维权工作的良好氛围。

二、认真做好“央视315晚会”有关工作。配合总局做好“央视3·15晚会”现场电话接诉人员的选拔、培训工作，认真做好“央视3·15晚会”曝光问题的后续处理工作。

三、畅通消费投诉举报受理渠道，认真做好消费纠纷化解工作。认真做好“315国际消费者权益日”期间12315热线电话的接听受理工作，针对不同时段电话的呼入量和接入量特点，采取扩充线路、调整值班人员等措施，切实保障消费者诉求渠道畅通。充分发挥“一会两站”和12315“五进”深入基层、面向群众的优势，认真及时高效做好消费者咨询、投诉和举报的受理、办理、反馈等工作，做到件件有着落、事事有回音。对事实清楚、情节简单的一般性消费纠纷，设立快速解决争议绿色通道，就近及时解决消费纠纷。对群众反映强烈、调处难度大、较长时间未化解，可能引发群体性事件和领导批示、包案的重大消费纠纷案件，明确责任分工和时限，实行挂牌督办，办结。

四、加强监管执法，严惩消费侵权违法行为。加强“315”期间全省消费市场执法检查，以消费量大、消费者关注度高、投诉举报集中、社会影响面大的商品和服务为重点，加大对侵害消费者权益违法行为的惩处力度，有力净化全省消费环境。对不属于工商部门管辖的案件，要依法及时做好移交移送工作，涉嫌犯罪的要及时移送司法机关处理。

五、做好值班和应急处置工作。加强“315”期间值班和应急处置工作。任务到岗、责任到人，保证值班电话和12315投诉举报热线24小时有专人接听。做好突发事件应急处置的有关人员、车辆等准备工作，确保突发事件一旦发生，能立即采取有效措施进行处置和应对，防止事态扩大，避免造成社会不良影响。三是要强化舆情监测，及时做好舆情的分析研判，了解事实真相，掌握工作主动。

**315消费者权益日主题观后感四**

按照上级行《关于开展3·15征信宣传活动的通知》要求，在《征信业管理条例》实施2周年之际，我行积极配合“3·15消费权益保护日”开展了征信知识宣传活动。

一、领导重视，统一部署。行领导重视，精心筹备做好“3·15”征信宣传活动的准备工作，于3月12日召开了辖内金融机构动员大会，并结合实际情况制定了《“3·15”征信宣传活动方案》。根据市中心支行的活动安排，统一组织、统一要求、统一部署，成立了宣传活动领导小组，具体负责落实宣传活动的各项工作，促进了宣传活动有计划、有步骤的开展起来。

二、主题明确，内容丰富。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20xx多份。

三、结合实际，突出重点。针对农村新型农业产业、家庭农场、农民合作社等，利用农村的金融机构，走进乡村开展征信知识教育活动;针对一批加工厂组织一线工人学习《征信业管理条例》在农村和工厂进行了普及征信知识。

四、利用媒体，扩大宣传面。我行充分利用报纸、交通广播进行媒体宣传，并由“农发行、农行、信用社和邮储银行”业务人员做客“行风热线”对老百姓提出的问题进行一一解答，使老百姓更直接地了解征信知识，进一步普及《征信业管理条例》，增强了宣传效果，扩大了宣传覆盖面，营造了学《条例》、“讲诚信、守信用”的良好社会氛围。

通过普及《征信业管理条例》相关知识，使更多的群众关注自己的信用记录，自觉维护自身在征信领域的合法权益，进一步提高公众信用意识;使征信工作人员提高窗口服务和依法履职的能力;促进辖内金融机构更加自觉地按照《条例》开展征信业务。

**315消费者权益日主题观后感五**

因为疫情，20\_\_年的3·15显得有点特别。往年3·15上的重要仪式——央视3·15晚会延期播出。但这并不代表消费者权益保护可以削弱。尤其是在疫情催热“新消费”、“云经济”，消费形态和场景加速变革的当下，消费者权益保护如何与时俱进，也已成为时下颇受关注的议题。

毋庸讳言，消费模式的变化，给消费者权益保护带来了很多新的挑战。

一方面，消费者权益保护的既有不足，在新消费时代被进一步放大。如这次疫情期间，线上消费加速普及，原本部分行业监管、某些领域消费者权益保护的缺陷，暴露得更明显。有媒体梳理，预付式消费受疫情影响，就面临着诸多不确定性，有些线下消费转为线上后，也因为服务质量或品质引发了新的纠纷。

另一方面，随着新消费兴起，相应的消费者权益保护体系也需要扩容、提质。

具体来说，得做好两点。一是新旧消费场景下的消费者权益保护需做好衔接。此次疫情带动了“无接触消费”——从传统的外卖、网购逐步扩展到健身、线上卖房等。新的消费场景下，消费者权益保护势必要对新的变量因素及时作出回应。二是新的消费产品、服务加速涌现，随之带来新的消费者权益保护问题溢出了传统监管体系。如新产品与服务的质量和标准体系建设，必然滞后于市场的创新步伐。在这样的过渡阶段，平衡好对消费者权益的必要保护与对新事物的审慎包容之间的关系，是个必须直面的新课题。

近些年，网约车、共享单车等新事物，已给出了许多启示。而随着以5g、人工智能等为主要内容的“新基建”开启，信息数字消费规模还将加速扩大，如有预计到20\_\_年，我国信息消费规模将达到6万亿元。这样一个全新的、更为复杂的新消费领域崛起，无疑更考验消费者权益保护法律法规的更新速度及专业度。这还不仅仅是只靠消费者权益保护部门就能完成的任务，协同治理的必要性更加凸显。

也应看到，新技术加速新消费进程，同时给消费者权益保护提供了更强的基础支撑。如借助大数据技术，可让消费者权益保护更精准;很多新技术也可以助力对新产品和服务的质量溯源、全过程监管，这也能为消费者权益提供更有力的前置性保护。

此外，23个部门日前联合发布的关于促进消费扩容提质的实施意见，提出要全面营造放心消费环境。其中如完善个人信息保护制度和消费后评价制度，大力优化线上消费环境，加大力度打击网络刷单炒信等黑色产业链;加强12315行政执法体系和消费者维权信息化建设，形成线上线下相结合的消费者维权服务体系，强化对消费者权益的行政保护等，也是新消费时代值得完善和落实的消费者权益保护举措。

正如专业人士所指出，当前的消费者权益保护，面临着“传统的消费痼疾未除，互联网等新经济的崛起、新消费领域的不断拓展又带来了很多新型消费纠纷”这样一种新局面。这要求旧的问题要加速解决，新的问题则要在法律、政策的修订和完善乃至资源投入等层面，作出新的调试。整个消费者权益保护体系，应有更敏锐、高效的优化和完善意识与能力。

从消费已成经济增长主动力的趋势来看，强化消费者权益保护，营造更健康的消费环境，对于实现经济的高质量发展已变得越来越重要。20\_\_年最终消费支出对国内生产总值增长的贡献率高达57.8%;十九大报告也指出，要完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用。

而要激活消费潜力与活力，夯实消费对经济发展的基础性作用，提升消费者权益保护水平是最基础的配套保障。因此，做好消费者权益保护，不只是新消费语境下的“权宜之计”，更应成为持续强化的长久之策。

**315消费者权益日主题观后感六**

县工商局围绕“新消费我做主”年主题活动，实施六项措施，扎实开展“315”消费者权益日纪念活动。

一、加大宣传力度。3月15日，该局在县城太极游园广场设立宣传主会场，在各乡镇人口聚集区域设立宣传分会场。通过设立法律法规宣传版面、散发宣传单、设立投诉咨询服务台、设立真假商品鉴别台等方式开展群众喜闻乐见的宣传活动。执法人员还在现场为广大群众讲解新《消法》等相关法律法规，并现场接受消费者咨询、投诉、举报，教育并引导群众了解消费权益并善于拿起法律武器保护自己的合法权益。

当天共悬挂横幅25条，设立宣传版面8块，投诉咨询台10个，接受咨询680余人次，受理消费者投诉7起，现场成功调解1起，为消费者挽回经济损失680余元，发放消费维权宣传彩页10000份，各项宣传册1000份。

二、畅通举报投诉平台。该局开展12315中心公众开放日活动，邀请人大代表、政协委员、社会各界人士参观12315中心，了解消费维权工作情况和受理、处理流程，现场参与纠纷调解，亲身感受12315中心消费维权工作。

三、成立应急执法分队。县局成立应急快速处理分队，上班时间从早上8点到夜晚11点，吃住在单位，随时待命，及时办理中央电视台“3·15”晚会现场转办和该局受理的申诉举报案件，做到快速反应，查处到位。3月15日晚，领导班子和机关全体人员在县局一楼大厅、各工商所在所里集中收看了中央电视台播放的3.15晚会直播节目。晚会期间，县局12315热线保持即时畅通，值班人员坚守岗位，做好接听准备。各工商所执法人员整装待命，随时准备应急处理。

四、开展行政约谈。就违法发布医疗广告等问题召开会议，行政约谈城区4家医疗机构、3家商场、超市等，要求大家在思想上高度重视，强化自律意识，树立依法执业、守法经营、规范经营意识，提高自律意识，约束其履行经营者的法定义务，切实保障消费者的合法权益。

五、开展集中销毁假冒伪劣商品活动。为维护人民群众的合法权益，严厉打击制假售假违法行为，该局在县局后院和温县定点垃圾填埋场集中销毁了20类假冒伪劣商品，品种涉及酒类、饮料、服装、鞋、洗化用品、轮胎等共计92092个。

**315消费者权益日主题观后感七**

20\_\_年3月26日下午，江西省石城县人民法院民一庭组织全体民事审判线干警，学习新修订《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消费者权益保护法》)。学习中，讲解人细心的将此次修订的《消费者权益保护法》中的几大亮点一一释明，同时分析亮点中的利弊，带动与会人员对修订后法条的思考，使与会人员积极加入该次活动的学习与讨论中，学习效果显著。

消费者，相对于提供产品及服务的经营者而言一直处于一种弱势地位，往往在消费过程中会出现消费权益受损害却又无法追偿的情况，因此需要强有力的宏观调控手段来缓和消费过程中出现的该类矛盾。此次《消费者权益保护法》的修订也体现出了对消费者保护力度的加强，更好来维护消费者的合法权益并对商家的不良行为予以严惩。以下是该法此次修订的三大亮点。

第一，对举证责任倒置的规定。在该法第二十三条第三项规定：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修装饰等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。一般瑕疵举证责任是由消费者来承担的，但往往在举证过程中，由于技术手段的欠缺及信息采取艰难，消费者很难拿出有力的证据。而该法条的规定就有效的解决了消费者举证难的问题。但应当注意的是，该法条的适用仅限于经营者提供的机动车、计算机等耐用品及装修装饰等服务时，其它消费情况下举证责任仍由消费者承担举证责任。

第二，对经营者有披露自身有效信息义务的规定。该法第二十八条规定：采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。这一条为新增法条。该条明确经营者披露信息的义务，这缓解了消费者维权过程中找人难矛盾，经营者消息的公开化也让经营中不能为所欲为。当然为了能够让该条具有可操作性，该法的四十四条规定了网络交易平台与经营者的连带责任，也即当消费者利用网络等远程方式购物时如若权益受到侵害，网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。也就从经营者和网络交易平台提供者双管齐下来使经营者披露自己真是有效的信息。

第三，对经营者存在欺诈行为情况下赔偿额度提高的规定。该法第五十五条规定：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的费用的3倍;增加赔偿的金额不足500元的，为500元。法律另有规定的，依照其规定。经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。对于这一条我们要注意两点：其一，经营者有欺诈行为的，经营者的赔偿金额由过去的物价的两倍变为物价的三倍，并且将最低赔偿额度定为500元，增加了赔偿倍数及最低赔偿额度;其二，经营者明知有商品或服务缺陷仍提供而造成消费者人身损害的，消费者除了可以要求经营者赔偿其损失，还可以要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿，也就是这种情况下经营者不仅要补偿消费者损失，还有可能要承担惩罚性的赔偿。

综上所诉，此次《保护法》的修订加大了对不法经营者的惩罚力度，降低了消费者维权的难度，对消费者合法权益的维护有着不可小觑的作用。纵使修订后的《保护法》仍存在某些不足，但它是法制建设过程中进步性的代表，对保护消费者的权益，规范经营者的行为，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展具有十分重要的意义。

**315消费者权益日主题观后感八**

通过参加这次短期培训，使我增长了眼界，学到了很多东西。使我进一步认识到金融消保工作的的特殊性和重要性，更加坚定了我做好金融消费者权益保护工作的决心。并利用此次培训所学理论和方法，不断丰富和提高自身素质，处理好与金融机构以及消费者的关系，刻苦钻研，为金融消保事业发展贡献自己的一份力量。各位领导的精彩讲解、闪光的个人魅力，使我受益匪浅。在培训过程中，大家都不约而同地谈到金融消保尚处于成长阶段这一问题，这也就要求着每一个金融消保工作者都要创新思路，开拓方法。培训过程中优秀中支的先进经验也使我对金融消保工作有了更深的思考和认识。

一、加强金融消保工作是完善金融监管体制的必然要求

金融消费者，乃金融产业发展的基础，美国次贷危机表明：此基础不牢，则地动山摇。保护金融消费者，就是保护金融机构自身，就是维护金融稳定，保护金融安全与经济安全。对银行业来说，近年来，伴随着产品和服务的多样化、个人化，围绕着银行服务收费、理财产品等各类金融消费纠纷不断攀升，维护金融消费者权益问题日渐突出，有关金融消费者权益保护的话题更是变得炙手可热。我国也需要建立、健全金融消费者保护体系，未亡羊先补牢，否则像美国次贷危机那样亡羊再补牢，成本就比较大。

二、消费者的利益与银行业务发展的可持续性息息相关

消费者的利益与银行业务发展的可持续性息息相关，因此消费者权益保护工作要从消费者切身利益出发，以改进银行业服务质量，提高金融稳定性，提高公众金融素质，支持行业发展，赢得社会尊重为目标。通过严格的行为监管，建立和维护消费者对银行业的信心和信任，以实现银行业整体安全、稳定、持续发展。银行业金融机构作为金融消费者权益保护的主体，应积极贯彻落实相关国家政策、监管规定和行规行约，不断完善消保管理体系，热切关注社会热点问题和消费者诉求，持续开展消费者教育服务活动，切实有效地保护好消费者合法权益。

三、对于保护消费者的权利，事前预防是重中之重

要以提升社会公众消费者金融素质和依法维护自身权益的意识与能力为目标，开展金融知识宣传与教育活动，提升社会公众对金融产品认识水平，消除由于消费者对金融产品、金融市场、金融惯例的不了解而导致的误解与矛盾。近年来公众对于银行服务的许多方面通过舆论、媒体都出现了一定的意见，而这其中绝大多数问题都是由于公众对于银行业务、法律法规的不了解而造成的，这既对消费者享受金融服务造成了不便，也在侧面促成了部分群众对银行的消极态度。

在今后的工作中，要本着“立足当前，着眼长远，运筹百步，始于一步”的工作思路，克服困难，认真做好每一项工作，为金融消保工作贡献自己的力量。

**315消费者权益日主题观后感九**

20xx年，我局紧密围绕市局党组的工作部署，抓履职、促规范、求创新、提效能，全力以赴，确保各项工作扎实到位。现将我科室1-3季度工作开展情况汇报如下：

一、三抓三促，全面提升我局食品安全保障水平

通过开展“抓票证促规范、抓教育促自律、抓案件促监管”的三抓三促活动，全面构建流通环节食品安全经营者自律、工商监管的双重监管体系，提升我局食品安全保障水平。

(一)实施电子化监管，提升食品安全溯源管理效能。

坚持以“管住批发，规范零售”为监管目标，通过典型引导、开会促进，全面督查和个案查处四结合，督促辖区食品经营户全面落实进货查验和台帐登记制度。

一、典型引导。召集10户批发企业大户赴楚州学习票证通使用，引导辖区内其他食品批发户履行信息化两项制度。

二、开会促进。

组织辖区内56户食品总经销商召开了“食品批发企业(总经销)两项制度信息化培训会”。分局也分批召开辖区食品零售户信息化使用通报会。要求所有食品批发商必须开通“票证通”系统，熟练使用“票证通”系统;所有食品零售商必须索要“票证通”票据，并将票据规范装订予以保存。

三、全面督查。

消保科联合监察室每季对所有网格的食品经营户的票证通使用开展抽查，发督查通报，以此作为每个网格和每个分局年终考核成绩。

四、个案查处。

在接到部分食品零售户反映部分食品批发户不愿或不肯开具票证通的举报，立即转交所在辖区分局开展调查，立案查处。1-3季度，我局立案查处食品批发企业未落实进货查验制度案件2件，罚款4000元。目前，我县票证通系统内共有食品经营主体1843户，台帐录入271191条，接收票证通72823份。

(三)培训教育常态化，提升全民食品安全意识。

一是加强食品安全监管员培训，提升责任意识。定期开展对一线执法人员的业务知识培训，从食品流通许可、食品安全日常巡管、食品安全简化案件查办以及食品安全案件疑难点等四个方面入手，进行了详尽的培训。

二是区别受训人群，分别开展宣传培训活动。

对一般食品消费群众，开展食品安全主题宣传咨询及教育培训活动有：

1、举办3.15晚会，通过舞蹈、歌曲、快板、功夫表演及穿插的食品安全消费警示和有奖问答环节。

2、组织38家相关部门和企事业单位在广场设置展点，通过专业解答、派发宣传单、现场演示等各种方式为消费者答疑解惑。3、邀请苏酒集团打假专家赴现场，指导消费者辨别真假白酒。

对重点食品经营户，引导他们自发成立洪泽县食品流通行业协会，充分发挥行业协会在食品自律管理上的作用。协会成立后将主要负责对食品行业从业人员的教育培训工作，目前已开展两次培训，分别是20xx年5月16日，全县102户校园及周边食品经营户在洪泽工商局接受了食品经营者法定责任和义务的培训。5月25日，又在县电信局召开了全县217人的食品经营者电子化培训。培训后，对参培人员进行集中闭卷考试，考试成绩合格者颁发合格证。

三是跟进社会热点，开展食品经营企业行政约谈。召开了大型超市约谈会，组织辖区内华润苏果、欢乐买、好又多等8家大型超市进行了集体约谈，总结点评了辖区超市食品安全管理中存在的六大共性问题，重申了其在食品安全管理中需要履行的义务和责任，当场和各大超市签订了食品安全承诺书，增强超市的食品安全自律意识。

四是关注青少年，开展食品安全进校园活动。5月21日，我局联合三河分局在洪泽县共和中学举办了“消费维权暨食品安全知识进校园”启动仪式。在学校设立青少年维权服务站、提高广大师生鉴别假冒伪劣食品的能力及食品安全消费意识，并实施流通环节源头监管，建立应急溯源备查机制，把食品安全进校园工作长效化、制度化。

五是开展了保健食品知识进老年人活动。开展了老年食品安全知识进社区活动，在辖区内各主要乡镇、街道和社区大规模地开展老年食品安全知识宣传教育。通过案例展示、现场答疑、发放宣传手册等方式，提升老年消费群体维权能力和水平。

(三)提升执法效能，强化食品案件查办。

一是推行简化案件，强抓食品案件数量。制定简化案件办理规范，在全局推行食品简化案件办理程序，截止9月底，我局已办理食品案件42件，其中简化案件37件。

二是圈定重点案件，增强震慑效应。在一些大要案上下功夫，在开展酒类市场专项检查中，查获假冒茅台酒170瓶，五粮液酒174瓶，“海之蓝”白酒246瓶，“天之蓝”白酒240瓶，“梦5a”酒40瓶，洋河大曲酒106瓶，涉案金额达68万元，其中1件为查获某超市销售假冒茅台酒案，罚没30万元;有2件酒类案件因数额大，移交公安部门进行处理，罚没款入库共计38.2万元。

三是突出帮扶跟进，增强引领效应。强化对基层工商分局执法办案工作的业务指导，发挥经检大队“专业化”带动作用，把执法办案工作作为加强食品安全监管的“主线”来抓，提高基层人员执法办案的能力和水平。

二、多措并举，全面提升我局维权工作处置水平

(一)强化流通领域商品质量监测，提升市场安全度

在认真做好前期商品质量市场调研、深入调查摸底的基础上，组织开展商品质量定向监测。按照《江苏省流通领域商品质量监测工作规范(试行)》文件和市局的相关要求，在抽检时间安排、样品返还、抽检结果送达、异议受理到违法行为的查处等各个环节，严格工作程序和工作要求，提高商品质量监测的科学性和检测结果的公正性。今年以来，共开展商品抽检43个批次，涉及电动车、钢材、服装、眼镜、涂料等多个品种，立案查处9件，罚没款入库3.75万元。

(二)进一步强化12315维权网络建设，提升维权效能

在“一会两站”全覆盖的基础上，结合洪泽实际，大力开展“12315”五进活动，将12315维权服务站进驻商场、超市、公用服务企业、市场和景区，形成12315维权直通车，把消费纠纷化解在基层、和解在企业、解决在源头。截至9月底，我局共设立12315维权联络站及维权服务站143个，共受理处置申诉281条、举报44条、咨询99条，办结率100%，挽回消费者经济损失3.8万元。

(三)开展格式条款专项整治，提升消费者满意度

在全县组织开展“整治利用合同格式条款侵害消费者合法权益专项行动”，重点整治经营者利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等三类违法行为，加大对合同领域违法案件的查处力度，继续协同有关部门推行合同示范文本，规范服务领域合同格式条款，提升消费者满意度。今年，全县共查处格式合同侵权案件4件，罚没2万余元。黄集分局查处的某浴室利用格式条款侵害消费者权益案在全市作了典型案例汇报。

三、扎实工作，全面提升我县放心消费创建水平

一是加强组织领导，继续推进创建工作深入开展。按照放心消费创建“百千万工程”的要求，制定创建方案，明确放心消费创建工作的总体目标和主要任务，并细化了职责分工，为放心消费创建工作的深入开展提供了保证。

二是突出工作重点，全力保障人民群众日常生活息息相关的重热点行业。充分认识安全消费的重要性、做好市场监管工作，加强相关创建部门间的联动，强化组织领导，统筹兼顾。

三是注重培训，全面提高维权工作水平。开展12315工作培训，培训内容包括《消费者权益保护法》、《工商行政管理机关理消费者申诉暂行办法》、《欺诈消费者行为处罚办法》和《12315工作制度》，有效提高了12315工作人员工作素质和水平。通过开展培训，相关企业内12315维权站点的工作水平显著提高，有力地保障了群众安全消费。

四是加强宣传教育，利用洪泽电视台、洪泽信息等新闻媒体广泛宣传自律经营法律法规，动员和鼓励广大经营者自觉规范经营，营造良好的放心消费舆论氛围。同时发放宣传手册，使经营者“知义务、知履行、知后果”，即知道有哪些自律义务，知道如何履行这些自律义务，知道不履行这些自律义务将会承担什么样的法律后果。五是强化监督，加大对制假售假违法行为及无证无照经营商品等违法行为的打击力度。截止目前，我局共出动执法人员345人次，检查经营户761户次，检查市场9个次，取缔无照经营40户，捣毁制假窝点2个，查扣不合格商品20公斤、总价值6万元;立案查处违法案件6起，罚没款2万元。目前，我县高涧镇东三街、老子山镇丹山路、西顺河镇顺兴路、岔河镇淮宝路、朱坝镇长江西路、黄集镇黄河路、东双沟镇青云路、仁和镇江淮中路、万集镇双龙路、三河镇建业路、共和镇大治路、蒋坝镇淮宁路均已符合放心消费一条街的创建标准。此外，我县的岔河镇、电力公司、临河市场、移动公司等一批乡镇和企业也都申报了20xx年度省级放心消费示范创建单位。

(一)进一步加强食品安全案件的查办力度，形成对违法经营食品行为的高压态势。

(二)进一步发挥食品流通行业协会在教育培训方面的优势，加大对我县食品行业从业人员的培训力度。

(三)进一步提升12315数据质量，在全市评比中确保上游。

(四)进一步加大放心消费“百千万工程”创建工作，会同各分局准备好示范街区、市场及农村专业合作社，开好全市放心消费“百千万工程”工作推进会。

**315消费者权益日主题观后感篇十**

3·15是国际消费者权益日，而今年的3·15同时也是《征信业管理条例》实施一周年纪念日。近期，我行根据人民银行的相关工作要求与部署，积极开展宣传教育活动。

一、在营业厅受理市民咨询，派发征信宣传单张

安排网点大堂经理在各个网点摆放和主动派发《征信业管理条例》知识宣传单和信用报告网上查询宣传单张，主动向客户介绍个人信用报告的用途、查询方式等信息。对市民的问题热情解答，做好征信业相关知识的普及。

二、运用led显示滚动屏宣传

我行全部网点全部采用led显示屏24小时滚动显示“深入贯彻落实《征信业管理条例》，切实维护信用信息主体合法权益”的宣传标语，让信用体系建设深入民心，普及宣传。

三、设摊宣传

我行在3月15日当天在鹤山大润发广场开展主题为“深入贯彻落实《征信业管理条例》，切实维护信用信息主体合法权益”的现场宣传活动。现场宣传取得比较好的效果，我行宣传人员向现场市民派发了大量的征信业务宣传单张，不少市民主动向我行咨询征信业务的相关内容，在场群众的个人信息保护意识得到了提高。

四、深入居民社区和小微企业，开展广泛宣传

征信宣传人员到江门象山社区、新会城西社区、台山平湖社区、恩平金润华庭小区、台城商业城中心、恩平恩新批发街、潮连工业区等，通过逐户拜访、派发宣传单、问卷调查等方式积极开展对居民群众和小微企业主的征信宣传教育活动。

通过本年3.15征信维权暨金融消费者权益日宣传活动，邮储银行江门分行让市民大众、小微企业主等更深入了解《征信业管理条例》及征信相关知识，提高了全民信用和维权意识，营造了良好的社会氛围。

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