

2023年维护军人军属合法权益办公室 消费维权工作总结(精选5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

维护军人军属合法权益办公室 消费维权工作总结篇一

日常生活离不开消费，消费纠纷也就不可避免。有些人遭遇消费纠纷通常采取“一吵二闹三砸打”等过激行为强行解决。结果有时不仅维权不能，甚至还违法犯罪。其实，按照《消费者权益保护法》的规定，消费者遭遇消费纠纷，可以通过以下五种方式解决。

与经营者协商和解

消费者在购买商品或者接受服务时，与生产者、经营者发生纠纷，双方以互谅互让、交换意见，共同协商解决争议。这种方式对一般性的纠纷尤为可行。只要双方有诚意平等协商，纠纷可以尽快得到解决，消费者受到的损害也能够得到及时赔偿。

请求消费者协会调解

消费者合法权益受到侵害时，可以向经营者所在地的消费者协会投诉。消费者协会将依照法律、行政法规及公认的商业道德进行调解，调解结果由双方自愿接受和执行。消费者协会的服务一般是免费的，消费者不仅不需要耗费太多的时间和精力，而且也不会增加额外的负担。

向有关行政部门申诉

消费者可以按照有关行政管理机关的职权，对侵害消费者权益的违法行为分别向工商、物价、技术监督、商检、医药、卫生、食品监督等机关请求处理。由于有关行政管理机关在各自的相应领域里拥有执法权，并可以采取一些强制措施，因而通过申诉的方式，消费者可以较快地得到满意的处理结果，受到侵害的合法权益一般也可以得到满意的补偿。

根据仲裁协议申请仲裁

当事人的仲裁申请后，在查清事实，分清责任的基础上先进行调解，促使当事人达成调解协议。调解未达成协议的，仲裁机构依法作出裁决，并制作裁决书。裁决书具有法律效力，可以申请人民法院强制执行。

向人民法院提起诉讼

消费者权益受到损害时，特别是消费者的人身和重大财产受到侵害时，可径直向人民法院起诉，也可因不服行政处罚决定而向人民法院起诉。在一般情况下，消费者应当向被告所在地的人民法院提起诉讼。司法审判具有权威性、强制性，是解决各种争议的最后手段。消费者为求公正解决争议，可依法行使诉权。消费者在购买商品或接受服务时，要妥善保存发票及相关的购物凭证，以便在自己合法权益受到侵害时维权有据可依。（王益华 单国胜）

消费者“维权难”：“难”在何处？

每年的几个主要节日一过，一些承担市场监管责任的执法部门就忙不迭地向社会公布：今年x节期间，消费者投诉比上年同期下降百分之xx……这样一来，好像市场经济行为越来越规范了，侵犯消费者合法权益的现象也越来越少了。其实不然。之所以出现“消费者投诉比上年同期下降百分之xx……”的

现象，一是许许多多的消费者在投诉时，被几个承担市场监管责任的执法部门，以“这事不归我们管”为由推来推去，而不是主动承担责任出面认真受理。消费者在投诉过程中，就让一些不负责任的执法部门“扼杀”了；二是消费者的合法权益受到侵害甚至是严重侵害时，一些执法部门在利益驱使下，往往站在强势的生产者或经营者一边，想尽办法为生产者或经营者开脱。而作为弱勢的消费者，在执法部门肆无忌惮地为生产者或经营者“说话”的情况下，不得不忍气吞声撤回投诉或接受不平等“调解”，使越来越多的消费者对“投诉”这个词已经麻木，对到某些执法部门解决问题不抱任何希望。

造成消费者“维权难”的三大要害是：举证难、鉴定难、索赔难。

举证难：设在消费者面前的“挡道石”

索赔难：设在消费者面前的“火焰山”

《产品质量法》明确规定：消费者购买商品后出现问题时，实行“经营者先行负责制”，即“谁销售谁负责，有问题不能往厂家推”；消费者要求经营者赔偿，则按照《消费者权益保护法》第四十九条“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一倍”的标准来实行。这也就是说，消费者向有关部门投诉，除讨回应有的公道外，依法还应该得到双倍的赔偿。但广大消费者反映：说时容易做时难，难就难在如何“索赔”。消费者在大型家电卖场或专卖店，买上正牌手机，使用不久却频频出现故障，连修几次不能“治愈”，确属产品质量问题，消费者为此大伤脑筋并付出误工费、交通费、通讯费等，理应得到双倍赔偿，但“谁给做主”？“赔偿多少”？却难以得到解决。一些消费者在某些大型装饰建材城或家电商场，被大品牌厂家或代理商欺诈，依照《消费者权益保护法》应该得到双倍赔偿，但实际上根本办不到。这是因为，“经营者提供商品或者服务

有欺诈行为的“之”欺诈”性质，执法部门一般不给认定，即便是经营者以样品冒充新品、以翻修机冒充正品机、以贴牌货冒充原装货……甚至由于经营者的原因引发消费事故，把消费者骗得“哭都哭不出来”，但由于执法部门不给定性“欺诈”，消费者除打官司外，很难得到合理的赔偿。

在出游前，旅游者首先应该辩清自己的所选择的旅行社是否正规。

一家正规的旅行社应持有旅游行政管理部门颁发的《旅行社经营许可证》、《旅行社质量保证金缴纳证书》，及工商行政管理部门颁发的《营业执照》。没有上述三份文件的，即为非法经营，旅游者万万不可跟他们走。另外，参加出境游的旅游者还应该看旅行社是否具备出境游经营资格。

式等，一旦出现问题，有关部门将据此作出处理决定。所以旅游者应注意审查协议书各项条款，如对一些条款有异议，可与旅行社协商修改。

第三，旅游者交费后，应向旅行社索要正式发票。旅游者还应要求旅行社为自己办理境外旅游保险。在出游前，旅游者如对旅行社的资格、服务质量、信誉等把握不清，可打该所电话号码65157490咨询。

在游玩过程中，一旦出现问题，旅游者应注意保全证据，以便返回后投诉。如问题严重，譬如旅行社“甩团”，旅游者可以及时找不寻旅游行政管理部门寻求帮助。旅游归来后，旅游者如要投诉，须写好投诉书，亲自到旅行社质量监督管理局填写投诉登记表。投诉电话65130828. 投诉有效期为从知道自己权益受到侵害起三个月内。

旅游者在权益受到损害时，也应保持理智，不可冲动。以前曾发生旅行社承诺让旅游者乘坐卧铺，但因交通运力紧张，结果只买到硬座票。理智的旅游者回来后向有关部门投诉，

获得了赔偿。但有的旅游者却干脆滞留不归，自己住进宾馆，并要求旅行社承担一切费用。实际上，我国民法通则早有规定：当一方违约使另一方受损，另一方应及时采取措施，防止损失扩大。这些旅游者的行为，完全是无理的。

来自：法易网（责任编辑：王庆富）

消费者协会有哪些职能

- （1）向消费者提供消费信息和咨询服务；
- （2）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；
- （4）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；
- （6）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼；
- （7）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务。

（责任编辑：王庆富）

维护军人军属合法权益办公室 消费维权工作总结篇二

一、健全制度，明确信访维权工作职责

年初，我们制定了信访维权工作计划，并成立信访维权工作领导小组，组长由分管维权工作的副主席担任，维权股长和办公室主任为成员。在上半年的群众来信来访中，我们为受害妇女、儿童、老人服务，为她们的婚姻、家庭、心理保健、

再就业提供援助，有效制止、预防家庭暴力，为全县妇女儿童服务，确保了职责范围内的社会大局稳定。

二、强化学习，提高妇女自我维权的法律意识

妇女维权工作的最根本的落脚点是要提高妇女自身的法律素质和依法维权的能力，我们做到普法与宣传男女平等基本国策相结合，利用“三八”节和“三八”妇女维权周、法制宣传月等形式，大力宣传新《婚姻法》、《妇女权益保障法》、《未成年人保护法》等。县妇联于3月4日联合团县委、交警大队、计生、民政、卫生、司法系统，在县城中心街组织开展“三八”妇女维权周宣传咨询活动，切实把为民服务落到实处。当天共发放《妇女权益保障法》、《未成年人保护法》、《婚姻法》、禁毒防艾、优生优育、安全出行等资料14600多份，摆放宣传展板20余块，接受咨询40余人次，把法律知识送到群众之中，使大家懂得，要尊重妇女、爱护儿童、自觉维护妇女儿童合法权益；也让更多的妇女群众懂得了学法、用法的重要性，能自觉用法律武器来维护自己的合法权益，扩大妇女工作的影响力，为创建和谐宾川、平安宾川奠定基础。

三、坚持以情维权，打造妇联信访形象。

全县各级妇联干部都带着对妇女无限的感情去做妇女信访接待工作，对所有接访不激化、不冷漠、不逃避、不拖延，对来访群众做到一杯热茶，一张笑脸，温言软语，耐心细致，让上访妇女带着无助而来揣着主意而归，打造了妇联信访的良好社会形象，充分发挥了妇联组织在维护社会稳定中的重要作用。

今年上半年我们认真做好妇女群众来信来访接待调处工作，做到有访必接，有案必处。半年以来，全县妇联组织共接待妇女信访36起(其中县妇联接访29起)，调处率100%，调成率达到98%以上，使妇联的信访窗口成为咨询法律、化解矛盾、倾听诉说、解决难题的场所。维护了妇女儿童的合法权益，

有效地制止化解了矛盾纠纷，特别是处理好了大量的婚姻、家庭方面的纠纷，把不稳定因素化解在萌芽状态。

五、其它工作

到宾川县看守所看望了在押女犯10人，与她们交谈，在交谈中她们都认识到自己所犯的错误，认识到自己的所做既害了别人也害了自己，她们决心好好地改造，重新做人，争取早日回归社会与家人团聚，做一个有用的好公民。

维护军人军属合法权益办公室 消费维权工作总结篇三

20xx年是“xxx”规划的最后一年，在全国上下全面学习实践科学发展观、建设社会主义新农村大好形势下，我河口镇财政工作人员团结一心，认真落实省厅精细化管理要求，在主管局、镇党委政府领导下，切实发挥了财政职能作用，努力提升乡镇财政的管理水平，做出了一定的成绩。在此，就近三年有关材料作如下汇报。

河口镇位于湘潭县西大门，与市、县城仅一水之隔，湘水、涓水、涟水环绕而过，潭衡西线、老107国道与潭花线纵横贯通，规划中的城市二环线贯穿我镇，交通便利，区位优势明显。全镇面积 平方公里，辖 个村、1个居委会，农村人口 万，实有耕地 万亩。

我财政所现有 名工作人员，男女各 ，其中党员 人，均为大专以上学历□20xx年完成财税收入 万□20xx年完成财税收入 万元，今年预计完成 万元。连续两年绩效考核，我所都被评为优秀单位。

1、招商引资 广培财源

财源建设是财政增收的关键。近几年来，我镇认真贯彻落实党的xx大会议精神，牢固树立科学发展观，按照“工业强镇、农业稳镇、改革兴镇”的发展思路，利用我镇地域优势，全镇上下齐心协力，扎实苦干，采取“经费、服务、协调”三包干模式，形成了以机械制造、新型建材生产为主的新型工业和以农业观光休闲为特色的现代农业并举的发展格局。

如xx年7月引进的重点投资项目湖南东方管桩有限公司，由闽商全额投资 万元兴建而成，每条工艺生产线年产各种规格型号的phc管桩 万延米，年产值预计过 亿元，年创税收近 万元，成为湖南省最大的phc管桩生产基地之一。公司员工 人，其中本地劳动力就业就有 人。

另外，我镇xx年10月起着手建设起以三联、太和村为核心区，山湖、中湾、白米为辐射区的河口现代农业示范园，现有湘莲、西瓜、野菜、花卉苗木等特色农产品基地8千余亩，种类达15种之多。有引导群众自发开办的休闲、垂钓、餐饮、住宿于一体的农家乐8家，生意红火。20xx年宏兴隆湘莲食品有限公司将 亩湘莲种植基地发展到 亩，并以商招商与上海客商合伙投资 亿元。

实际连续三年招商引资到位资金均在亿元以上。20xx年完成财税收入 元，近三年增幅分别达40%、48%和30%。以上项目的引进与基地的发展不单有力的促进了农业的增效，农民的增收，农村的发展，也为跨越式完成和可持续发展财税任务奠定了坚实的基础，更改变了农民脑中一些陈旧的观念，维护了社会的秩序，增强了文化的底蕴，实现了经济效益与社会效益的双丰收。“烟柳画桥，风帘翠幕，十里荷花，嬉嬉钓叟莲娃”，每到夏季，经过河口，人们忍不住会停下车来，驻足流连，品尝着甘甜的西瓜，呼吸着脉脉的荷香，陶醉于这不是西湖胜似西湖的美景之中。

2、服务到位 惠及农民

近几年，国家惠农政策相继出台，支农资经增大，发放途径不断完善。为履行财政服务功能，便民亲民，我所将一楼原已出租的5个门面10间房屋全部收回，花费 万元装修一新，把财政核算办公室、财税征管办公室、惠农补贴办公室、家电汽摩补贴中心、新型农合兑付站等实行集中办公，这一举措得到了上级领导充分肯及社会广泛好评。不仅如此，在服务“三农”方面，我们还做了许多具体工作。

在新的政策出台之时，我们学习政策，争取领导重视，财政干部全力以赴，为“三农”做好服务。如在家电汽摩下乡补贴工作方面，我们深入宣传，科学布点，加强销售网络监督，赢得农民群众一致好评。20xx年1月18号，省新增一项“家电下乡”补贴产品听证会在我镇顺利召开。

又如在新农合兑付服务项目上，我们严格执行政策，强化财务管理，以“便民、高效、廉洁、规范”为宗旨，本着“公开、公平、公正”的原则，实行一站式服务，并且设立了监督、举报、投诉电话，到目前为止服务对象投诉率为0，让广大参合农民群众真正得到了优质、高效、便捷、价廉的服务。

再如，惠农补贴工作方面，年初，我所采取财政人员到村分片包干形式，协助村完善责任田调整，落实好新的基数，在惠农资经存折发放上，坚持财政人员直接发放到农户手中，确保补贴资经安全高效到户，维护了政策的严肃性，促进了农民种粮积极性，让农民真正感受到公共财政的阳光。

3、建设队伍 凝聚力量

事业兴衰关键在人。以胡所长为首的领导班子精诚团结，上下一盘棋，同唱一首歌，没有出现过各自为战独木难支的状况，干部职工之间展现的和谐、团结的气氛感染着每个到所的领导与同志。为适应社会主义市场经济新形势下财政工作的需要，我所一向注重政治、业务学习，狠抓干部职工的知识更新，动员、支持年轻干部参加公务员考试和县各公开选

拔考试。(可补充具体人员情况)平时，注意“四种意识”“四种能力”的培养，即全局意识、创新意识、服务意识、责任意识；调研能力、学习能力、依法行政能力、拒腐防变能力。

为加强干部职工作风建设，我们建立和完善了各项管理制度，明确职责、规范。还先后制定了首问责任制、办事时限制、请假销假制、公务接待管理办法等内部制度和规定，加强自我约束，实行阳光操作。队伍业务政治素质的提高，增强了队伍凝聚力、战斗力，为财政工作顺利完成，更好地完成县委县政府下达的财政目标任务奠定了良好的基础。

另外，我们还开展了一些有益的文体活动，如篮球、乒乓球比赛等，因为人员少，干部职工以及家属齐上阵，在县组织的建党七十周年合唱比赛中，我们的节目荣获二等奖。以活动为载体，增强了干部职工的工作热情、团结拼搏的精神和集体荣誉感。

几年来，我们的工作抓出了自己的特色，当然也没有忘记财政工作的常规职责，将财政业务管理工作和监督紧密结合，实现了收支并举监督并重。强化收支征管，搞好税收宣传，摸清税源家底，制定年度税收专项清查落实方案，加强同规划、国土、房管、企业等职能部门配合。

在支出方面按照精细化管理、乡财县管乡用要求，将镇各站办所财务全面纳入财政轮子集中核算，加强公务消费改革措施的落实到位，加强债权债务管理减债消赤，在加强税收征管、增加体制结算的前提下，大力加大“xx清收”债权债务清缴工作，同时争取上级重视，将政策资经真正用于化解原有镇级债务(如普九债务化解)。由于加强了管理与监督□20xx年较上年就节约开支 万元。

回顾几年来的工作，由于领导的关心重视，上级的支持，全所人员的齐心协力，我们在岗位上作出的一点成绩，尽了

应尽的职责，但在工作运行中，我们发现仍然存在一些问题。比如：(财政结构、财源基础、财政信息、课题研究、财政周转经费回收、资经使用自主权等方面去补充)

成绩属于过去，明天又是新的启程。在今后的工作中，我们一定会积极谋划，主动研究，从提高财政服务职能和管理方式入手，牢固树立科学发展观，同心同德，务真务实，扎实工作，以回报上级的关爱、社会的关心、人民的信任，为我镇各项事业和谐发展及社会主义新农村建设作出更大的贡献。

维护军人军属合法权益办公室 消费维权工作总结篇四

只有在一个建立起了完善的消费维权公益诉讼制度体系的国家中，消费者的公共利益才能得到切实的维护，人们的普遍消费权益才能得到真正的实现，一个健全的消费者保护的体系才能营造起来。下面是本站小编整理的一些关于工商所消费维权上半年工作总结，供您参考。

一、以规范12315建设为重点，充分发挥12315维权作用

完善12315消费者申诉举报工作机制。一是进一步完善县局、工商所消费者咨询、申诉、举报办理督办、节假日值班等制度，配备精干、业务能力强的工作人员，做到机构健全，制度齐全。二是大力推广小额消费纠纷快速解决机制，推动消费纠纷协商和解，提高消费维权效能，切实保障群众利益。三是充分发挥“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，因部分维权站工作人员调整，重新聘请了5名12315消费维权站副站长和11名联络员。做到反应快速、程序规范、处置得当、指挥有力、分析准确，为及时处理消费者申诉打下坚实的基础，有力提升了12315平台维权执法效能。

做好消费者申诉举报工作。一是对消费者申诉举报办理情况实行月通报制，并将消费申诉、举报办理、纠纷调解成功率、满意率等工作纳入季度督查、半年、年度考核。二是充分发挥“12315”指挥中心作用，及时快速分流各类消费者申诉案件，并对消费者申诉案件的办结情况及时进行回访，形成消费申诉案件受理及时、流转通畅、处理快捷、查办有力的工作格局。三是进一步强化数据、信息归集工作，通过对消费申诉、举报和消费热点分析，发布消费警示12条，为消费者科学消费提供可靠的数据支持。截至目前，我局共受理消费者各类申诉17件、举报2件，办结消费者申诉17件，调解成功率达100%，为消费者挽回经济损失65286元；办结举报2件，没收过期饮料31瓶，价值77.5元，罚款20xx元。

“五进”工作开展情况。为切实维护消费者合法权益，我局按照区、市工商局的安排和部署，结合本地实际情况，深入开展“12315”消费维权“五进”活动，不断健全和完善消费维权网络，有效提升了工商部门的社会公信力，扩大了12315品牌的影响力。一是在企业、商场、市场、景区健全和完善自律制度，大力推广小额消费纠纷快速调解，推动消费纠纷协商和解，提高消费维权效能，切实保障群众利益。同时，积极探索消费维权方式转变，通过开展与企业行政约谈，加大对“12315”维权站工作指导力度，加强与人民法院的沟通联系等方式，把人民调解、行政调解、司法调解有效衔接联动，努力做到职能互动、优势互补、资源共享，切实筑牢消费维权这一民心工程。二是加快推进投诉信息一体化建设，在2个商场、2所学校、1家企业、2个行政村设立“快速通道”，指导“快速通道”单位准确及时录入处理消费投诉，落实总局和区局提出的投诉信息一体化建设。三是结合“无传销社区(村)创建”等活动，广泛开展消费维权知识进社区、进农村活动，通过解答消费咨询，讲解识假辨假知识，举办真假农资商品识别、消费维权知识有奖问答等活动，不断提高消费者的自我维权意识。截止目前，共创建：“一会两站”113个(其中：3个分会、2个社区、108个村部)。“五进”维权站点共设立135个(其中企业18个、商场1个、超市4

个、景区4个、学校79个、宗教场所29个)培训维权站工作人员360人次、义务监督员40人次。

开展丰富多彩的“3.15”国际消费者权益日活动。3月13日至15日，利用逢集日□xx县工商局、消费者协会联合综治办、司法、公安、检察院、法院、质检、卫生、发改、民政、交通、农牧、林业、水利、烟草、移动公司等单位及个体工商户，分别在县城广场、泾河源街道、六盘山镇街道开展了声势浩大的宣传咨询服务活动。一是开展大型消费维权宣传咨询活动。32家成员单位设立了咨询服务点，现场向群众宣传相关的法律法规知识，为群众讲解、解答消费过程中遇到的各种法律法规问题，发放法律、法规宣传资料，现场受理消费者投诉。二是开展以猜谜为主要形式的消费维权宣传活动。在宣传现场各成员单位以消费领域、工商法规为主要内容的谜语成为今年宣传的一大亮点，吸引了各界人士积极参与消费维权宣传活动，在猜谜现场兑换奖品，猜谜中穿插消费维权知识有奖问答，使观众在娱乐中增强了消费维权意识，受到了当地群众的热烈欢迎和好评。三是举办假冒伪劣商品展，通过现场展示，真假对比、发放材料等手段向消费者讲授了如何识别假冒伪劣商品以及如何维护自身的权益的相关知识以及相关的维权途径，为消费者解决了维权疑难问题，提高了广大消费者识假辨假的能力。四是集中销毁假冒伪劣商品活动。

本次活动共参与单位32家，悬挂横幅38条，电子显示屏19个，展板56块，悬挂谜语1400条，现场展示假冒伪劣商品21余种，发放消费材料20xx0余份，现场接受咨询185余人次。并就执法人员在日常巡查及专项整治中依法收缴199.6公斤的假冒伪劣商品进行了展示和集中销毁。

开展第14次全国“爱耳日”宣传教育活动。利用县文化旅游局正月十五开展元宵灯会之际和3月3日在县城人民广场举行第14次全国“爱耳日”启动仪式大会，开展爱耳日宣传活动，发放宣传资料，现场解答咨询80人次。

突出重点，扎实开展食品市场各项专项整治。针对今年国务院对我们工商部门进行机构改革和职能调整的关键时期，为了保护消费者合法权益，我们继续把食品安全作为工作的重中之重，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、乳制品、保健食品、酒类和老年食品等食品质量监管，进一步加大流通领域食品安全监管力度，维护食品市场和节日消费安全。

1、先后开展了“元旦、春节”食品市场专项整治、食用油市场专项检查、打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品整治、问题食品清查、名烟名酒专项整治、“黑名单”食品清查、校园及周边食品安全专项整治、农村食品安全专项整治、“美素丽儿”问题奶粉清查、清真食品市场专项整治、“五一”食品市场专项整治、不合格乳饮料清查、夏季食品饮料市场专项整治、牛羊肉及制品市场专项检查、“六一”食品市场专项整治、餐饮业专项整治、儿童用品质量专项整治、端午节食品专项整治、保健食品专项整治、问题皮蛋清查、开斋节食品专项整治、“中阿博览会”清真食品专项整治、“两节”和“一节两会”期间的食品专项整治、乳制品、米面油酱醋等食品专项整治、食品添加剂市场专项检查、一次性发泡塑料餐具等20多次食品安全专项行动。截至目前，共出动执法人员2767人次，出动执法车辆432台次，检查经营主体6673户次，没收过期食品579公斤，查处各类食品违法案件30件，罚没款1.5万元。

2、食品质量监测工作坚持不懈，严把食品安全质量关，维护我县食品市场秩序，保护消费者合法权益，营造放心安全的食品消费环境。圆满完成自治区人民政府20xx年10项民生计划为民办30件实事，在全县11户食品批发经营户中建立了食品电子监管，完成区、市局下达的食品检测工作任务，共检测各类食品180个批次，其中抽样送检皮蛋1个批次、液态奶2

个批次，婴幼儿配方奶粉4个批次，合格率为100%。

3、开展食品安全宣传周宣传活动。6月17日，紧紧围绕“社会共治，同心携手维护食品安全”这一主题，结合工商部门职责，采取悬挂标语、摆放展板、设置“宣传咨询服务台”和“投诉台”、发放宣传资料、发布消费警示信息、现场解答食品安全消费知识、展示假冒伪劣食品等形式，向广大群众大力宣传《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规及食品安全和消费维权等方面的相关知识，引导群众安全消费、理性消费，增强群众消费信心，受到了广大群众的欢迎。发放各类宣传材料1000份，发布消费警示5期，利用手机短信向社会各界发布消费警示信息5000条，悬挂横幅5条，电子显示屏19个，制作宣传展板16块，接受群众咨询185人次；全年共举办各类食品安全知识培训班6期，受培训人员1542人。

同时，还开展了食品添加剂、保护野生动物专项整治、重大动物疫情防控、农村食品摊贩、食品加工小作坊、食品配送企业等与人民群众生活息息相关的重要商品、重点区域的食品安全专项整治，与食品经营户签订《食品安全责任书》787份，与食品摊贩和食品加工小作坊签订《食品安全质量承诺书》64份。

开展春节期间名烟名酒专项整治工作。为维护节日期间市场秩序和消费安全，促进节日市场繁荣稳定，全面净化我县烟酒市场，严厉打击制售假冒名烟名酒的违法行为，共出动执法人员54人次，车辆11台次，检查烟酒类经营户307户次，查处2起经营假冒“五粮液”徽记和“五粮醇”注册商标白酒案件，没收假冒名酒12瓶，涉案金额1170元，罚款1170元。

与物价部门联合开展节日稳控物价专项执法检查。针对春节期间部分生活必需品价格不断上涨，为了稳控物价和安惠民生，保证节日市场物价的稳定，确保市场的稳定供应，与物

价部门联合开展节日稳控物价专项执法检查。以农贸市场、牛羊肉销售店、蔬菜零售摊点、食品加工小作坊、超市为重点;严查囤积居奇、哄抬物价、欺行霸市、散布涨价谣言等违法行为。共出动执法人员31人次,检查牛羊肉销售店26户次、摊点12个次,蔬菜销售店38户,食品加工小作坊44户次,超市6户次,对5户经营者在营业场所不实行明码标价等问题进行了指导规范。通过检查有效遏制了部分经营户趁节日之际哄抬价格、牟取暴利等不正当价格行为,切实维护了节日期间市场价格稳定。

20xx年,xx工商所在区消协的帮助指导和区局的直接领导下,以规范维权与服务为主线,以创新工作方法为抓手,以加强自身建设、努力提高依法维权能力为重点,以年度考核任务为宗旨,进一步完善了消费维权体系,在加强维权能力建设、创新维权工作机制等方面取得新的成绩,为化解消费矛盾,创建社会主义和谐社会努力工作。

工作成效

一、组织能力提升,进一步提升了履职能力的建设。一是加强了业务学习培训,并使工商所新同志尽快熟悉情况,进入角色,发挥作用;二是研究了工作中遇到的新情况、解决了新问题,提高了各项能力建设,并适应了新形势维权工作的需要;三是提高了从政治上把握和处理消费维权及依法维权的能力;四是提高了协调、服务和调解消费纠纷的能力;五是进一步提高了消协维权创新的能力。

二、组织并开展好了“3·15”消费权益日纪念活动。一是围绕年主题,认真做好了今年的“3·15”国际消费者权益日街头宣传咨询活动。二是积极主动地向镇政府汇报宣传活动开展情况,争取政府支持并转发我所活动方案,使“3·15”活动成为政府组织,部门行动,全社会参与的有益维权活动;三是广泛深入地宣传贯彻“消费与民生”年主题,组织好“3·15”期间的系列宣传和执法活动,进一步提高消费者

的维权意识。

三、完善了“一会三站”维权网络建设。在实现上年“一会三站”工作目标的基础上，今年主要在抓基础、抓培训、抓制度、抓处理投诉上下工夫，发挥“一会三站”在消费维权方面的作用。

四、自我加压，提升了消费维权调解率。今年在受理消费者投诉调解成功率上下了功夫，加大了“消费警示”、案件披露、宣传报道等工作力度，在支持消费者诉讼方面进行了探索和创新，努力营造出了一个公平、公正的消费环境。

20xx年消保工作，依据省、州工商局消保系统的具体部署结合我局实际，继续深入落实消保、消协、12315三位一体的保护消费者合法权益机制。切实打造外部“12315五进”和各乡镇一级消费者分会，内部各执能部门联动的保护消费者合法权益网络。努力构建消费维权长效机制，建立消费纠纷监管执法、经营者自律、行业社会监督、司法救助、部门协作等“五项机制”，大力加强消费维权工作力度，充分发挥职能作用，切实保障广大人民群众消费安全，有效地保护广大消费者的合法权益，努力营造和谐、诚信、健康、安全的市场消费环境，促进经济发展与和谐社会建设。截止目前，共受理各类消费者投诉51件，挽回消费者经济损失30余万元；查处损害消费者权益案件2起，罚没款2万元。

一、全面开展消费教育和消费引导工作

结合“12315五进”活动对村一级消费者投诉联络站进行重新登记工作，针对近年来村一级领导流动性强和改选并村等现实情况对全县的消费者投诉联络站重新进行梳理，确定新的投诉联络站投诉人员是村一级保护消费者合法权益联络的准确性得到了极大的增强。根据省局的具体部署结合我县实际在全县范围内选择有行业代表性的企业和个体工商户挂设12315标志牌，明确注明消费者合法权益受到侵害时应及时

选择的投诉途径，方便消费者投诉。以全面贯彻落实人民调解机制为重点积极联系司法部门重点以社区、乡镇消费者分会为基础设立人民调解委员会。从根本上化解消费纠纷，解决可能因消费纠纷引发的群众矛盾。

一是针对我县春夏两季的消费热点有针对性的开展了春季农资市场和夏季旅游市场的专项整治活动。联同县农业局和旅游局组织市场专项检查活动5次，规范经营者经营行为6件，查处对产品进行虚假表示误导消费者案件2件，罚款2万元。

二是继续深入开展打假维权反欺诈活动。目前部分经营者以现场说明会的方式通过赠送礼品等方法租用经营场地向消费者推销以治疗为目的的保健食品、食品、保健用品，宣传过程中夸大产品疗效，欺骗和误导消费者，达到非法谋利的目的，因其租用场地，流动性强，销售时间基本上集中在早晚两个时间段，并以正规产品进行登记注册，给监管工作造成很大难度。一旦发生侵害消费者合法权益行为因经营活动已经结束致使合法权益无法得到维护，鉴于这种情况，我局采取活动前登记备案，活动中流动监管，活动后场地提供方进行赔付的方法，有效制止了以产品说明会等方式侵害消费者合法权益的行为。及时关闭了6起不规范的销售活动。

三是切实开展“两下乡”工作，使惠农制度落到实处年以来，随着国家“家电下乡”政策的深入落实，县工商局为切实把“家电下乡”惠农政策落到实处，根据省、州工商局对“两下乡”工作的具体部署，紧紧围绕“走访、监督、教育、跟踪、维权”十字工作措施，切实加大农村家电市场的监管执法、遵纪力度，确保国家“家电下乡”政策落实到位。通过实践检验，我们在“家电下乡”活动中，积极为维护消费者的合法权益方面做了一定的努力。截至目前，我县以登记备案“两下乡”销售网点17户，其中“家电下乡”销售网点数12户，“汽车摩托车下乡”销售网点数5户，出动执法人员135人次，检查经营主体58户次，受理消费者投诉1件，为消费者挽回经济损失1600元。

受理广大消费者的申诉举报是法律赋予工商机关的重要职责，也是保护消费者权益的重要途径。因而我们从进一步规范受理、调查、调解、查处、相关文书、建立档案等各环节的工作入手，努力达到受理申诉举报工作制度完善、程序正确、行为规范、快捷高效。今年3月我科充分利用人民调解机制顺利解决了1起因种子质量问题引发的侵害消费者合法权益案件，为农民挽回直接经济损失13万余元。8月通过调解解决1起外省消费者来我县旅游过程中购买旅游纪念品受到欺诈一案，为消费者挽回经济损失1600元，增加赔偿消费者1600元，共计3200元。截至目前共受理消费者投诉51件，挽回消费者经济损失30万余元。

今后我们将继续按照州局的工作要求和工作部署，进一步加强服务领域，商品流通领域，消费维权领域等方面的工作力度，加强维权网络建设，努力开创我局消费维权工作新局面。

维护军人军属合法权益办公室 消费维权工作总结篇五

省局下发了《关于省开展年全国质量月活动的通知》，进行了统一部署，各地州局相继成立了质量月活动领导小组，负责安排、协调落实本地区质量月活动中的有关事项，并结合当地实际，围绕今年质量月活动的主题——“xx”开展了大量形式多样的活动。月日同志在电视台做了“”为主题的专题讲话，市委书记孙昌华同志在日报上发表了“大力实施名牌战略推动地区经济跨越式发展”的系列报道，动员全社会积极行动起来，投身到质量月宣传活动中，提高社会和民众的质量意识，并以此拉开了地区年质量月活动的序幕。地区召开了该地区首次名牌发展战略工作会议，领导共40余人参加了会议。会议统一了思想，进一步明确了实施名牌发展战略在促进地区经济发展中的重要作用，同时讨论了《地区名牌发展五年规划（讨论稿）》，会议取得了圆满成功。等质监局成立了局长亲自挂帅的质量月活动领导小组，召开了质量月

活动专题工作会，并指定专人负责，做好各项活动的安排并积极督促落实；各县(市)、各行业主要领导非常重视和关心，均制定了活动方案，明确质量月活动时间安排表，逐项抓了落实。在省和各地州领导及全省质监系统领导的高度重视和有关行业、企业、新闻媒体的积极配合下，的质量月活动取得了较好成效。据不完全统计，今年质量月期间，有10多名省市级领导参加了各地质量月新闻发布会、质量工作会议等活动，全省共印发有关质量知识、法律法规类宣传资料30余万份，悬挂横幅标语540条，有450人参加了相关的质量知识竞赛等活动，十几万名消费者参与了质量咨询宣传服务，有35家新闻媒体参与了质量月的相关报道，质量月期间共刊登专版、播出报道388篇，全省共出动执法人员1500人次，出动执法车辆120辆次，立案228件，查获假冒伪劣产品货值140万元。

各地州、市县紧紧围绕“”的主题，以质量月为契机，开展了大量丰富多彩的质量宣传活动，重点开展了打假保名优执法检查、食品质量安全年、重点产品专项整治等系列工作。在全区上下营造了“人人创造质量，人人享受质量”的良好社会氛围。

一是广泛动员、积极宣传。各地纷纷与当地的宣传部、总工会、经济管理等部门联手，借助电视台、广播电台、报纸等新闻媒体召开新闻发布会、开展了知识竞赛、开辟了质量专版等广泛的宣传活动，一些地区质监人员走上街头分发宣传质量诚信、质量法律法规知识的宣传资料，宣传画册，介绍消费常识，解答消费者疑问等。如质监局组织企业在主要街道和商场宾馆挂横幅、垂幅，州局大厅显示屏滚动播放，联发手机短信等形式，宣传质量月活动主题，烘托质量月活动氛围；质监局与公司联合举办了“”——质量安全知识竞赛活动，共有8家企业参加了此次活动；局在《报》开辟了质量宣传专版，广泛宣传质量知识和质量法律知识，质量月期间，在电视台播放质量专题新闻8条，并专门制作了电视专题片《》，在电视台黄金时段滚动播放。

二是组织开展了“食品安全年”专项行动。各地围绕国庆、中秋两节开展了一系列的食品安全专项整治工作，进一步加强对食品小企业、小作坊的监管。如市质监局深入实施食品安全“百千万工程”，加大食品安全知识的宣传力度，积极开展食品安全进校园、进社区活动，提高学生、居民的食品安全意识；地区加大了对制售无证产品、滥用食品添加剂、不按标准组织生产和生产环境达不到卫生要求的生产企业的专项整治力度，开展了节日市场打假专项行动，共查处标签不符合《预包装食品标签通则》的食品2大类，13个品种，无证生产销售的食品3大类14个品种，立案3起，涉案金额万元；市局以“保护生命健康安全为宗旨”，加大对婴幼儿配方乳粉、白酒、小麦粉、酱油、食醋、饮料等的无证查处力度，特别加强了节前月饼抽检，并与所有食品加工小企业小作坊签订了食品质量安全承诺书和限定区域销售保证书。

三是开展了年全国质量月宣传咨询服务日活动。围绕今年质量月的主题，各地于9月16日开展了内容丰富的咨询活动。市团结广场举办了历时1个小时45分钟的和田地区“全国质量月”文艺专场，所有演员和节目均是本系统职工自编自演，参演人员126人次，观众达到5100多人。市质量技术监督局联合市党委宣传部等5个部门在市铜锣湾商业广场，开展了质量月现场宣传咨询服务活动，活动现场为群众提供法律、法规咨询，现场接受质量投诉，进行免费质量检测、辨别真假产品等服务。共发放各种宣传材料5万余份、展示质量法律法规宣传版面近50张、接待群众咨询近万人次，18家名优企业参加优质产品展示，州、市各家媒体对此次活动进行详细报道，，等地州市局也分别以宣传板报、咨询解答、分发传单等形式积极开展咨询服务活动。

四是开展了质量专家企业行活动。质量月期间，省质量技术监督局李广平总工程师带队，由中酒协和全国工业产品生产许可证办公室的白酒专家组成专家组，专程赴股份公司，实地查看该企业的生产工艺，与企业技术人员就低度白酒、高度白酒和营养型白酒的生产工艺、技术标准进行了充分探讨，

对长期困扰企业的生产许可证编号及标签标志问题达成共识，得到了企业的好评。局组织业务科室、质检所业务骨干105人次赴建材、食品生产企业开展咨询和技术服务一个月，帮扶企业提高产品质量和质量管理水平。以质计所、纤检所、锅检所的专业技术人员为主，先后组织9个专家小组深入17家企业提供技术服务，为企业解决技术难题5个，指导帮助8家生产许可证取证企业编写质量手册。实践证明，质量专家企业行活动，为质监系统工作人员进一步掌握企业需求，更好地为企业服务开辟了一条有效途径。

五是围绕群众身体健康和生命安全，突出食品、农资、建材、特种设备四个重点，结合打假保名优，进行了专项整治活动。查处了食品质量违法案件4起，建材质量违法案件1起。市共出动执法人员503人次，立案62起，查获假冒伪劣货值万元，其中，天山区分局查处了货值元的假冒阿迪达斯系列产品、沙区分局查获了400余台改装贴牌假彩电。市局安排部署了食品安全专项检查、农资打假下乡活动、煤炭专项打假、开展集贸市场计量器具专项检查、建材专项检查、特种设备安全专项检查、纤维纺织产品专项检查7项专项打假行动，共出动执法人员354人次，查处案件48起，涉案货值42万元，有力的打击了不法分子，保护了广大消费者的合法权，共计查处假冒茅台酒63瓶、五粮液89瓶，涉案货值55058元；假冒雕牌洗衣粉170袋和雕牌洗衣皂142块。市质监系统重点打击了伪造产品产地、伪造或者冒用他人厂名厂址、伪造或者冒用生产许可证及伪造或者冒用中国名牌产品标志、免检标志□qs标志、认证标志、地理标志等质量标志违法行为。这一系列活动加大了对名牌产品标识的保护力度，进一步净化了名优产品市场环境。

企业是质量月活动的主体，各项宣传活动都离不开企业的积极参与和支持。质量月各类咨询宣传活动日，全区有上千家企业踊跃参加质量知识竞赛，岗位技能比武、开展技术培训等活动，并主动走向街头向群众宣传商品知识和质量知识。市地区特变电工、屯河节水等6家企业积极开展了“读一本质

量知识书籍、开一次qc小组成果发表会、提一条合理化建议、分析一次质量事故、开展一次顾客满意评价、举办一期质量工程师培训班”活动，促进企业共建节约型社会。市县两级团委、工会组织开展“质量振兴”倡议活动，提高了广大人民群众的质量观念，在企业中广泛发动青年职工推进创新创效活动，积极争创“青年岗位能手”和“青年文明号”，开展“青年岗位能手兴质量”、“青工技能振兴计划”等活动；阿勒泰选择矿山企业进行上门服务和宣传，切实将“质监进企业、服务零距离”活动落到实处，深受企业好评。企业的积极参与，确保了我区质量月活动扎实有效的开展，在全社会再次掀起了崇尚质量的良好氛围。

为了提高质监系统全体干部职工的业务素质和工作水平，借助质量月活动平台，一些地州局相继开展了旨在提高工作人员素质和水平的培训活动。如举办了系统行政执法人员培训班，邀请全国知名执法打假专家吕长富重点介绍了如白酒中甲醇超标、红葡萄酒中人工合成色素、真假果汁饮料鉴别、液化石油气计量、咸菜二氧化硫超标等一些与人民群众生活密切相关产品的简易快速检测鉴别方法，取得了非常好的培训效果。市局组织由市质检所和相关县市局人员参加的质检专业岗位练兵、技术比武初赛活动，推选出4名优秀选手参加省局组织的决赛。局在系统内开展了了“质量知识普及”及岗位练兵活动，增强了全系统干部职工法律法规及专业知识，对于进一步提高系统干部职工的整体素质，提高工作质量起到积极推动作用。今年的质量月期间，一些地区还围绕“提升服务水平、提高产品质量”召开了企业座谈会，部分地区向社会开放了有关质量、计量检验、试验室，并且对投诉的产（商）品进行免费检测。这一系列举措拉近了质监系统与广大生产、经销企业乃至普通百姓的距离，让技术监督工作更加贴近百姓生活，更易得到社会的理解和支持。