

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会(优质8篇)

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇一

为热烈庆祝第**个“国际消费者权益日”和《消法》颁布实施14周年，德泽乡党委、政府组织工商等有关部门，紧紧围绕“消费与责任”年主题，深入开展一系列法律法规宣传、打假维权等宣传咨询服务和专项整治，宣传和贯彻《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《食品卫生法》、《烟草专卖法》等相关法律法规，有力地揭露和打击了各种损害消费者权益的违法行为，有效地净化了农村市场，进一步改善了消费环境。我乡按照□xx县20xx年“3·15”国际消费者权益日宣传咨询服务和执法活动方案》的部署，于20xx年3月16日，利用德泽赶街天在人流量的十字路口处，深入开展20xx“消费与责任”年主题暨“3·15国际消费者权益日宣传咨询服务和执法活动”。

一、统一认识，强化领导

3·15活动是各级消委和职能部门宣传科学、合理的消费理念，宣传《消法》和集中打击各种损害消费者合法权益违法行为的一项重要活动，更是一项艰巨的政治任务。中消协将“消费与责任”确定为20xx年的年主题，并要求各地各级政府、相关部门全力做好宣传咨询服务和执法活动，保障消费者合

法权益。为确实做好20xx年“消费与责任”年主题宣传咨询服务和执法活动，进一步增强我乡的社会责任意识，建立保护消费者权益的责任体系，全面推进诚信德泽和谐德泽建设，德泽乡党委、政府积极行动，于20xx年3月14日，组织工商、卫生、司法、农业等有关站所召开专题会议，研究部署此项工作，明确各职能站所工作内容和职责。

二、加大宣传力度，扩大社会影响

为使活动按计划深入有效地顺利进行，德泽工商所及时向党委政府请示汇报，争取乡党委、政府领导的重视和社会各界的支持，动员全乡各界广泛参与并形成统一意见，德泽乡相关站所通力合作，出动精干力量抓好此项活动。宣传《消法》、《产品质量法》、《食品卫生法》、《价格法》、《反不正当竞争法》等法律法规，引导消费者科学合理消费。对侵害消费者合法权益的行为，特别是侵害农村消费者生命健康、与生产生活息息相关的具有普遍性、典型性的欺诈消费者的案件予以披露，促使经营者规范经营行为，加大消费维权的工作力度。

三、落实措施，讲求质量

为了达到预期目的，在xx县消委会、工商局的指导下和德泽乡党委政府的精心组织下，德泽工商所、司法所、派出所、农科站、农机站、国土资源所、烟叶站、卫生院等多个部门共30余人参加了本次活动。宣传活动紧紧围绕“消费与责任”年主题，从解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手，广泛宣传法律法规，接受群众咨询投诉，妥善化解社会矛盾，引导科学合理消费，热心服务人民群众，树立亲民政府形象，促进德泽经济社会又好又快发展。各相关单位切实做好活动组织工作，做到早策划、早安排、早行动，确保活动质量。全乡相关单位按照职能分工，深入开展系列打假维权专项行动。共出动执法人员30余人次，机动车辆11台次，突击检查了食品、卷烟、酒类、药品、农资等与消费者

紧密相关的商品。

四、活动情况及取得成绩

为确保此次活动深入有效地开展，从3月初开始，全乡相关职能站所人员组成3个专项检查组对市场进行持续整治。一是食品安全专项检查组对全乡的食品安全进行拉网式检查，查获各种“三无”小食品、方便面20xx余袋；二是以农作物种子、化肥为重点的农资打假专项检查小组对辖区相关经营户进行全面检查，依法扣留过期种子120公斤；三是成立度量衡器专项检查小组对集市度量衡器进行逐一检查，依法没收不合格手称一把；四是设立现场咨询服务站，现场受理消费者申诉举报，通过真假对比现场讲解商品（特别是食品、农资、农机具）识假辨假常识、接受咨询服务等方式，使广大人民群众能全方位认识“3·15”活动意义。活动中，工商执法人员、各部门负责人、相关工作人员一直在现场认真详细解答群众的咨询。整个活动共派发宣传单张6500多份，悬挂宣传标语4条，现场解答群众咨询260多人次，吸引了1100多名群众参与该次活动，进一步提高了广大人民群众健康消费、合理消费、科学消费的消费意识和维护自身合法权益的维权意识，也有有力地震慑各种制假售假和商业欺诈的不法行为。

保护消费者合法权益是全社会的共同责任，将举全乡之力一如既往地致力保护农村消费者合法权益，促进消费和谐、社会和谐和地方经济又好又快发展。

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇二

一是在培训和运用新消法的维权实践中紧紧把握新消法的主要特点和新的规定，为有效维护消费者合法权益提供法律支撑。二是开展了形式多样的新消法宣传普及活动。通过机关会前学法活动、3·15活动、食品安全宣传周、现场咨询服务、设置宣传栏、发放宣传资料、召开座谈会、开设消费课堂等

形式，普及新消法及消费维权知识，引导广大消费者依法维护自身权益，广大经营者的守法经营意识、消费者的依法维权意识显著提升。三是在系统采取多种形式开展新消法学习培训，组织相关行政执法部门、经营者及消费者代表集中学习、讨论，收到明显效果。四是通过“消费维权融入社区网格管理”和12315“五进”活动，让新消法走进社区、商场、市场、超市、企业和景区，通过消费维权服务站和消费教育示范基地进行“点对点、面对面”的宣传，受到消费者和企业的广泛好评。五是利用电视、报刊、杂志、网络等媒体进行宣传，在眉山日报、中国消费网、四川消费网上对新消法特点及运用中的具体问题进行了宣传报道，收到了良好效果。通过一系列宣传教育活动，提高了全社会对新消法的知晓度，增强了经营者诚信守法经营的自觉性，提升了消费者的维权意识，在全市形成了依法维权的浓厚氛围，进一步营造了科学、理性、放心、安全、可持续的消费环境。

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行为，维权力度进一步加大。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，开展重点领域消费维权

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维权工作的通知》要求，围绕“五个突出”开展重点领域消费维权专项整治。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维权，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维权工作的通知》要求，组织开展了有关服务领域消费维权。以查处服务领域违法行为为重点，切实加大服务领域消费维权力度，不断提高消费维权公共服务水平，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，切实加强维权和执法力度，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

一是认真贯彻执行工商行政管理部门处理消费者投诉办法和12315投诉举报中心工作规范，统一使用“消费者投诉举报记录本”和“消费者投诉举报工作手册”，开展业务培训。二是进一步建立健全12315维权网络，拓展投诉渠道，充分发挥12315消费者投诉举报网络的作用，提高了维权质量。“一会两站”、12315“五进”及12315平台数据信息录入工作扎实推进，为消费者权益保护各项工作的开展打下了良好基础。

加强“一会两站”和12315“五进”建设，加强基础数据录入工作，夯基层打基础，将消费纠纷解决在基层。三是创新工作方式，制发了消费维权融入社区网格管理工作方案，在全市推进这项工作，按照“八有四统一”标准在社区规范设立12315联络站和消费者投诉站，聘请社区网格员为消费维权联络员，实现一般消费投诉不出社区，取得明显成效。四是开展“诉转案”工作，形成受理及时、流转通畅、处置快捷、查办有力的工作合力。洪雅县工商质监局通过“诉转案”办理侵权违法案1件，罚没金额3万元。全市维权工作人员想消费者所想，急消费者所急，办消费者所需，真心真情，依法维权，处理消费投诉，切实为消费者排忧解难。今年以来，全市共接受各类消费咨询3000余人次，处理各类消费者投诉举报416件，为消费者挽回经济损失60万元。

五、抓消费教育工作，引导科学理性消费

一是积极开展消费维权宣传、教育和引导。充分利用广播、电视、报刊、杂志等新闻平台进行宣传报道，大力倡导文明、健康、绿色、环保、低碳的消费方式，全市在各类媒体上宣传报道有关消费者权益保护内容40余次，形成了较大的宣传声势。二是以3、15国际消费者权益日宣传纪念活动为契机，重点突破与广大消费者密切相关的消费领域的热点难点问题，努力营造消费维权的浓厚氛围。三是通过组织“消费教育讲堂”、法律进民企活动、建立和完善“消费教育示范基地”、12315“五进”等开展形式多样的消费教育。四是及时发布消费提示和警示，着力营造了科学、理性、安全、放心、可持续的消费环境。

下半年，全市消费者权益保护工作将重点围绕新消法及配套规章的宣传贯彻、流通领域商品质量监管、重点领域消费维权、12315消费者投诉举报处理、消费维权融入社区网格管理等工作开展，提升维权效能，维护消费权益。

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇三

大家好!

我是来自公司机动通信中心的xx[]今天，站在这属于强者的舞台上，参加公司消费者权益部副主任的竞聘。我想用三个词来概括此时的感受：第一个词，感谢!首先，我要由衷地感谢公司的各位领导和今天在座的各位评委，谢谢你们为我提供了这样一个展示自我、增长见识、接受挑选的机会;第二个词，责任!在我的心目中，消费者权益保护部副主任这个职务不是权利和荣誉的象征，而是一份沉甸甸的责任。第三个词，努力!多年来，我一直要求自己，“坦坦荡荡做人，勤勤恳恳做事”，无论做任何事情，我都会力求做到尽善尽美。今天，还是这一信念激励着我，义无反顾地走上了讲台。此刻，我希望以自己的能力赢得这次竞聘，更希望以自己的真诚赢得大家的掌声!

第一、我具有较好的个人素质。

我出生在一个普通家庭，从小我就养成了光明磊落、有正义感、乐于助人、吃苦耐劳的优良品德。参加工作以来，我始终不忘自己的党员身份，始终不忘为人民服务的宗旨，形成了办事讲求原则，恪守纪律，严谨朴实，团结协作的工作作风，能够做到在思想上和行动上与组织和领导保持高度一致。

第二、我具有丰富的工作经验。

工作十四年来，我先后在电视台前从事机务员、端机房主任、有线电视技术部副主任、网络公司数据广播中心主任;在中国网通内蒙古分公司从事网络技术部经理、网通内蒙古分公司负责人、机动通信局副局长等工作。这些都是我的经历也是我的财富，更是干好其他工作的有力跳板，我想凭着我丰富的工作经验和我的学习能力，我一定能够干好此项工作。

我的演讲结束了!谢谢大家!

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇四

xx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《中华人民共和国食品安全法》,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。

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。

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,并根据相关要求定期进行考核。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《中华人民共和国食品安全法》,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。

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检查工作，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。

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇五

年初来，××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××年消费者权益保护工作实施意见，结合实际，制定××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3.15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××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，××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××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。

(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×工商消(××)××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3.15纪念活动

为隆重纪念××年“3.15”国际消费者权益日和新《消法》实施。3月15日，在第××个国际消费者权益保护日到来之际，由××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3.15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，××县工商局制定开展3.15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××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。二是县委副书记××、县工商局局长××同志分别发表讲话。对××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××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××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“3.15”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“3.15”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。

××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10.23万元；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。

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇六

敬的各位领导、评委：大家下午好！

如果仅仅作为普通的消费者，我想能让在座的各位一下子就想起头顶国徽、肩戴红盾的工商执法人员，肯定是每年的“3.15”消费者权益保护日了。是的，“3.15”每年只有一天，但是对于今天的老百姓来说，任何关于消费方面的投诉都会得到及时答复，任何关于消费方面的疑问都有人给你解释，因为群众的身后，站着一支依法执政的队伍，站着一支让百姓天天过“3.15”的工商队伍！今天，就让我以《严执法、怀深情，要为“红盾”添光彩》为题，讲一讲我们xx县的工商人。

近几年来，随着城市化进程的加快，我们xx县的房地产开发热火朝天，建筑市场十分活跃，但在一片欣欣向荣的城市建设景象中，却出现了不和谐的音符。建筑队伍鱼龙混杂，各种无资质、无证照的设计，施工队伍掺杂其间，兴风作浪，获取暴利，直接导致了房产消费纠纷的增加，消费者合法权益受到严重损害，建筑市场公平竞争的环境遭到破坏。房子可是百姓花钱最多的大件商品啊，面对这种情况□xx工商局的一班人坐不住了，“明知山有虎，偏向虎山行”。

局经检大队派出精兵强将，排除重重阻力，通过艰苦的调查取证工作，去年11月份至今已成功查处了x起涉案金额在x万元以上无照施工、无照设计的大要案，罚款150余万元，这下，如同捅了马蜂窝，非法的建筑商和包工头乱了。有的包工头千方百计给执法人员送礼、请吃，都被一一挡了回去。软的不行来硬的，有人扬言要出50万元买大队长徐金华的命，徐大队长知道后正气凛然，毫不屈服，我就一家三口，你们啥时候来我都等着，想要我徇私枉法，门儿都没有！也有不服处罚向法院起诉的，但经法院一审、二审，工商局案件事实清楚，证据确凿，程序完备，定性准确，处罚恰当，判定工商局胜诉。迫于法律的威严和执法者的气势，案件当事人最后都乖乖地接受了处罚□xx县的建筑市场秩序得到了有力的规范。

都说法不容情，可是服务型的工商队伍却是怀着对百姓的一腔深情！今年上半年，在一次无照经营整治活动中□xx工商执法人员查到了一家无证经营的钢材店，而且所销售的钢材存在质量问题。当执法人员准备查扣那些劣质钢材时遭到店主的强烈抗拒、谩骂，围观群众也跟着起哄，说“工商干部不给下岗职工活路，要把他们逼上绝路”。

原来经营这家钢材店的是一对下岗夫妻，虽然依法查扣并没有错，但执法人员立即停止了查扣，而是责令店主停止销售，并和店主一起抽检钢材送到有关部门检验。得知商品确实存

在质量问题时，当事人一下子瘫软了，连连责怪自己和老婆不该匆忙开店，这下血本无归，全完了！执法人员见时机成熟，就及时向他宣传了国家的法律法规，并为他提供了一些正规厂商的地址，同时及时帮他和送货地的工商部门取得联系，找到那家经销商退回了劣质钢材，拿回了成本。事情到此本可以结束了，但为了表示对下岗职工自谋出路的支持，工商部门为他们办好了执照，并为他们送照上门。

当这对下岗职工用颤抖的手接过执照时，感动得要跪在工商干部面前，说：“如果上次你们硬要没收我的货，我就真的倾家荡产，没法活了！是你们让我有了再创业的信心，我一定要向下岗工人宣传你们”。精诚所至，金石为开，从此，这位曾经要和工商干部拼命的下岗职工真的成了工商部门的义务宣传员，在他的动员下，许多无照经营者主动补办了执照。

类似的事情还有很多□xx工商人手中握着公平剑，心中装着老百姓，用他们所特有的“公心、诚心、爱心”，大力营造公平竞争的经济环境，全力推动县域经济健康发展。就让我以消费者的名义向所有的工商干部道声谢谢吧，让我们向工商执法队伍致以深深的敬意！

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇七

为推动上海银行业健康发展，营造和谐、诚信的金融环境，配合全市开展“和谐金融 诚信服务”——上海银行业3•15国际消费者权益日宣传周活动，根据上海市银行同业公会以及分行办公室的有关要求，我行于20xx年3月15日在全市各区县百家支行网点广泛开展“3•15国际消费者权益日主题宣传活动”。活动当日尽管寒风凛冽，但是我行工作人员的服务热情感染着过往的每个客户群众，积极宣传普及金融知识。

我行卢湾打浦路支行、徐汇大木桥路支行、浦东联洋支行、分行营业部大众客户服务团队、南京西路支行作为五家重点网点，参与全市百家网点设摊宣传活动。各活动单位在收到相关通知后非常重视，按照活动要求第一时间组织、安排工作人员，准备齐全各种宣传资料。

3月15日上午9:30-11:30，我行五家重点网点选择网点门口或者人流量更集中地露天广场，设立了户外“金融知识普及宣传台”，树立“和谐金融、诚信服务”的易拉宝宣传板，同时摆放了涉及电讯诈骗风险防范、银行卡、理财产品等多方面的宣传资料，向过往群众进行现场知识辅导，解答客户疑问，接受客户投诉和建议。

活动现场除了“防范金融风险”、“银行卡”、“个人理财”金融知识折页，各网点还准备了防范电信诈骗知识折页、卡片、宣传海报，货币反假知识宣传手册，防范非法集资宣传折页等。卢湾斜土路支行、徐汇大木桥路支行等网点周边是居民区，中老年居民居多，且为网点的主要客户群。鉴于许多中老年客户对各种诈骗分子的作案手法不太警觉，同时又对各种产品的概念模糊，所以在具体介绍宣传内容时，我行员工着重介绍了宣传折页里的内容外，还提醒客户仔细阅读、平时多注意了解相关知识。分行营业部、静安南京西路支行和浦东连阳支行因地处闹市，均选择了人流量较大的商区或网点周边，接受过往客户的现场咨询和解答，效果显著。个别顾客拿出自己收到的不明诈骗短信询问，我行员工立即提示客户坚决不能相信，不能转账到所谓“安全帐户”，提示之余更为其准备宣传资料以供学习了解，并提示客户要在日常生活中多学习多了解多多防范。

我行全辖近百家网点也同样通过走马灯、宣传单页和网点宣传点的设立，向客户进行金融风险防范、账户安全、货币反假等知识的宣传。南汇等部分支行更是结合“三进”活动，通过走进居民社区、商圈、小微企业，向广大群众客户宣传现代金融知识，普及金融产品、服务、法律，运用生动的案

例，讲解等形式加强居民反电信诈骗等犯罪的警惕性。生动鲜活的案例讲解、精美有益的宣传单页发放都让客户在活动现场深深感受到了我行工作人员的服务热情，拉近与消费者之间的关系，巩固我行百年品牌。

经过一天的活动宣传，我行共向客户发放“个人理财”、“金融风险防范”、“银行卡”以及我行反假币、防诈骗等宣传资料共计1.5万余份、接待客户人次超5000人次，收集服务满意度调研问卷800余份，并且将生活必备的金融知识、金融技能以浅显易懂的方式传授给消费者，全面展现了中国银行竭诚为客户服务的形象，受到广大客户的一致好评。

后续，我行将贯彻长效机制，持续加强此方面的相关知识普及，不断提高我行服务水平和质量，真正使我行业务、服务更贴近客户、符合客户需求，以实际行动为上海国际金融中心的建设、和谐金融消费环境的构建贡献力量！

消费者权益保护工作总结 消费者权益保护心得体会 篇八

xx年，我国将消费者权益保护工作列入全国工作会议的议事日程，将消费者权益保护列为重要工作。xx年，我国消费者权益保护工作以“”重要思想为指导，认真贯彻落实、省、市关于消费者权益保护方面的一系列文件要求，坚持“以人为本、预防为主”的方针，认真贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》、《关于进一步加强和改进消费者权益保护实施意见》以及《中华人民共和国消费者权益保护法》，切实维护消费者的合法权益。通过开展全国法制教育，引导广大群众自觉遵守法律、法规、法律，维护消费者权益。

1、深入开展消费者权益保护工作。认真贯彻落实《关于进一步加强和改进消费者权益保护工作的意见》，积极开展《中华人民共和国消费者权益保护法》的宣传贯彻工作，广泛宣传

《关于进一步加强和改进消费者权益保护的意見》xx年xx月，我国消费者权益保护工作开展以来，各级各部门充分认识到，“两个法规”是消费者权益保护的有效载体，是消费者权益保护的基础，消费者权益保护工作是一项系统工程。因此，我国在加强《中华人民共和国消费者权益保护法》宣传贯彻、执法监督、服务保障等方面，做了大量富有成效工作。

2. 加强消费者权益保护工作。xx年，我国将消费者权益保护工作列为重要的专项工作，并在全国范围内推广。xx年xx月xx日，国家发出通知，要求我国在广东省开展消费者权益保护领域的专项行动。在全国范围内，开展消费者权益保护领域的专项行动，是我国消费者权益保护工作的一项重要措施，我国消费者权益工作以“保护消费者权益、维护广大消费者权益”为核心。在此基础上，各级各部门也要高度重视消费者权益保护工作，认真组织实施消费者权益保护工作。

4. 加强信用权益保护工作。消费者权益保护工作是社会稳定的重要组成部分，社会治安良好，消费者权益保护工作的好坏直接关系到的身体健康和生命财产安全，消费者权益保护工作是一项系统工程。在xx年，我国要进一步深化消费者权益保护工作，不断完善保护社会消费者权益的工作机制和工作机制，加大宣传教育培训力度，提高广大群众消费者权益保护意识，努力提高全民消费者权益保护的社会知晓度。在全国范围内，开展消费者权益保护的宣传贯彻工作。

三)、加强消费者权益保障工作

5. 加大消费者权益保护工作。消费者权益保障工作关系到国家的政策法规得到落实，维护消费权益，关系到群众切身利益。我国将积极探索消费者权益保护的工作思路，加大宣传和普及消费者权益保护政策法规的力度，进一步加大宣传工作力度，努力提高广大群众的消费维权意识，努力维护广大群众的合法利益，维护我国社会和谐稳定。