

消费者权益保护工作报告(精选6篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

消费者权益保护工作报告篇一

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。

消费者权益保护工作报告篇二

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饰装修等服务，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饰装修等服务时，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。

综上所述，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。

消费者权益保护工作报告篇三

*年xx县工商局消费者权益保护工作在区、市工商局的安排部署下，以服务“五位一体”建设为目标，以“开拓创新服务发展”为主线，突出重点，强化责任，加大流通领域商品质量监管和规范有关服务领域经营行为，积极构建科学规范的消费维权监管执法体系，进一步提高“一会两站”及“五进”工作面和规范化水平，依法打击各种侵害消费者合法权益的违法违规行为，为人民群众营造一个满意的市场环境和

安全、放心的消费环境。现将我局20xx年消费者权益保护工作总结如下：

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20__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。

二、强化消费维权教育，深入开展消费侵权专项整治

——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20000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。

消费者权益保护工作报告篇四

20_年新修订的消保法针对近年来消费领域的热点问题作出了相应规定,加强了对消费者权益的保护。但是,法律的全面

贯彻实施仍然存在一些问题，主要有以下四个方面：

(一)法律规定的一些内容还没有真正“落地”，比如消保法规定了耐用商品和装饰装修服务由经营者承担举证责任的制度经营者承担举证责任范围太窄、举证责任时限短等问题。

(二)一些新的消费领域缺乏有效规制，网络消费、服务领域和预付卡消费成为消费维权案件集中的新领域。

(三)消协组织的作用发挥不够。在实践中存在着登记管理不明确、编制经费不到位、履职能力不适应的情况。

(四)消费者维权渠道需要进一步理顺。

从检查的情况来看，消保法实施一年多来，对于改善市场环境，维护市场诚信，保障消费维权，拉动经济增长，起到了积极促进作用。但在贯彻实施中仍然存在着一些问题，尤其是近年来，我国电子商务发展迅猛，网络消费成为消费侵权案件的多发领域。据商务部反映，互联网领域侵犯消费者合法权益、制售假冒伪劣商品等违法犯罪行为十分突出，已经成为侵权假冒的重点环节。

一是质量不合格和假冒现象比较严重。20__年，质检总局开展了5类14种电子商务产品质量的国家监督抽查，合格率只有73.9%。据国家工商总局抽查，20__年的网购正品率只有58.7%。

二是投诉和案件增长迅速。20__年全国工商部门共受理网络购物投诉7.78万件，同比增长356.6%；在消协组织受理的20135件远程购物投诉中，网络购物占到了92.3%。根据法院提供的数字，北京市朝阳区法院自消保法施行以来，共受理消费者网购合同纠纷107件，同比增长3.7倍。针对这一问题，在完善以消保法为龙头的消费维权法律体系的基础上，应当

加快电子商务的立法进程，完善电子商务监管体制，明确经营者、消费者的权利义务，规范落实电子商务平台和企业的主体责任。同时依法充分发挥消协组织的作用，并协调和理顺消费维权机制。

消费者权益保护工作永远在路上，消费者权益保护工作永远与全面深化改革和全面推进依法治国同行，检查组自此认真检查《中华人民共和国消费者权益保护法》实施情况，必将更全面的推动消费者权益保护法的贯彻实施，更好的保障消费者的合法权益。

消费者权益保护工作报告篇五

每年的315前后，维护消费者权益的一场全民维权战斗会如约打响。在这个特殊日子前后，包括政府、媒体、商家以及更多的消费者大众，都会把聚焦的目光投入这个全民参与的主题中来，可是有的时候，作为消费者很难在能找到“特殊关爱”。

作为维护消费者权益的315消费者权益保护日，其根本的意义究竟是什么？维护消费者权益绝对不是这个“节日”前后一场轰轰烈烈的全民斗争就能药到病除的，毕竟一年365天中，我们只有这一个特别感动的315。但是，维护消费者的合法权益，打击坑害消费者权益的不法行为，却是任重道远的365天。面对这个有点特别纠结的特殊“节日”，作为消费者，我们很感动，因为我们实实在在感受到了作为一个消费者权益被重视的认可感，然而，我们同样特别希望这个“节日”里才有的关爱能持续到一年的中的每一天当中。

全民参与的一场大整治、大曝光，每年必会伴随着315这个特殊“节日”到来如约而至。包括各大媒体在内众多媒体提前就明察暗访做好专题，政府工商管理部门也会在这一天走上街头普法宣传，商家商户也要做好这个跟自己切身相关的活动主题，在这样似乎节日里才有的难得氛围中，消费者真正作

了一回上帝。这个时候去商场买东西，基本不用担心会遇见假货，而且服务态度也会出奇的好，这个时候去相关部门维权定然会有人热情接待。

315，作为消费者，这一天我们过得很顺畅。但是，我们感动之时，也难免要纠结一个问题，这是所有广大消费者在心底想说而没说出来的一种声音，我们需要“爱”，但是请给我们永恒的“爱”。因为，几乎我们每天每一段时间都伴随着消费行为，我们的生活时刻离不开消费。一个315我们过得很愉快，但是离开315的日子，我们却很纠结，那个时候没有这么多善解人意与呵护备至，甚至为了一个简单维权要伤感大半年，以至于通情达理的我们不得不放弃了这种奢侈维权。

我们需要的是365天都能有这样的感觉，这样被重视，被关注，有了问题能及时得到解决而不是只在这一天里得到热情回复；我们需要的是我们参与的每一种消费都能有315这一天才有的保障，不管是产品质量与消费安全，不管是服务态度还是受理投诉的态度，我们需要商家你们能始终如一的像今天这样对待我们。我们更需要政府工商管理部门的普法与维权常年累月都能这样持续进行。

我们需要的不是一年当中那个的315，我们需要的是一个常态化的315。一个“特定节日”里的315是远远承担不了这种重任的，作为消费者，我们想说：“请赋予我们更多的315”。

消费者权益保护工作报告篇六

3月15日□xx区局市局专卖工作要求，联合涵江公安、工商部门组织开展了一系列活动。活动内容有相关法律宣传、真假烟鉴别服务，现场咨询、非法卷烟销毁等。各项活动紧扣“3.15”活动主题，收效明显。

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。