# 消费者调解工作总结(热门28篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-09-09

*消费者调解工作总结1近日，贵德县召开了人民调解工作总结表彰大会，130余名人民调委会主任和人民调解员参加了会议。会议总结了几年来贵德0县人民调解工作，分析了当前人民调解工作面临的形势，安排部署了当前和今后一个时期的工作任务，表彰奖励了在20...*

**消费者调解工作总结1**

近日，贵德县召开了人民调解工作总结表彰大会，130余名人民调委会主任和人民调解员参加了会议。会议总结了几年来贵德0县人民调解工作，分析了当前人民调解工作面临的形势，安排部署了当前和今后一个时期的工作任务，表彰奖励了在20xx年度人民调解工作中涌现出来的10个先进集体和15个先进个人，并对人民调委会主任和人民调解员进行了培训。会上，贵德县县委常委、县政府副县长俞宪海同志从六个方面就如何加强人民调解工作作了重要讲话。

一是积极做好矛盾纠纷预防化解工作。要把“三项重点工作”作为司法行政机关服务大局、服务民生、服务经济社会发展的着力点和突破口，把预防矛盾纠纷作为新时期人民调解工作的重点，在继续做好传统的婚姻、家庭、邻里、房屋宅基地、等常见性、多发性民间纠纷调解的同时，积极适应经济社会发展的新任务、新要求，围绕推进社会主义新农村建设和推进城市化进程，积极参与土地承包、劳动争议、医患医疗、征地拆迁、古城改造等社会热点、难点纠纷的调解，促进民生问题的解决，密切党群干群关系。

二是切实强化人民调解的宣传教育功能。司法行政机关和广大人民调解员要把法制宣传教育贯彻于人民调解工作的始终，充分利用人民调解组织和广大人民调解员紧密联系人民群众的优势，进一步发挥人民调解工作在法制宣传教育中的作用。重点宣传维护社会和谐稳定方面的法律法规，宣传与人民群众生产生活密切相关的法律法规，通过广泛深入宣传，促进广大人民群众增强法律意识，并依法律、按程序维护自己的合法权益。

三是进一步加强人民调解组织建设。要结合社会主义新农村建设、民主法治村创建等活动，巩固、加强村（居）和乡镇（社区）调解组织，充分发挥村（居）调解组织在人民调解工作中的基础性作用。要进一步规范和加强以司法所为骨干的乡镇人民调解组织建设，充分发挥乡镇人民调解 组织在指导村（居）调委会等调解组织开展工作和化解疑难复杂纠纷中的作用。要结合贵德县经济社会发展实际，切实加强区域性、行业性和行政接边地区矛盾纠纷联防联调人民调解组织建设，逐步建立规范运作民营企业及特殊行业的人民调解组织，不断健全完善人民调解组织网络。

四是进一步加强人民调解工作规范化建设。要进一步建立健全各项规章制度，不断提高人民调解工作的制度化、规范化水平。通过大力推进人民调解工作规范化建设，不断提高人民调解工作质量，提高纠纷调解率、成功率、协议履行率和社会公信力。

五是进一步推进人民调解工作改革创新。要积极推进人民调解工作理念创新，切实强化以人为本的理念，把服务群众、促进民生问题解决，服务大局、促进经济社会协调发展，作为人民调解工作的出发点和落脚点。要积极推进人民调解工作机制创新，通过推进人民调解进人民法院（法庭）、进公安机关、进行政执法机关、进信访机关、律师参与涉法涉诉案件处理等形式，积极探索人民调解、行政调解和司法调解相互衔接配合的工作机制和工作程序，形成工作合力，增强调解效力。

**消费者调解工作总结2**

（一）持续强化体制机制建设，确保各项工作落实到位。

20\_年，孝泉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，以年度目标考核任务为宗旨，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xxx3·15xxx消费权益日纪念活动。一是围绕年主题，认真做好了今年的xxx3·15xxx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xxx3·15xxx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xxx消费与民生xxx年主题，组织好xxx3·15xxx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。

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xxx消费警示xxx、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。

200x年，在县委、县和市卫生局的正确领导下，我院以“”重要思想为指导，牢记全心全意为服务宗旨，不断改进医疗服务质量，全面提升医疗服务质量，为广大群众提供安全、有效、廉洁的医疗服务。现将工作情况汇报如下

一、医院建立健全内控管理制度，进一步完善内控制度

医院是为了规范医疗服务行为，促进医疗质量和医疗安全为目标而努力。一方面，医院成立了医务人员内部控制管理领导小组、内设机构、专业设置、各项制度等内部管理机构，制定了相关岗位职责，明确了职责和权限。医院领导小组坚持每季度召开一次医院内部审核会，每月对医疗质量及安全隐患进行综合分析，定期与相关科室沟通，并提出改进建议。同时医院还建立健全医疗安全责任制度、医疗事故防范及处理制度、医疗差错防范及处理流程、医疗纠纷防范制度、医疗事故处理程序、医疗事故防范和处理流程等医疗安全管理制度。医疗安全工作做到有计划、有安全、规范、有制度，并有详细、完善的医疗质量检查、医疗安全事故责任追究制度，为患者提供安全、有效、廉洁、廉洁的医疗服务。

二、加强了内控制度管理，落实医疗质量安全防范措施

1、完善医疗安全管理规章制度。医院坚持每月召开一次医疗安全专题会议，分析医疗安全工作中存在的问题，并及时整改，并制定了《医疗纠纷防范及处理流程》，制定了各种应急预案，进一步明确岗位职能和责任，加强了医疗安全管理及医疗纠纷排查和治疗措施，并严格落实医疗安全防范措施，确保医疗安全。

2、建立医疗安全管理责任制度。医院与各临床科室层层签订《医疗质量和医疗安全责任书》，明确了医疗安全工作职责，制定了医疗纠纷防范工作责任制。医院与各医疗科室签订《医疗质量和医疗安全责任书》，与各科室签订《医疗事故防范责任书》、《医疗差错防范责任书》，明确了责任，加强了医疗安全责任意识，杜绝了医疗事故的发生。

三、加强医德医风教育，进一步提高广大群众对医疗质量和医疗护理的满意度

3、继续实施以病人为中心的医疗服务。一是继续实施病人的满意度调查制度。二是继续加强医疗安全宣传教育，提高病人的医疗安全意识。三是加强医疗服务质量的检查考核，促使医疗纠纷防范和减少。通过以上措施，使得医院在病人心目中树立了良好的信誉，树立了良好的医德医风。

4、开展“优质护理服务示范岗”活动。今年xx月份，医院选派一名护士到上饶县妇幼保健院为全县优质护理服务示范岗和病人代表进行了为期三个月的护理服务示范岗和护理技术作示范岗的考核，从而进一步提高了护理人员的工作积极性、责任性和主动性。

四、进一步规范医疗服务行为。

5、医疗护理质量管理工作。

6、加强医疗护理安全工作，加强对病人的医疗安全意识的教育，强化医疗风险意识，防范医疗事故发生。

7、严格执行核心制度，规范医疗核心制度。全年医院共收治住院病历323份，均通过医师查房、护士长查房或病例讨论，并提出整改建议并予以落实。

8、规范了医疗服务行为。医院对住院病人实行了分层、分级管理，使病人的医疗质量得到了有效保证。

五、开展优质服务活动，提供优质服务

9、开展了“三好一满意”、“优秀护士”、“三项满意”活动。

10、医院对优质护理病房、床位、空气消毒室、医疗废物处理室、药品库房等病区进行了全面检查，发现问题及时上报，及时改进

灵秀社区矛盾纠纷排查调处工作在鹿城镇党委政府，鹿城镇综治维稳中心司法所的领导下，社区两委班子始终坚持以增强社区党建活动为核心，采取“抓队伍、强素质、搞服务、聚民心的”方法，紧紧围绕创建中心广泛，发动辖区单位居民参与社区建设，真抓实干，初见成效，突出创建“和谐型”社区特色，着力把社区建设成为“居民文体活动极大丰富的快乐园”。

年初来社区成立了矛盾纠纷排查调处工作领导小组，制定了工作计划，拟定了工作职责，实施方案。半年来，社区以“三个代表”重要思想为指导，以创建平安为主线，以维护人民群众利益为根本，紧紧围绕维护社会政治稳定这个大局，坚持“打防结合、预防为主”的方针，认真开展矛盾纠纷排查调处工作，全面落实维护稳定的各项措施，有效地维护了社会稳定。积极倡导居民和共建单位开展争当文明市民、创文明楼院、文明单位活动，设立了消防、综治、计划生育科普、反对xxx等宣传栏，通过教育引导，提高了居民素质，现将矛盾纠纷排查调处工作总结如下：

一、矛盾调处成功率高。

加大矛盾纠纷排查调处力度，主动预防和有效化解各种社会矛盾纠纷，依法调解、以情调解、公平解决纠纷。在调解工作中，专职调解员擅于运用亲情、友情等讲道理、讲 法律，使情、法、理有机地结合，达到化解纠纷的目的，并耐心、细致、公正的进行调处，化解了多起矛盾纠纷、积怨，调处成功率达90%以上。

二、矛盾纠纷排查调处情况。

半年来共排查调处矛盾纠纷共3起，及时有效的把各种社会矛盾化解在基层，处理在萌芽状态。

三、维稳组的建立。

由于排查调处工作涉及面广、情况复杂，为更好地做好排查调处工作，根据社区实际情况，决定成立了维护稳定工作领导小组和矛盾纠纷排查、调处、化解等工作领导小组，每月下到辖区单位进行一次矛盾纠纷大排查大调处，所有社区群众在遇相关情况下可随时向维稳组调解组反映、汇报。为构建平安和谐的灵秀社区做出了积极的贡献。

四、制度的确立。

及时对本月的纠纷排查调处情况进行研究，讨论。专职调不断的加强调解业务知识和调解能力的自学提高，通过学习提高了综合素质，更好的开展人民调解工作。

总之，灵秀社区深入排查调处矛盾纠纷，把矛盾纠纷隐患解决在萌芽状态，抓早抓小抓苗头，努力提高矛盾纠纷调解成功率，确定社会政治稳定，在下一步的排查调处工作中将继续努力。

**消费者调解工作总结3**

20xx年，xxx社区调委会在市，区人民政府领导下在司法部门的领导下，认真贯彻\"调防结合，以防为主\"多种手段，协同作战的人民调解工作方针，坚持及时有效地调解各类矛盾纠纷，有效防止矛盾激化，有效的减少矛盾纠纷的发生，一年来共调解各类纠纷15起，其中婚姻6起，邻里纠纷9起，调解率达100%，防止矛盾激化率达100%，达到了家庭和睦，邻里团结，各族居民生活安定，和睦相处的目的，现将一年工作总结如下：

>一、健全组织机构，建立矛盾预防化解机制。

>二、普及法律知识，严格依法来进行调解工作，思想是行动的先导，宣传是做好调解工作的基础。

调解委员会一直把普法知识的宣传当做一项长期的工作来抓，首先社区党支部制定党建工作计划，明确方向，其次利用开设学习班，宣传栏，发放宣传单等各种形式，增长居民的法律意识，使调委会真正做到了以法来进行调解工作，调委会的工作人员还经常和小区片警深入到居民家中向他们讲解防范知识，使老百姓树立了为社区的安定奉献自己的一份力量的愿望。

>三、深入细致的做好邻里调解工作

xx年7月29日xxx新村23栋20号居民陈玉芳来我社区反映自家孙子在18栋门前玩耍时破18栋24号杜翠霞家小狗咬伤小腿，并不承认，找到居委会要求居委会出面解决，经过居委会了解情况属实，并找18栋24号居民协商，杜翠霞同意赔偿孩子的医药费事情圆满解决。xx年8月11日晚11;左右18栋24号家杜翠霞家小狗再次把25栋23号家齐雪蜂家11岁的男孩咬伤，经过居委会的多次调解，18栋23号杜翠霞同意再次赔偿孩子的医药费，第二天齐雪蜂的父亲来我社区感谢居委会工作人员，并表示非常满意。xxx社区调委会作为基层的人民调解组织，几年来坚持从维护大局出发，从维护最广大人民的最根本利益出发，在社区居民纠纷的调解工作中做了一定成绩对于美好的未来我们有信心，有决心，有能力在今后的工作中不断总结经验，为创造一个治安良好，环境整洁优美，人际关系和谐的文明社区而努力奋斗。

**消费者调解工作总结4**

我镇人民调解工作在磐安县委、县政府的领导下，在县司法局的指导帮助下，我所坚持以\_理论和“三个代表”重要思想为指针，以服务经济建设、维护社会稳定为首任;以健全调解机构为重点;以加强法制宣传教育，提高人民调解员业务素质为突破口，以建章立制，规范操作为手段，以构筑“大调解”格局为目标，坚持“调防结合、以防为主”的工作方针，协调相关部门，充分发挥职能作用，深入扎实地开展了人民调解和社会矛盾纠纷排查调处工作，及时有效地化解了各类社会矛盾纠纷。我镇通过做好建立健全人民调解网络、运行、责任追究等三方面工作，扎实构筑大调解工作长效机制，达到预防和减少犯罪，促进社会长期稳定的目的，人民调解工作取得了较大发展，有了新的突破。为营造和谐稳定的“平安xx”发挥了重要作用。

>现将有关情况总结如下：

>一、主要作法：

(一)、建立健全矛盾纠纷排查调处工作长效网络机制：一是健全组织机构。建全和完善镇、村、自然村调解员三级矛盾纠纷排查调处组织机构，镇领导小组由镇党委、政府一把手任正副组长，相关部门负责人为成员;目前，全镇34个村全部成立调委会，107个自然村全部成立调解小组，每个自然村建立调解员或纠纷信息员，全镇、村二级调委会共调整充实专、兼职调解员45人，全镇已形成三级调解组织，其中34个调委会中已有17个调委会达到规范化标准，达标率为50%;二是成立镇综治委指导人民调解工作协调领导小组及办公室。组建以综治、司法、信访为主的镇综治委指导人民调解工作协调领导小组，负责协调指挥矛盾纠纷调处工作，办公室设在综治办，负责日常工作。今年一季度，经过全镇各部门的共同努力，我镇共排查矛盾纠纷案件37起，其中行政调解1件，司法调解1件，人民调解35件。三是建立矛盾纠纷排查调处应急机制，确保要害时刻突发性群体性疑难性的矛盾纠纷能得到及时有效化解。据统计，今年一季度，全镇各基层调委会共调处各类矛盾纠纷25起，成功调处25起，调解率达100%，调解成功率达100%。

(二)、建立健全矛盾纠纷排查调处运行机制：

1、预防机制。一是坚持信息预防。各村、部门从抓早、抓孝抓快着手，及时把握信息，解决问题，消灭隐患，防止形成矛盾纠纷。二是坚持普遍预防，采取普法宣传，举案说法等多种形式，增强广大群众守法意识和明辨是非能力，从源头上减少纠纷的发生。三是采劝四超前”措施，减少矛盾纠纷的发生，即围绕党委、政府中心工作超前介入，猜测工作建在预防前，预防工作建在调解前，调解工作走在激化前。

2、排查机制。对辖区内突出的矛盾纠纷，采取定时、定人、定点、定责的办法，开展“拉网式”专项排查调处，做到不漏村，村不漏组，组不漏户，户不漏人。各级调处组织都能建立矛盾纠纷档案，对排查发现的各类矛盾隐患，按性质和轻重缓急进行梳理分类，具体记入档案。

3、调处机制。坚持横向到边，纵向到底，上下贯通，左右协调，依托基层，多方参与的矛盾纠纷排查调处新机制。实行分级调处制，严格按照属地治理和“谁主管，谁负责”的原则，搞好归口调处，小纠纷由信息员或村民小组长调处;一般矛盾纠纷由村调委会依法调处;疑难纠纷由镇调委会及时调处;跨镇、跨行业重大纠纷由县综治委指导人民调解工作协调领导小组及办公室协调调处。

4、督查机制。一是领导督查，乡镇领导负责对本辖区的矛盾纠纷排查调处进行督查，定期听取汇报，研究解决问题。二是跟踪督查，对于落实到具体部门调处的矛盾纠纷，各级调处组织实行全程督查，按时通报调处工作进展情况，杜绝有调无果、有头无尾的现象。三是会议督查，各村每季度、镇每月召开一次矛盾纠纷调处领导小组成员会议，通报情况，讲评工作，部署任务。

5、回访机制。坚持回访预防，对于调处的重大矛盾纠纷由本级调解组织指定专人包案，定期回访，督促履行协议，防止纠纷出现反复，酿成新的事端。

6、报告机制。各村每月向镇综治委指导人民调解工作协调领导小组办公室，报告一次矛盾纠纷排查调处工作情况(包括月报表)，排查上报要有领导签字，加盖单位公章，排查没有发现问题的，也要记录在案，实行“零报告”制度。乡镇对那些可能引发重大治安问题的矛盾纠纷，及时介入调解，同时从发现之日起二日内向镇矛盾纠纷排查调处协调指挥中心报告。

7、培训机制。定期对乡村调解人员进行业务培训，提升队伍素质，提高调解水平。镇综治办负责每年对各村调委会主任进行业务培训，乡镇对村调委会成员每年不少于两次业务培训。

(三)、建立健全矛盾纠纷排查调处工作责任追究机制：及时制定并下发了《xx镇社会矛盾纠纷排查调处工作制度》及《xx镇社会矛盾纠纷排查调处工作考评细则》，进一步建立健全了矛盾纠纷排查调处工作责任追究机制。对矛盾纠纷排查调处工作不力，致使矛盾纠纷激化，造成重大社会影响或者不良后果的单位和个人，由镇综治、组织、等部门核实后，按有关规定追究相应的责任。

>二、当前调处矛盾纠纷中碰到的突出问题及今后对策

(一)、当前调处矛盾纠纷工作中碰到的突出问题：

1、矛盾纠纷排查调处工作发展不平衡。有些单位的领导对开展矛盾纠纷排查调处工作熟悉不足，重视不够，行动迟缓;有些单位在人事变动中，没有很好地实现工作衔接和工作过渡，在一定程度上影响了人民调解工作的开展。

2、人民调解的基层基础工作还比较薄弱。目前全镇34个调委会中仍有相当部分调委会尚未达到规范化标准，半数调解委员会的基本办公用房只有1间，甚至没有办公用房，无法达到规范化调委会要求的最低标准。还有人民调解经费没有地方落实，影响了工作的开展。

3、矛盾纠纷呈现新特点。一是由婚姻关系引发的纠纷逐年增多，据统计，20xx年度全镇调处婚姻家庭关系纠纷11件，20xx年度全镇调处婚姻家庭关系纠纷32件，纠纷的增多，给农村老人的赡养和孩子的抚养问题带来许多不利因素，也使农村一些家庭的伦理道德遭到破坏，有的甚至引发出家庭暴力犯罪，虐-待妇女犯罪等等，致使农村的社会治安中精神文明建设受到严重影响。二是随着旧房改造增多，由此引发的房屋的使用、转让、出租等过程中也发生一些纠纷。据统计，20xx年度全镇调处房屋宅基地纠纷13件，20xx年度全镇调处房屋宅基地纠纷41件。三是村级经济的快速发展，出现了许多新的问题。由于村级经济实力的增强，村里修路种树建厂房等建设工程越来越多，村干部各种开支也越来越多，权力也越来越大，因此，少数村干部有谋私的现象，经常引发许多新的矛盾。

**消费者调解工作总结5**

观湖社区在五松镇司法部门的领导下，认真贯彻人民调解工作方针，及时有效地调解各类矛盾纠纷，有效防止矛盾激化，有效的减少矛盾纠纷的发生，一年来共调解各类纠纷26起，其中婚姻1起，邻里纠纷25起，调解率达100%，防止矛盾激化率达100%，没有因调处不及时或调处不当发生民转刑案件，达到了家庭和睦，邻里团结，社区居民生活安定，和睦相处的目的，现将1-6月份工作总结如下：

>一、健全组织机构，建立矛盾预防化解机制。

>二、普及法律知识，严格依法来进行调解工作。

思想是行动的先导，宣传是做好调解工作的基础。观湖社区一直把普法知识的宣传当做一项长期的工作来抓，首先社区党支

部制定党建工作计划，明确方向，其次利用开设学习班，宣传栏，黑板报等各种形式，增长居民的法律意识，使调委会真正做到了以法来进行调解工作，社区的工作人员还经常和小区片警深入到居民家中向他们讲解防范知识，使老百姓树立了为社区的安定奉献自己的一份力量的愿望。

>三、深入细致的做好邻里调解工作。

民间纠纷成因复杂、主体多元、调解难度大、易激化等特点，特别是老社区，因水管破裂或者管道堵塞引起的邻里矛盾特别突出。社区工作人员通过晓之有理、动之以情、授之以法的调解方式，成功的化解了一起起邻里矛盾。

观湖社区调委会作为基层的人民调解组织，几年来坚持从维护大局出发，从维护最广大人民的最根本利益出发，在社区居民纠纷的调解工作中做了一定成绩。观湖社区有信心，有能力在今后的工作中不断总结经验，为创造一个治安良好，环境整洁优美，人际关系和谐的文明社区而努力奋斗。

**消费者调解工作总结6**

我市医患纠纷调解委员会挂牌成立以后，在市委、市政府的关心、领导下，全体工作人员进一步增强工作的责任感、使命感和紧迫感，高效投入医患纠纷调解工作，充分发挥人民调解平等协商、互谅互让、不伤感情、成本低、效率高的作用，确保医患纠纷定性、定责以及调解过程的公平、公正和权威，积极化解医患纠纷，使医患双方的合法权益都能得到更好的维护，维护了正常医疗秩序，为百姓创造了和谐的就医环境，维护了社会稳定。

>一、组建机构，建章立制。

根据市卫生局和市律师协会的推荐，组建医学专家库和法学专家库。市司法局分管领导亲自为105名具有较高政治素质和专业技术水平、公道正派的主任医师、主任律师颁发聘书。为使医患纠纷调解工作规范化和制度化，依照国家法律、政策和有关文件要求，借鉴外地经验，制定涵盖调解工作各个环节的相关制度，包括《来访接待制度》、《来信回函制度》、《调解指南》、《当事人须知》、《调解纪律》、《调解原则》、《回避制度》、《回访制度》等，初步形成医患纠纷调解工作制度体系，确保各项工作有章可循。此外，医调委还实现了来访登记、受理、调解、结案等环节的动态管理和信息自动化。

>二、强化宣传，营造氛围。

医患纠纷调解既是我市司法行政工作的一项重大创新举措，更是一项民生工程，对积极探索和研究解决新时期的医患纠纷具有非常重要的意义。因此，在市医患纠纷调解委员会的挂牌成立仪式上，我们邀请了xx日报、法制日报、电视台、人民广播电台、商报、晚报等新闻媒体进行广泛宣传和报道，在全市引起强烈反响。电视台《司法行政视点》就医患纠纷调解适时制作了两期专题节目。医调委在办公场所全文公布了《人民调解法》和《厦门市医患纠纷处置暂行办法》，还不定期编发医患纠纷调解简报，在人流多的地方解答咨询、发放《医患纠纷调解法律法规汇编》和《医患纠纷调解指南》等材料。通过广泛宣传，市医调委运作以来，得到了广大市民特别是患者和患者家属的普遍欢迎和高度赞扬，在全市初步形成了有医患纠纷通过正常的调解渠道解决的新途径，“医闹”现象大幅度减少。

>三、发挥优势，初见成效。

第三方调解医患纠纷是完全独立于医患双方的中立性机构，在很大程度上消除了以往患方对医方的解释和医学鉴定的怀疑和不信任。我们在接待和处理医患纠纷过程中，始终站在中间立场，靠辛勒的劳动和不懈的努力，想方设法通过法、理、情来做各方的说服工作，赢得各方认可和赞许，虽然没有公权力，但逐渐形成了较强的公信力，取得了良好的社会效果。20xx年，共接待医患纠纷来访咨询xxx起，受理医患纠纷调解申请xx起，市医调委实际组织调解xx起。达成调解协议的有xx起，调解成功率达70%。共索赔7859452元，由于调解协议是双方自愿达成的，确保了100%的履行率。

>四、下一步工作打算。

医患纠纷调解委员会的工作是一项全新工作，从目前全市的工作情况看，虽然是刚刚起步，但已取得了明显的成效。有一些历史遗留的，老上访的疑难性医患纠纷也有寻求医患纠纷调解委员会介入和调解的意向。我们认为，如果能让所有的医患纠纷都引入到医患纠纷调解委员会来调解，而不再使医患纠纷双方发生直接的矛盾冲突，那我们成立这一机构的目的就达到了，影响全市稳定的一大难题就破解了。下步的工作重点，一是建议尽快成立各区医患纠纷调解机构。中央综治办、\_、司法部和省综治办、省卫生厅、省司法厅及市政府办公厅的文件明确规定县（区）都要成立医患纠纷调委会。我市现有1500余家合法医疗机构，每年发生重大医患纠纷均超过300起。全市各区各镇街均相当重视医患纠纷调解工作，作为综治维稳工作的重要内容，主动介入，积极调解。现迫切需要在原有基础上成立各区医患纠纷调解机构，以落实“谁主管谁负责”、“属地管理”和“便民利民”的综治原则。二是建议尽快修订《市医患纠纷处置暂行办法》。

**消费者调解工作总结7**

郯城县人民调解员协会20xx年工作总结 20xx年郯城县人民调解员协会以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，认真贯彻落实中央关于加强和创新社会管理的决策部署与要求，紧紧围绕贯彻落实《人民调解法》这条主线，按照全国司法厅(局)长会议精神，重点做了以下几项工作：

>一、深入贯彻实施《人民调解法》。

(一)积极开展主题实践活动，化解矛盾纠纷，发挥人民调解第一道防线作用。按照司法部的统一部署和要求，广泛发动会员积极参与司法部部署的“大排查、大调解”专项活动，化解一批社会难点热点纠纷，树立一批善于攻坚克难、能打硬仗的调解能手。20xx年全年共排查矛盾纠纷2161件，化解2132件，成功率为，李庄调委会调解员季荣昌被司法部评为全国人民调解能手。协会利用会刊和网站及时宣传报道开展活动的先进经验、做法和成效，将收集典型案例选编，以彰显人民调解的风采，树立人民调解员的时代楷模。

(二)大力加强专业性、行业性人民调解组织建设，拓展人民调解工作领域，强化人民调解工作基础。继去年调整整顿充实村居、乡镇街道人民调解组织基础上，按照司法部《关于加强行业性专业性人民调解委员会建设的意见》，积极与有关部门和行业协会联系和沟通，加强调查研究，积极创造条件，继续大力推广专业性、行业性人民调解组织，推动各1

类行业协会建立人民调解委员会。逐步使有条件的社会团体都能从实际出发建立人民调解组织。现医患纠纷人民调解委员会在司法局和卫生局领导的关心指导下正稳步开展。

(三)加强人民调解理论研究，推动人民调解制度创新发展。按照中央关于加强和创新社会管理的决策部署，认真研究人民调解工作在化解新时期人民内部矛盾中的基础地位和作用，进一步探讨人民调解工作领域、范围和效力。协会抓住深入贯彻落实《人民调解法》的有利契机，结合人民调解工作实践中的新发展以及遇到的新情况、新问题，制定研究课题，组织召开人民调解工作理论研讨会，重点探讨如何建立完善人民调解制度、如何认识和理解人民调解不违法原则、何为民间纠纷、如何依法拓展人民调解范围、如何认识人民调解员的选举与聘任等等以及影响和制约人民调解工作健康发展的理念、工作机制和领导体制等方面存在的问题，推动人民调解制度依法规范发展。

>二、活跃协会各项业务工作

(一)人民调解员的培训。协会于20xx年上下半年各组织了一次人民调解员培训。采取理论辅导与业务交流相结合，聘请专家学者和具有丰富调解经验的人民调解员授课，重点讲解法律政策、职业道德和调解技巧。并结合培训进一步建全了人民调解通讯员队伍。

(二)进一步办好协会网站。提高专业技能，加强维护更新，改进采编方式，扩大信息交流，优化咨询服务，及时宣传报道司法部对加强人民调解工作的决策部署、基层工作指导司加强人民调解工作的动态、各地人民调解工作信息、反映会员需求、意见及建议，努力把协会网站办成宣传人民调解工作的重要平台、服务会员的重要窗口、联系会员的重要渠道。

(三)协助司法行政机关做好人民调解能手的评选表彰工作。按照评选条件，认真做好推荐、考核等有关工作，切实把法律政策水平高、调解技能强、调解成绩突出、群众反映好的人民调解员评选为“调解能手”。

>三、加强协会自身建设，推进协会工作规范化、制度化。

(一)切实转变工作思路，理顺协会管理体制和工作机制。依照法律法规和协会章程的规定，规范协会领导班子建设及内设机构建设。按照规定程序调整补选协会常务理事，聘请人员担任专职副秘书长协助秘书长主持协会日常工作。调整协会工作机构，设立会员、宣传、财务部，明确各部门职责，招聘专职工作人员。健全各项规章制度，完善工作运行机制，落实经费保障措施。确保协会依照章程规定独立自主地开展活动，切实改变政社不分、兼职过多的现象，充分体现社团组织的工作模式和特点，促使协会的职能作用得以有效发挥。

(二)进一步健全和落实以协会章程为核心的各项规章制度。认真执行会员代表大会、理事会(常务理事会)例会、换届选举制度和议事规则，保证协会工作正常开展。健全和完善人员聘用、工资待遇、绩效考核、财务管理、档案管理、印章管理、固定资产管理、会议纪要、请示报告、学习、考勤、办公会议等制度体系，使协会各项工作有章可循，确保办公环境井然有序。

(三)进一步落实协会内部管理制度。认真落实协会通过的11项管理制度，按照理事会、常务理事会议事规则和内部管理规定，坚持和完善工作流程，日常工作秘书长负责制，重大问题集体研究决策，坚持周例会、月报告制度，建立完善工作日志，进一步规范协会工作秩序和运行机制，确保协会各项工作规范有序健康开展。

**消费者调解工作总结8**

>一、调解案例情况

本季度我社区调解办公室对辖区内38宗案件进行了及时有效的调解，其中35宗案件在我们领导及调解员动之以情、明之以理、晓之以法的耐心调解下，当事人各方相互谅解，化解了矛盾冲突，达成了和解协议。

>二、具体工作情况

1、本季度调解委员会调解家庭矛盾纠

纷的案件多宗，此类案件主要表现在家庭成员之间吵架、斗殴及赡养老人等问题。20xx年1月27日傍晚，我社区某居民家庭父子吵架引起了我们调解员的高度重视，父亲跳起来说：“我不想活了”，儿子也放出话来：“总有一个要躺在地上。”对于这对父子间激烈的冲突，我们调解员细心的了解事情的缘由，耐心劝慰。两小时后，父子俩终于安静下来了，接受了调解员的劝导，父亲答应以后和儿子好好相处，儿子也答应会孝顺父母，尽到赡养老人的责任和义务。

2、调解邻里纠纷10多宗，邻里间的纠纷一般发生较多，但一般在我们调解员的调解下都能化干戈为玉帛。20xx年3月10日，一居民在老房拆建的过程中，一碎砖砸坏了隔壁邻居家的窗玻璃，于是双方发生了口角，我们调解员接到情况后，立即赶往现场，一面平息双方的情绪，一面了解情况。最后，在调解员的调庭下，双方握手言和了，拆建房屋的户主当即赔偿了邻居家下班的损失。

3、调解用人单位与员工之间因口头协议、工资待遇等劳动纠纷问题多宗。对于此类劳动纠纷，调解员在调查核实情意的基础上，充分利用法律的武器，对用人单位和员工的说教和调解充分做到以法律为依据，把相关法律条文展示给用人单位和员工看。最后用人单位和员工在法律事实面前，都能依法履行其双方的职责，使纠纷得到有效化解。在此类案件的调解中，调解员不仅成功调解了劳动纠纷，而且强化了双方当事人的法律意识。如：20xx年3月12日，在龙眼恒骏制衣厂发生的用人单位不承认口头协议，而降低员工在淡季期间的工资待遇。

4、调解用人单位因春节期间发生的超时加班、加班工资计算、欠薪、春节期间工资发放及结算等纠纷10多宗。对于此类纠纷调解员在掌握了充分的事实证据的基础上，结合法律通过对用人单位领导及负责人反反复复的讲法，对于不讲法不讲理的负责人，调解员施于一定的压力，促使纠纷尽早得到解决。如：20xx年1月15日，虎门天源印花厂因担心春节过后，员工不来或延后上班造成厂内员工严重不足等问题，采取不结算员工辞职工资或把本应年前发放的工资延后在春节后再发工资。

>三、下一季度工作计划

1、进一步完善社区组织制度建设，这是正确处理人民群众矛盾的重要保证。

2、充分做好矛盾纠纷调解工作，创造安居乐业氛围。调解委员会建立每周调解员汇报工作情况制度，要求调解员平时多关心居民，找居民谈心、聊天，从中了解情况，及时化解矛盾，把纠纷扼杀在萌芽状态。

3、加强民主法制建设，提高人民群众的法制意识。我区将以法律进社区为契机，加强法制宣传，做好辖区内居民的宣传教育工作，尤其是外来务工人员的思想法制宣传教育工作，做到法律知识宣传进户，法律服务进家庭。

4、加强学习，提高调解员的法律素养和自身素质。下季度我们将集中组织调解员学习法律法规，学习调解方法、技巧和原则等业务知识，以提高自身素质和法律素质。

5、尝试开展诉前调解。我们在矛盾纠纷调解工作中，为了防止出现矛盾纠纷激发而引起的民转刑案件，我们调解委员会在下季度将尝试开展诉前调解，调解委员会根据案件性质，认真分析双方的心理，在当事人诉讼前介入调解。

**消费者调解工作总结9**

近年来随着经济社会的快速发展，各类社会矛盾日益增多，其中本社区尽管没有重大疑难纠纷，但是也有小的纠纷，如何充分发挥社区调解委员会在化解重大疑难纠纷的主力军作用，确保社区居民的平安和谐成为亟待破解的课题。本社区调解委员会在街道、社区党委的领导下，在上级司法行政部门的指导下，通过探索和实践形成了以完善制度，提升队伍工作能力为主要内容的做法，取得了一定成效。一年来，我社区调解委员会共调处各类矛盾纠纷5余起，未发生因调处工作不力而导致事态进一步扩大和“民转刑“案件的发生。

>一、以规范化建设为抓手，不断完善各项调解工作制度。

（一）坚持重大矛盾主动介入调处制度。发生矛盾纠纷时，社区调解委员会主任翁德娟、综治委员张箭都能够在获悉情况后的第一时间组织人员赶赴现场，控制事态扩大，并主动介入纠纷的调处，直至纠纷妥善解决。去年的一天，磨房巷21号4-3漆凤的母亲迷路被两路口派出所送回，主任翁德娟、综治委员张箭、民政委员廖建军首先赶到现场，即时与家人取得了联系，多次调解家庭纠纷，妥善的处理了这件事，受到了社区居民的好评和社会的称赞。

（二）完善矛盾纠纷排查调处制度。风起于青萍之末，重大疑难纠纷都有一个由小到大的发展过程，密切掌握矛盾的发展动向是调解工作顺利开展的前提，因而我们不断完善矛盾纠纷排查制度。每月开展常规排查，在“五一”、“国庆”、“元旦”、“春节”等重大节日前开展定期排查，在重要会议等敏感时期进行专项排查，做到定期排查与专门排查相结合。实现了排查范围的全覆盖。在社区中建立矛盾纠纷情况书面通报制度，由于排查制度的不断完善，使我们的调解工作掌握了主动，能够在最佳时机介入矛盾纠纷的调处。

（三）强化疑难案件联合调处制度。在社区调委会有一部分案件涉及多个部门，形成客观上的疑难案件，如何以调解方式化解矛盾平息纷争呢？我们主要通过调解小组来解决疑难问题。如，邻居之间，流动人口与常住人口之间，发生矛盾，我们调解小组首先进行调解，化解双方之间的矛盾，让双方满意。

（四）有效落实调解回访工作制度。因为调解协议的履行是一个长期的过程，所以我们一直注重调解回访工作，并使之制度化。通过回访及时掌握纠纷调处的效果和协议履行情况，对不全面履行或不履行协议的，说服教育当事人，督促其履行协议。通过回访还可以了解到其它一些隐藏的矛盾纠纷。

>二、狠抓队伍建设，着力提高调解人员业务水平。

（一）狠抓队伍，打造“名牌调解员”。重视调解委员会队伍建设，在稳定人员的基础上，加大社区调解委员会小组的力量。

（二）多措并举，提高调解人员业务水平。一是参加上级组织的各类培训，通过学习法律、法规、调解工作经验介绍、业务交流等形式丰富知识，提高业务能力；二是举办调解业务培训班，由司法所或法律服务所同志讲课，内容包括法律知识、办案中的实践体会、调解协议书的制作等；三是撰写调解心得，每当调解一起较为复杂的纠纷后，要求参加人员总结成功的经验，查找不足；四是分析、预测矛盾纠纷特点规律、发展趋势，做到调解工作有的放矢。

（三）加强指导，提高调委会的工作能力。调委会是化解矛盾，维护社区稳定的第一道防线。通过努力，现在调解委员会干部都能以书面形式把调解案件记载下来，改变了以往重口头调解轻协议制作的情况。

虽然社区调解委员会在实际工作中取得了一定成绩，但与领导的要求、群众的期望相比还存在差距。今后我们将保持和发扬优势，改进不足之处，为维护社区秩序稳定、构建和谐社区作出新的贡献.

**消费者调解工作总结10**

“消费维权示范所”建设工作汇报

今年来，我所按县工商局的布暑，以“打造消费维权示范所”为20xx年度工作亮点，高度重视，认真组织，切实开展消费者权益保护工作。今年共受理调解消费者投诉7件，已解决7件（其中：2件由甘南分站调解），解决率为100%，直接为消费者挽回经济损失4730元；发布《消费提示》4条；到各村委消费维权站开展走访工作33次。我们尽心尽力的服务、尽职尽责的工作，赢得了群众的好评，在政府及群众中树立了良好的形象。

一、消费维权网络建设的工作落实情况

今年为切实维护广大消费者的合法权益，解决群众“投诉难、处理难”的实际问题,有效降低消费者的维权成本，高效、快捷地解决消费纠纷，更好地维护消费者的合法权益，我们依据《消费者权益保护法》、国家总局《关于加强“一会两站”规范化建设的意见》、国家总局《关于进一步规范工商行政管理机关“12315”消费者申诉举报工作的意见》、《广东省工商行政管理机关“12315”消费者申诉举报机构工作规定（试行）》、《广东省工商行政管理系统进一步加强12315“五进”规范化建设的实施方案》的规定，在县工商局、县消委会的领导下，依靠当地政府，在工商所内部完善“消委分会”和“12315”消费者申诉举报站建设，对3个农村村委建立了“消费者协会投诉站”、“12315申诉举报联络站”和1个企业、1个市场建立了“消费维权服务站”。

**消费者调解工作总结11**

做人民调解员工作一转眼一年了，在这一年里，学到了很多，见识了很多，知道了纠纷调解的重要性，它对社会维稳起着重要的作用。

在这一年里，经历了纠纷案卷的整理、上报，了解了纠纷的种类，有婚姻家庭纠纷、财产纠纷、邻里纠纷、赔偿纠纷、医患纠纷、施工扰民纠纷等等，在人民调解员这里多数都能得到解决，缓冲了矛盾的激化。

我只是人民调解员队伍里的一员，在工作岗位上没有直接参与纠纷的调解，工作大部分都是整理案卷和上报，引导调解工作的进行，同时也学会了调解的技巧，也积累了一点点经验，调解了不少亲戚、朋友之间的纠纷很成功哦。

我的表妹夫妻俩因家庭琐事多年不和，争吵不断，经过我长达5个小时的说服教育和好啦，我对二人都进行了批评缺点，表扬优点的方式，当面让他们承认自己的缺点，又当面让对方原谅对方的错误，就这样几个回合5个多小时过去了，晚上请我吃和解大餐。看到他们露出了久违的笑脸，我又一次体会到了家庭的和睦会给家人带来更多的快乐和幸福的感觉。

还有一位朋友因为邻居家里漏水把他家的厨房给淹了，两家为此争执不休，一个不赔钱只管修，一个让赔钱自己修，为此闹得天天见面你瞪我一眼，我吐你一口的。邻里之间像仇人似的。我知道后，先从朋友家入手劝解，然后再单独找邻居谈。我就用很简单很流行的“远亲不如近邻”一句话来做引子，把两家说和了。最后解决的方式为“赔钱自己修”。因为自己家的房子自己修理比较方便。让别人给修总是有点不放心也不方便。邻居同意赔1000元人民币，又撮合一起玩会麻将牌，就这样两家人又和好如初，都承认自己当初的行为有点过。说以后还要向我学习呢。

这两个案例都是我学到的知识发挥的作用，在调节过程中，我以人民调解员的身份来劝说当事人。对当事人不仅要劝说，更重要的是了解她内心的矛盾。亲和力也是很重要的。让她能相信你是公平的。

作为调解员首先就是要公平、公正的解决问题。这很重要，在当今的社会里，谁也不是傻子，都会衡量事物的平衡度，都懂法，做为调解员也要学会相关法律知识才能做好调解工作。

**消费者调解工作总结12**

(一)充分发挥农村消费维权监督站点、监督员作用，消费维权宣传服务活动向维权最薄弱的农村地区倾斜。针对西部山区涉农投诉反映出的问题，\_\_月上旬，我们会同工商、农业部门、宁溪、上郑、富山、屿头等乡镇消费维权监督站，在宁溪召开了有农资经营者、农户代表、消费维权监督员共\_\_多人参加的“\_\_?\_\_护农”座谈会，区农技专家向经营户、农户代表进行农资知识培训、消协分会认真剖析了辖区近二年涉农消费投诉案例，并讲解了《消法》等有关法律法规知识，工商部门传达了当前各级政府护农有关文件精神，当地政府、政府职能部门、消协组织多方配合为山区农资经营户、农户建立了一个良好的交流平台。农资经营户还在会上签订了诚信经营承诺书。

(二)以工商、消协主线，会同各职能部门开展现场宣传咨询服务活动。共设点\_\_个，提供咨询和服务\_\_\_\_人次，发放宣传资料万余份，当场受理投诉\_\_件，涉及金额万元。

(三)以广播、报纸、电视等为载体，举办专题、专刊，宣传年主题。一是在台州商报举办特刊，公布黄岩区\_\_\_\_年消费投诉热点问题、消费维权典型案例、消费警示、消费知识等内容。二是在广播电台举办\_\_?\_\_会长答记者问，全面介绍年主题涵义、确定年主题依据，以及围绕年主题消协将要开展的工作。三是制作消费维权电视专题片在黄岩电视台播出，宣传农村消费维权监督网络建设，宣传农村放心示范店建设，宣传消费维权志愿者先进事迹。四是编印\_\_\_\_年主题宣传口号\_\_条，制作年主题宣传横幅\_\_余条，在城区主街道及乡镇、农村悬挂，并在移动网络发送年主题短信\_\_万余条次，努力在全社会营造健康安全消费环境。

(四)“健康?维权”消费教育进一步深入社区、学校。我们在海棠、县前、山亭等社区刊出了年主题宣传专栏\_\_个版面，着重加强了食品安全的消费教育。在澄江中心校消费教育基地，消协分会同志带领学生到超市、商场开展消费体验活动，现场指导学生掌握商品包装标识有关知识和如何识别假冒伪劣商品，帮助学生树立正确的消费观，\_\_月\_\_日浙江电视台新闻联播节目作了报道。

二、进一步加强消费教育工作，积极推进消费指导体系建设

消费教育是消费维权活动中的一个重要环节，其目的主要全面提高消费者的自我保护意识和综合素质。近几年来，区消协紧紧围绕年主题，点面结合，大力开展各种形式的消费教育。尤其是针对不同的消费群体，因地制宜，把消费教育延伸到社区、延伸到学校、延伸到农村。止目前，全区建立消费教育基地\_\_个，其中学校\_\_个，社区\_\_个，农村\_\_个，老年大学\_\_个。消费教育基地共举办各类培训班\_\_期，培训学员\_\_\_\_\_\_余人次，印发宣传资料\_\_万余份，编印《消费手册》\_\_万余册，举办征文比赛\_\_次，刊出宣传专栏\_\_余期，消费教育影响广泛，成效较为显著，受到了广大消费者的普遍欢迎和各级领导的好评(具体见附后材料)。

三、开展消费维权执法月活动，参与检查，发布消费警示，加强消费指导

一是配合工商、卫生、质监等部门加大对流通领域商品质量的监督检查，特别关注经营者是否存在危害百姓生命健康的经营行为，对损害消费者人身健康的企业和产品坚决予以取缔查处。\_\_月\_\_日配合工商在市场蔬菜检测中，发现白菜咸菜有二氧化硫残留，根据这一线索，进行排查，掌握了白菜咸菜的储存地，经检测，冷库内的腌制商品均有二氧化硫残留，当场封存了白菜咸菜等腌制品\_\_吨。\_\_月\_\_、\_\_日，配合工商部门紧急行动，在全区各主要超市、副食品市场全力“缉查”苏丹红一号，发现部分超市经销含有苏丹红一号的长沙坛坛香调料食品有限公司生产的“坛坛乡”牌风味辣椒萝卜，当场查扣\_\_瓶“坛坛乡”牌风味辣椒萝卜和\_\_瓶“坛坛乡”牌剁辣椒。\_\_月\_\_日，中央电视台“焦点访谈”栏目、《中国消费报》等新闻媒体曝光了台州一些企业生产销售“毒奶瓶”事件后，区消协会同工商、质监、卫生等部门立即组织力量对被曝光生产“毒奶瓶”的黄岩\_\_\_\_塑料制品厂进行了查封，同时对全区\_\_\_\_多家日用塑料制品的生产企业进行了地毯式的检查，查处无《卫生许可证》、超经营范围从事塑料杯制造加工的企业\_\_多家。二是及时发布有关生命健康的消费警示。在查到含有苏丹红一号的食品后，区消协在第一时间向消费者发布警示，要求消费者如有选购涉及问题的产品，须立即停用，并立即向工商部门举报。在“毒奶瓶”事件曝光后，区消协在第一时间把查处的情况向媒体公布，并提示消费者对其产品进行召回。针对食品市场检查中发现的问题，区消协及时在新闻媒体发布了“购买食品八看八注意”消费提示。

**消费者调解工作总结13**

8月份调解中心办公室调解科成立以来，在调解中心办公室的领导、指导下，调解科主要做了两大方面的工作。一是对全区调解网络建设情况、调解阵地建设情况、调解人员配备情况进行了调研。

基本情况如下：

我区共有5个办事处2个镇，全部成立了以分工书记任组长，党政办、综治、司法、公安、信访、土地、等各个职能部门共同参与的矛盾纠纷调处工作领导小组，建立了处镇“调解中心”。大部分处镇专门为调解中心划出办公室，添置了各项办公设施，做到了有办公桌椅、电脑、空调、电话等良好办公条件。在社区、村层面，除新建社区外，90%以上的社区、村都建立了调解委员会，设有专门的调解庭室，社区、村能够充分发挥老党员、老干部、老教师作用，排查反馈存在基层群众中的各种不稳定信息，积极化解矛盾，形成“街道—社区—群众协会”上下联动，协调一致的工作网络。

不足方面

1、各处镇虽然建立了调解中心，但办公场所没有达到上级规定的要求，个别处镇没有单独的调解庭室，仍然和司法所和署办公。

2、机关、企业、大型集贸市场的调解组织建设严重滞后。部分企业没有建立调解组织，更没有调解庭室。

3、调解员业务素质不过硬，调解成效不够好。

一是绝大多数基层调解员是由社区、村工作人员兼职，难以保证他们有足够的精力和时间摸清社情民意、排查和调解矛盾纠纷。二是调解队伍不稳定，力量薄弱，一些基层调解骨干变动频繁，难以保证工作的连续性和工作经验的积累。三是调解员素质参差不齐，不少调解人员年龄老化、文化程度偏低、法律政策和业务水平欠缺，无法应对日新月异、层出不穷的新类型矛盾纠纷，成为了制约调解工作有效开展的直接瓶颈。

二、参与全区信访接待。

9月份以来，参加了区组织的由8部门组织的工作组，陪同领导参与区重大事项的接访，两个多月来，共参与信访接待100余次，有效化解了大量社会矛盾。受到了工作组及相关领导的表扬。

**消费者调解工作总结14**

今年在上级部门的正确领导下，ＺＹ社区调解委员会充分发挥人民调解工作“第一道防线”的作用，认真贯彻落实上级对调解工作的指示精神，充分发挥基层调解组织，把矛盾纠纷化解在基层，减少刑事案件的发生，社会调委会坚持“调防结合，以预防为主，各种手段，协同作战”的工作方针。社区上半年组织各类居民法律知识学习班期，用发生在身边的事教育身边的人，坚持各类法律知识宣传，受益多人。每逢过节时，社区工作人员一起挨户向居民宣传“五防”知识。调解了纠纷，化解了矛盾，增强了居民的法律知识，确保了一方平安。

人民调解工作要维护社会稳定，必须掌握主动，重点在预防。

>一是建立了矛盾纠纷排查制度，经常深入到居民群众中了解社区民意；

>二是治保员和义务联防队员即是工作人员又是矛盾纠纷信息员，利用他们入户走访，调解。

对已处理的纠纷，建立回访制度等防范措施，把排查、调解、处理有机地结合进来，做到抓早抓小，堵塞漏洞，完善制度，落实责任，及时有效地消除社区一切不安定隐患，规范了调解程序，使调解工作走上了规范化的轨道。

在调解矛盾纠纷中，我们做到情、理、法结合，动之以情，明之以理，晓之以法，严格遵守调解程序，注意选择调解方式。在查明事实，分清责任的基础上进行调解程序，帮助当事人达成协议，对于调解不了的矛盾纠纷，也在稳定事态的基础上，做好当事人的思想工作。今年小区在改造，纠纷比较多，我们运用所学到的调解知识为他们调解纠纷，进行亲情教育，以情感人。进行伦理道德教育，以德服人，进行法律法规教育，以法服人，及时化解矛盾纠纷。

为进上步加强对刑满释放、解除劳教人员的帮教工作，我们ＺＹ社区调委会把“两劳”回归人员的帮教工作，作为维护稳定的重要工作来抓。调委会成立了“两劳”帮教工作领导小组，社区调委会还建立了帮教档案，设立登记卡和跟踪教育卡，并建立定期回访考察制度，做到底子清、情况明，并逐个落实了帮教责任人，辖区共有个重点人员，社区片警和调解员经常去重点人员家与他们谈话，共谈话次，同时关心他们的生活和学习情况，希望他们改过自新，通过就业和劳动在社会上有立足之地。

上半年ＺＹ社区调解工作抓得紧，信息通畅，宣传工作到位，使很多矛盾纠纷都补清除在萌芽之中，实现了调解无空白，隐患无死角，为给居民一个社区治安良好、环境整洁优美，人际关系和谐的新型文明社区而努力奋斗！

**消费者调解工作总结15**

7月5日，县\_会副主任赵岩带领监察和司法工委组成人员，对我县人民调解工作情况进行了调研。调研组通过现场询问、查阅资料、听取汇报等方法，深入了解我县人民调解工作基本情况。现将调研结果报告如下：

>一、基本情况

近年来，县政府及有关职能部门能够认真落实《\_人民调解法》和有关政策要求，以“坚持发展‘枫桥经验’，实现矛盾不上交”为目标，切实发挥人民调解维护社会和谐稳定的“第一道防线”作用，为维护社会稳定、促进社会和谐作出了积极的努力。目前，全县设立调解中心1个、行业性专业性调委会14个、镇(园区)调委会12个、村(社区)调委会213个、警民联调室14个、特色调解委员会2个、个人调解室1个及镇(园区)信访事项人民调解工作室13个，全县共有专兼职人民调解员978名，年平均化解矛盾3300余件，调解成功率95%。

>二、存在问题

(一)调解工作长效机制还需进一步完善。一是联调联动机制有待健全完善。人民调解、司法调解、行政调解三项工作开展中有机衔接互动不够，县社会矛盾化解协调指挥中心未充分发挥作用，司法行政机关内部资源没有整合到位，同时，区域性、行业性调解组织发展缓慢，与镇、村调委会沟通交流不畅。二是基层调解工作管理体制不够完善。存在调解队伍不稳定、调解人员编制不到位、调解人员偏少等问题。三是调解工作案件补贴标准缺乏正常的动态调整机制，一定程度上影响调解员的工作责任心和积极性。

(二)调解队伍建设有待提高。一是调解队伍结构不合理。我县部分调解员年龄偏大，文化程度偏低，业务能力参差不齐，一定程度上影响了调解质量和效果。二是基层人民调解员兼职过多。部分村级调解组织成员多为村委干部兼任，工作任务重，政策不熟悉、法律知识欠缺，存在着“老好人”思想，对群众中发生的矛盾纠纷有疲于应付的现象，经常凭经验处理问题和纠纷，工作方法单一，工作质量和效率不高。

(三)调解工作方式有待规范化。当前，矛盾纠纷已由传统的婚姻家庭、邻里关系等民间常见性矛盾纠纷，向土地承包、征地拆迁、医患纠纷、劳动争议等新型矛盾纠纷转换。这些新型的矛盾纠纷大部分专业性较强，对调解工作规范化有着更高要求，调解文书需要规范化制作。但目前部分基层调解工作开展不规范，调解案件常常以口头的形式结案，没有签订书面调解协议、形成书面调解文书档案，不具备法律效力，不利于维护双方当事人合法权益。

>三、几点建议

(一)提高认识，切实强化人民调解工作。一是保障人民调解工作经费。建立健全人民调解经费保障机制，加大对人民调解工作的投入，切实提高人民调解工作的物质保障能力;二是加强基层调委会建设。不断壮大调解员队伍，配齐配强人员，增强基层人民调解工作的力量;三要加强人民调解工作宣传力度。广泛宣传人民调解在维护社会稳定、促进和谐发展中所发挥的积极作用，增强群众的法律意识，提升人民调解的社会影响力。

(二)积极探索，加强人民调解队伍建设。一是把好调解人员选聘关。拓宽聘任调解员的\'渠道，不断充实、稳定调解员队伍，将一些具备较高的思想政治素质、良好的职业道德修养、群众基础好、热心公益的人员充实到人民调解员队伍中来。二是强化调解人员的业务培训，提升培训的针对性和实效性，不断提高法律政策水平和调解工作技能。

(三)创新机制，完善人民调解方式方法。构建以人民调解为基础、行政调解为补充、司法调解为主导的多元化“三调联动”工作机制。人民调解开展要结合行政调解专业、高效的优势，与人民调解相互配合，及时有效化解矛盾，努力将各类矛盾纠纷化解在基层,消除在萌芽状态，不断推动人民调解工作实现新的突破。

**消费者调解工作总结16**

今年，星火社区调委会在街道调委会领导下，在司法部门的指导下，认真贯彻\"调防结合，以防为主\"多种手段，协同作战的人民调解工作方针，坚持及时有效地调解各类矛盾纠纷，有效防止矛盾激化，有效的减少矛盾纠纷的发生，现将一年工作总结如下：

>一、健全组织机构，建立矛盾预防化解机制。

>二、普及法律知识，严格依法来进行调解工作，思想是行动的先导，宣传是做好调解工作的基础。

调解委员会一直把普法知识的宣传当做一项长期的工作来抓，首先社区党委制定党建工作计划，明确方向，其次利用开设学习班，宣传栏，发放宣传单等各种形式，增长居民的法律意识，使调委会真正做到了以法来进行调解工作，调委会的工作人员还经常和小区片警深入到居民家中向他们讲解防范知识，使老百姓树立了为社区的安定奉献自己的一份力量的愿望。

>三、深入细致的做好邻里调解工作。

社区调委会作为基层的人民调解组织，几年来坚持从维护大局出发，从维护最广大人民的最根本利益出发，在社区居民纠纷的调解工作中做了一定成绩对于美好的未来我们有信心，有决心，有能力在今后的工作中不断总结经验，为创造一个治安良好，环境整洁优美，人际关系和谐的文明社区而努力奋斗。

**消费者调解工作总结17**

为有效预防和化解社会矛盾，维护社会稳定和谐，根据《关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见》精神和相关要求，今年我乡深入推进矛盾纠纷大调解工作坚持调解优先，依法调解，充分发挥人民调解、行政调解、司法调解的作用。把人民调解工作坐在行政调解、司法调解、仲裁、诉讼等方法前，立足预警、疏导，做到了对矛盾纠纷及时发现及时调解。全面贯彻落实了《\_人民调解法》使我乡矛盾纠纷大调解工作有序进行。

>一、建立健全各村人民调解委员会

为切实有效的化解矛盾纠纷，进一步加强和改进基层矛盾纠纷排查调解工作，我乡已经全部成立矛盾纠纷排查调解委员会，主任、成员等人员全部配齐，对于调解的一般民事案件及轻微刑事案件结案了事更加具有法律效力。对于推动人民调解、行政调解等各类工作的发展与完善，主动吸纳行政职能部门起到了重要作用。

>二、建立健全行之有效的运行机制

一是今年我乡继续实行和完善统一受理、集中管理、分级调处、依法办理、限期处理的工作运行机制以及调处中心合署办公等新工作制度，举办了有关于大调解业务培训班，大大增强了基

层调解人员的业务素质，落实大调解工作责任。把矛盾纠纷包干到责任人，切实做到小事不出村、大事不出乡，把矛盾化解在基层化解在萌芽状态。综治工作中心指导村调处中心、村调委会每月进行一次纠纷排查，重大节日和敏感期必须及时排查矛信息员、调解员发现重大纠纷和集访苗头，随时上报，并在第一时间赶到现场进行调处，并及时通过信息渠道向上级报告。

二是考评机制，我乡明确了关于考评考核标准，把大调解的各项指标写进了《维护和社会稳定社会治安综合治理责任状》中。并进行量化考评考核。各单位对属于本辖区内调处的矛盾纠纷，要切实负起责任，及时化解。

三是对于矛盾纠纷做到统一受理、集中梳理、归口管理、依法处理、限期办理，实现了受理、登记、交办、承办、结案各个环节工作衔接，落实到了调解责任单位和责任人。

>三、取得初步成效

今年，通过整合资源、规范运行，我乡大调解工作取得了明显成效，截止11月末全乡共发生矛盾纠纷21起，调解21起，调解成功21起，成功率达到100%。多次有效的阻止越级上访事件，和“民转刑”案件的发生。综治宣传月时机对综治工作中心、和综治工作站进行宣传，对于出现的一般民事案件和轻微刑事案件，鼓励当事人积极到工作站和综治工作中心进行调解。对于情况复杂、涉及面广的矛盾纠纷，由综治工作人员主动与相关部门进行协调和沟通，充分发挥自身优势行之有效进行解决。

**消费者调解工作总结18**

20xx年司法所按照区司法局《关于开展人民调解化解矛盾纠纷专项活动实施方案》的具体要求，经乡党委、政府研究决定在全乡范围内深入开展矛盾纠纷专项攻坚活动，通过全乡上下共同努力，攻坚活动取得显著成绩，为构建和谐社会和全面建设小康社会做出了积极贡献。现将工作开展情况汇报如下：

>一、加强领导，周密部署。

为确保矛盾纠纷专项攻坚活动取得实效，乡成立了以纪检政法书记为组长，乡司法所全体成员和各村人民调解委员会主任为成员的攻坚活动领导小组，扎实开展了工作，一是对全乡98名人民调解员进行了业务培训，二是明确责任，进行合理分工，使每一位人民调解员都能有的放矢，认真履职尽责，为专项攻坚活动奠定了良好基础。

>二、发挥人民调解第一道防线作用，措施到位。

在开展人民调解化解矛盾纠纷专项攻坚活动开展中，陈栅子乡一是充分发挥乡、村、组三级人民调解组织网络的职能作用，坚持从抓预防入手，采取“四前”措施，即围绕党委、政府中心工作超前介入、预测工作做在预防前、预防工作做在调解前、调解工作做在激化前，力争减少矛盾纠纷的发生。二是在排查阶段坚持横向到边，纵向到底，上下贯通，左右协调，多方参与，做到乡不漏村、村不漏组、组不漏户，户不漏人，并将排查出来的矛盾纠纷进行认真梳理，根据纠纷的性质、特点、难易程度，制定切实可行的调解方案，逐一化解。三是调处阶段，做到人员落实，责任落实，措施落实，明确工作任务和完成时限。实行上下联动、左右协调、齐抓共管、层层抓调处的工作格局，将一大批矛盾纠纷化解在基层，消灭在萌芽状态，切实为维护农村社会和谐稳定和促进经济发展起到了积极的推动作用。五是为避免因排查调处不力、相互推诿扯皮导致有调无果、有头无尾的现象发生，酿成新的事端，造成矛盾纠纷激化和越级上访，乡纪检政法书记和司法所所长深入到各人民调解委员会中，进行定期和不定期的指导督促检查，并把检查结果纳入年终目标责任制考核，有力促进了工作的顺利开展。

>三、上下同心，成效显著。

乡司法所和人民调解委员会充分发挥职能作用，坚持“调防结合，以防为主”的方针，全乡10个村都进行拉网式排查调处，把影响农村生产、生活和社会稳定的矛盾及时有效的化解在始发之初，切实维护了我乡农村的社会稳定。自3月30日至12月15日止，全乡共排查各类矛盾纠纷225件，调处225件，调处成功 224件，调处成功率99%。防止群体性上访16件，防止群体性械斗3件，防止民事纠纷转化为刑事案件2件。

>四、存在问题。

1、缺乏必要的交通工具，对农村偏远村组发生的突发性矛盾纠纷或群体性的事件，难以做到及时控制化解。

2、人民调解工作点多面广，任务繁重，调解工作量和调解工作难度增大，有时排查调处工作不到位。

>五、下步工作打算。

1、认真学习人民调解法，充分发挥人民调解委员会职能作用，乡司法所要尽职尽责地做好人民调解指导工作，继续加大矛盾纠纷排查调处力度，及时、准确掌握好本辖区内发生的和有可能发生的矛盾纠纷，根据不同矛盾纠纷发生的特点、性质，制定切实可行的预防措施。认真开展矛盾纠纷排查调处，力争做到一般纠纷不出组，重大纠纷不出村，疑难复杂纠纷不出乡。2、加强人民调解员的培训工作，特别是对新建立的企事业人民调解委员会的调解员，要采取多种形式进行法律法规和业务知识培训，让他们尽快熟悉掌握人民调解相关知识。3、各级人民调解组织要加强学习，提高认识，不断总结经验，查找存在的问题，进一步完善工作制度，把我乡人民调解工作提高到一个新的台阶。

**消费者调解工作总结19**

今年，我们通过积极创建“大调解”机制，以“大调解”建设为平台，努力做好来信来访和纠纷处置工作，及时化解各类群体性矛盾，为街道的经济和社会各项事业的发展创造了和谐稳定的发展环境。

20xx年我街道各级调委会共调处群众各类民间纠纷80余起，涉及人数520余人，调解率达100%，调解成功率达。其中群集性来访13批，涉及人数350余人；个体性纠纷67件，涉及人数104人；涉及企业改制、征地补偿、拆迁安置、劳动保障、低保就业等各类社会矛盾以及一些个体性问题。同时，我所参与集中处理了“三路一桥”历史遗留问题、杨村兑付纠纷、岔道、大圣社区安置房分配纠纷等重大纠纷。

>1、完善“大调解”工作制度建设。

一是矛盾纠纷排查制度。每月召开一次由社区主任、治调主任参加的工作例会；每周由各社区反馈稳定工作动态；基层居民小组综治协会会员随时反馈不稳定信息。通过定期、不定期的矛盾纠纷排查，及时掌握矛盾纠纷信息、动态，并及时做出处置预案。

二是领导周三接待日制度。坚持实行党政领导周三轮流值班接待群众，并实行首问负责制。对群众的来访，能当场解决的当场解决，一时难以解决的，及时移交相关职能部门限时解决，并跟踪督办。对于确实不能解决的，也坚持向群众做好说服和解释工作。

三是接待登记制度。对群众的每一件来信来访，街道调处中心都认真进行登记，做好记录，并填写分流交办意见，由分管领导签署意见后交由相关职能部门限期办理，办理结果告之调处中心备案，调处不成的及时回流中心或告之当事人通过其他渠道解决。四是限期处理制度。根据各类不同社会矛盾纠纷，分别制定调处完成期，各人民调解委员会和相关部门对其调解的纠纷都必须在规定的期限内办结，调处不成的及时回流中心或告之当事人通过其他渠道解决。五是重大疑难纠纷请示报告、会办制度。

对政策性较强、可能产生重大影响，以及各类重大的疑难纠纷，都由调处中心及时向分管领导以及街道主要领导报告，研究处置方案，集中时间集中力量会办，尽可能妥善解决社会矛盾。六是督查回访制度。为提高各社区人民调解委员会对矛盾纠纷的调处水平，对矛盾纠纷分流后进行跟踪、了解、监督并指导，掌握调处情况，今年下半年，我们在岔路社区建立了“纠纷评议室”，邀请纠纷当事人的邻居、街坊作为居民代表参加纠纷调处的旁听，让他们“听身边事，评身边人”，听取群众对矛盾纠纷调处结果的意见和建议，并认真总结、反馈，一方面促进了居民道德素质的提高，另一方面促进社区形成好的风俗习惯。七是考核奖惩制度。将“大调解”工作纳入街道对各社区、部门和单位的千分考核。对调处化解矛盾纠纷工作成绩突出的单位、部门和个人进行表彰奖励；对调处化解矛盾工作不力，致使矛盾纠纷激化，造成重大社会影响的将追究相关部门、个人的责任。

>2、健全“大调解”长效运行机制。

为进一步完善矛盾纠纷“大调解”运作机制，街道加强“大调解”机构成员单位的分工协作和整体联系，突出强化在矛盾纠纷的处置上下功夫。

一是建立规范的工作流程。为保证“大调解”机制的有序运作，街道根据纠纷处置程序，及时制定了“大调解”工作流程。进一步明确了群众来访、接待登记、立案受理、分流指派、依法调处、结案归档、跟踪回访七个工作流程，详细制定每个流程的工作方式、工作要求以及具体工作部门，确保了“大调解”工作在实际的运行中有章可依，规范有序。

二是建立分工协作的工作机制。今年3月，街道党工委下发了《关于矛盾纠纷、群众来访事项移送和归口调处的通知》。进一步明确了调处中心成员单位的分工和协作，形成矛盾纠纷事事有人管，件件有落实的“调处—分流—会办”三段式纠纷处置模式。

三是建立矛盾纠纷预警机制。街道按照上级要求的“预警在先，矛盾早消化”，大力开展矛盾纠纷排查调处工作。坚持每月一次排查工作例会、每周不稳定信息上报以及纠纷信息的快报制度，认真疏理本辖区内近阶段存在的不稳定隐患，研究处置方案。

同时，为改变纠纷找上门、有纠纷才去调解的被动局面，变被动为主动，掌握矛盾纠纷的隐患，司法所干警深入群众的家中，与群众谈话、座谈、沟通，了解他们的.想法和意愿，及时排除隐患或有针对性的进行法制宣传，将矛盾纠纷消灭在萌芽状态。去年以来，由于上下联动很好地执行了快报制度，使得街道快速、妥善处置了岔道社区圩塘、圩村集体土地占用问题，宋村、赵村群众要求尽快拆迁问题，中前社区征地兑付等数起群众性矛盾。四是建立职能整合的调处机制。大调解中心在纠纷调处中，专门建立起多个部门职能整合的调处工作机制。由街道党工委书记、办事处主任等街道主要领导亲自过问、会办、督办，相关职能部门整合优势，积极参与。例如：马山、中前、杨村社区群众反映征地补偿安置问题、都是在调处中心经过一段时间的排查疏理后及时上报党工委、办事处，在街道主要领导的高度重视和直接主持下，多次召集司法、信访、土地、拆迁办等相关职能部门，针对群众提出的意见和要求，逐一研究讨论，最终制定出统一的答复意见。统一口径，逐门逐户向群众答复，反复向群众讲明政策。由于工作细致到位，各项资源有效整合，工作人员力量集中，较为妥善地处置了数起群众性上访事件。

**消费者调解工作总结20**

工商局消费者权益保护工作总结上半年我区消费者权益保护工作,以\"三个代表\"重要思想为指导,紧紧围 绕打假维权工作主线,以推进流通领域商品质量监管改革为重点,切实抓好了食 品安全、服务领域消费维权、保护儿童健康、食品安全、夏秋时令食品市场等专 项整治,确保了广-大人民群众的身体健康和生命安全。同时,重视制度建设, 建立商品质量长效监管机制,积极探索和创新商品质量监管模式,实现流通领域 商品质量监管\"关口\"前移。进一步加强了12315 规范化建设,狠抓了消保队伍 自身建设,为维护市场经济秩序,保??消费者合法权益,促进我区经济跨越式发 展作出了新的贡献。 一、认真贯彻落实市工商局、区人民政府安排的各项专项执法行动,严厉打 击各种制售假冒伪劣食品的违法行为 (一)加强领导,提高认识 1、领导重视、精心组织。\"食品安全问题是关系人民群众切身利益和社会 安定的大事\",对此,我区各级政府和各级工商部门对食品安全专项整治工作十 分重视,把它当作整顿和规范市场秩序的重中之重,抓紧抓好。按照市工商局、 市政府的总体部署,紧紧围绕食品安全专项整治这个中心,为确保食品安全专项 整治工作深入开展,充分发挥工商行政管理机关的职能和作用,结合我区实际, 确定了整治内容和整治措施。区局成立了一把手任组长、分管领导任副组长的流 通领域食品安全专项整治领导小组,区局由消保科牵头,负责具体工作安排及信 http:///3221788 (使用请双击此处删除页眉文字) 专业好文档为您倾心整理,谢谢使用 息反馈工作。各分局、工商所也成立了相应的组织领导机构,层层落实责任,坚 持求真务实,制定出了具体可行的行动方案,精心组织,周密安排,扎实开展, 确保了专项整治取得成效。区局消保科不定期深入基层进行了督查。 2、统一思想、提高认识。流通领域商品质量监管是国家赋予工商机关的一 项新的重要职能,我区各级工商部门充分发挥工商行政管理的职能作用,积极推 进商品质量监管职能到位和监管关口\"前移\"改革措施的落实。为全面贯彻落实 \_、国家工商总局、市工商局有关食品安全整治的文件精神,针对当前工作 中的突出问题和薄弱环节,严厉打击了各种扰乱食品市场秩序的违法行为,确保 了人民群众对食品的消费安全。 (二)突出重点,扎实开展各项专项整治工作 1、开展餐饮业专项整治。元旦、春节期间,为给广大消费者营造一个放心 消费环境,我区工商部门以推进\"食品放心工程\"为契机,针对节日前后餐饮业 成为消费者申诉热点问题,在全区范围内开展了餐饮业专项整治行动。

**消费者调解工作总结21**

为适应社会主义市场经济发展的需要，进一步巩固和发展人民调解制度，充分发挥人民调解工作在解决社会矛盾纠纷、维护社会稳定中的作用，我社区人民调解工作在上级部门的领导和关心下，在我社区全体人民共同努力下，认真完成了各项任务。结合我社区的实际情况，就今年人民调解工作总结如下：

>一、 健全组织机构，建立矛盾预防化解机制。

>二、 普及法律知识，严格依法来进行调解工作。

>三、以防激化为重点，积极预防和化解社会矛盾纠纷，充分发挥人民调解工作在维护社会稳定中的作用。

我社区经过认真研究新时期民间纠纷的特点和规律，通过综合运用排查调处、专项治理等手段，认真调处涉及群众普遍关注的社会热点、难点纠纷。建立了“社区警务室”和健全了各项制度，加强对重点工作的排查，及时发现和化解纠纷隐患和苗头，积极预防因拆迁、还迁、环境卫生、低保、就业等民间纠纷激化引起的各类案件和群体性上访等重大社会事件。同时，还根据形势发展，在抓好传统的婚姻、邻里、家庭等常见性、多发性民间纠纷调解的同时，进一步扩大人民调解工作领域，实行分类指导，加强对人民调解员的业务素质培训，不断提高调解水平，增强调解效果。一年来共调解各类纠纷15起，其中家庭纠纷9起，邻里纠纷6起，调解率达100％，防止矛盾激化率达95％，达到了家庭和睦，邻里团结，居民生活安定，和睦相处。 今年来，四方堰社区调委会作为基层的人民调解组织，坚持从维护大局出发，从维护最广大人民的最根本利益出发，在社区居民纠纷的调解工作中做了一定成绩。对于美好的未来我们有信心，有决心，有能力在今后的工作中不断总结经验，为创造一个治安良好，环境整洁优美，人际关系和谐的文明社区而努力奋斗。

**消费者调解工作总结22**

上半年，\_\_\_\_市消费者协会在市委、市政府的正确领导下，在省消协和市工商局的大力指导下，在各县区消费者协会的共同努力下，我会以“三个代表”重要思想为指导，以“纪律作风教育整顿”和“机关效能建设活动”为契机，以“消费与环境”年主题为主线，以树立大消协观念为目标，切实履行消协职能，认真开展各项工作，均取得了一定的成绩，现总结如下：

一、广泛深入宣传贯彻《消法》和《条例》

市消协充分利用社会舆论和传媒，宣传贯彻《消法》和《条例》。依法调解是维权的基础。强化队伍的法律知识和法律意识，不仅提升自身的法律意识，也引导消费者依法维权。促进维权工作法制化、规范化，使消协整体工作上水平。

二、结合实际切实的搞好“”纪念活动

根据安徽省纪念“”活动组委会\_\_年“”国际消费者权益日纪念活动整体安排，市消费者协会在市委、市政府领导下，在市工商局和市消协理事单位及有关部门的大力支持下，以科学发展观为指导，以“消费与环境”年主题为主线，以营造和谐消费环境为主题，以宣传消费者权益保护法律、法规为重点，开展了“”系列纪念宣传活动。

3月15日上午，市中心文化广场人声鼎沸，热闹非凡，由市消费者协会组织的精品商品展示会和纪念“”活动文艺演出活动正在进行。由市工商局、市消费者协会主办的大型文艺演出将全天进行演出，歌舞、戏曲、小品门类齐全，都是演职人员精心为“”纪念活动编排的节目。参加精品展示会的汇源皖露矿化纯净水公司、移动公司、联通公司、中医院、美菱太阳能、供电公司、金龙鱼色拉油等企业在此设立的展位和咨询服务台，吸引了大批消费者，企业工作人员接受消费者咨询，现场为消费者服务。企业通过现场展示，进一步提高了自身产品的市场竞争力，引导消费者科学合理消费。

3月15日晚上7：40分，由\_\_\_\_市工商局和市消费者协会主办，\_\_\_\_市\_\_年“”国际消费者权益日纪念活动大型文艺晚会在\_\_\_\_大戏院拉开帷幕，整台晚会紧紧围绕“消费与环境”为主题演出了近20个节目，演出中间还进行了现场《\_消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》有奖知识问答，现场观众积极抢答，使晚会现场变成了一个普法课堂。气氛异常热烈。

通过这次宣传活动，进一步提高了广大消费者的维权意识和生产者、经营者的依法经营意识，保护了广大消费者的合法权益。

三、全面履行消协职能，积极维护消费者的合法权益

广大人民群众是消费的主体，保护消费者的合法权益从根本上说就是实践党的全心全意为人民服务的宗旨。消协的工作说到底就是对人的工作，它涉及到千家万户，衣食住行这些基本的“小事”，但是群众利益无小事，维权无小事，因此，市消协在调解工作中坚持以人为本，为民服务的宗旨，努力做到“四个一”服务，即：一张笑脸相迎、一把椅子让坐、一杯茶水暖心、一个满意的答复。上半年消协共受理消费者投诉63件，接受消费者咨询2637人次，调解成功率达97%;有效地维护了广大消费者的合法权益。

四、加强业务学习，强化制度建设

消协一直坚持每周两次的学习制度。学习内容既有法律、法规方面的知识，又有当前时政理论的了解，专业知识的普及，还有对近期所办案件的汇报，交流好的做法，讨论疑难问题。这样做一是改进了工作作风，克服上班不在岗，投诉不见人和办事拖拉的现象。二是便于大家凝神聚力，集思广益，提高办案的效率，三是办案透明，实行阳光操作。市消协严格按照中消协的投诉导则的规定，对简单的投诉案件的办理不过当天，对复杂案件的办理不过30天。实行首问负责制，件件抓落实。

目前市消协已实现了与省消协的网络连接，并通过网络上传信息、报表、受理在线投诉、发布消费警示，开设网上论坛等，及时解答消费者提出的问题。充分发挥网络的效能优势，提高了维权能力。

五、下半年工作打算

1、精心组织好消协换届工作。根据维权新形势、新情况，市消协要精心组织、周密安排，使新一届消协的组成单位、组成人员更体现大消协观念，进一步整合消费维权资源。

2、加大宣传报道力度，要积极向中消协、省消协杂志、《拂晓报》等媒体投稿，广泛宣传消协职能，展示消协形象，扩大社会影响。

3、加强对商品和服务的社会监督，充分发挥消费者协会职能作用，加强法律法规的宣传，组织参与市场监督检查，开展消费调查，规范经营者诚信经营，指导消费者理性消费，更好地保护消费者合法权益;做好第四届“消费者信得过单位”的评选活动。

4、加快消协信息化建设的步伐，整合消费信息资源，实现信息共享，加强信

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找