# 消费者协会年终总结

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-10-18

*消费者协会在局党组的领导下，以发展为中心，以服务为宗旨，为地方经济繁荣发展，营造公平公正、规范有序、和谐诚信的市场环境做出了成绩，消费者的合法权益得到了维护，以科学发展观统领消协维权工作的全局，目标是，投诉处理及时化、社会监督经常化、消费指...*

消费者协会在局党组的领导下，以发展为中心，以服务为宗旨，为地方经济繁荣发展，营造公平公正、规范有序、和谐诚信的市场环境做出了成绩，消费者的合法权益得到了维护，以科学发展观统领消协维权工作的全局，目标是，投诉处理及时化、社会监督经常化、消费指导普及化、自身影响扩大化，认真抓好各项工作的布置落实，消协在社会的影响力得到进一步的肯定，具体做了以下几个方面工作：

一、认真受理消费投诉，全心全意为消费者服务

积极受理消费者投诉，为消费者排忧解难办实事，急消费者之所急，想消费者之所想，牢固树立为消费者服务的意识，强化内部机制，提高调解技巧和水平，妥善解决消费纠纷，做到了消费者投诉件件有着落，事事有答复。据统计全市共受理消费者投诉296件，为消费者挽回经济损失51.16万元，调解率为99%，发布消费警示38条。

二、精心组织，认真开展“3·15”活动

1、为纪念“3·15”国际消费者权益日，积极落实中消协倡导的年“消费与发展”年主题，进一步提高广大消费者对《消法》的认识，引导消费者树立正确的消费观念，切实保护消费者的合法权益，市消协及各县（区）消费者协会认真部署，精心组织，紧紧围绕纪念“3·15”国际消费者权益日活动这个有利时机，加大维权宣传的工作力度，围绕“消费与发展”年主题，组织开展年主题座谈会，广泛宣传党和政府鼓励科学消费的方针政策，深刻理解消费对拉动经济增长，促进发展的重要作用，并动员社会各界积极参与

“3·15”纪念活动，大力开展“消费与发展”年主题为主要内容的各项宣传活动，向群众发放各种宣传材料28.7万份。引导消费者坚定消费信心，扩大消费，并结合当地实际，积极开展“讲诚信、扩消费、促发展”的诚信企业、放心商品展示活动，积极拉动当地消费，进一步加大消费维权监督力度，组织对消费者反映强烈的热点行业进行消费调查，消除消费陷阱，营造放心消费环境。

2、再次与邮政快递公司联系合作，主办并发行了1万份“消费与发展”、“ 3·15”特刊，积极引导和推动经营者自律，切实履行《消法》规定的经营者十项义务。

3、“3·15”活动，组织开展了知识竞赛，虚假商品识别现场，以食品安全、家电、农业生产资料为重点，集中开展消费维权知识宣传，并组织消协人员开展维权进“进校园、进课堂、进社区”多角度、多形式进行了消费维权知识法规传播，促进了消费维权社会化，提高了消费者依法保护自身权益的意识，与消费者共同度过了特别的“3·15”国际消费者权益日，活动得到了市、县（区）政府及有关领导的充分肯定，取得了明显的实效。

4．按照区工商局、消协安排，我市组织了7家诚信企业参加了在银川举办的“百家诚信企业放心商品大联展”活动，分别展出了具有地方特色的泾河牛肉、西吉马铃薯及淀粉等产品,活动取得了圆满成功，更好地宣传了当地名优产品。

三、提升消费维权工作水平

1．开展消费教育，是《消法》赋予消协组织的重要职能，是广大消费者的迫切需要，也是提升消费信心和扩大消费需求的重要任务。市县（区）消协创新机制和理念，强化消费教育和指导。以消费者喜闻乐见的形式分层次、分步骤、多渠道地传播科学消费知识，着力提升消费者的主体意识，进一步推动我市消费维权事业向纵深发展。

2．是重点抓好消费维权“进校园、进课堂”工作。市县（区）消协在去年基础上，及时总结开展消费教育的经验和做法，采取有效措施，联合教育部门将消费教育列为青少年素质教育的重要内容课程，搭建起全社会共同承担消费维权责任的互动平台。

3．是大力开展农村消费教育活动。紧紧围绕新农村建设发展的要求和农村消费需求变化，努力做好消费教育工作。并根据农村消费者的实际需要，充分发挥“一会两站”开展消费教育的职能作用，联合当地农业、科技部门，采取有效措施有针对性地开展农村消费教育，向农村消费者提供咨询服务和消费信息，传播科学消费知识和新的消费理念，进一步提升农村消费者的主体意识和维权能力，促进农村消费市场繁荣，营造和谐的消费环境，切实保护好农民消费者的合法权益。

4．是大力开展消费教育和宣传工作。加强组织协调，充分发挥各种媒体和相关职能部门的作用，采取多种方式和手段及时发布社会消费信息51条，向广大消费者传播科学、文明、健康、安全、理性的消费知识，树立诚信、和谐、理性的消费理念，在全社会倡导科学合理、健康安全、文明节俭、消费方式和行为，提高广大消费者主体意识和维权能力，提升消费信心，推动消费，促进发展。

5.3月25至27日，xx市人大常委会副主任等一行在xx市人民政府副市长、市人民政府副秘书长、市工商局局长、消费者协会会长的陪同下，深入西吉、隆德县和原州区，对工商部门消协组织贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》和《宁夏回族自治区消费者合法权益保护条例》进行了检查。市人大副主任罗京玺代表人大检查组对工商部门贯彻落实“一法一例”从三个方面进行了总结讲话：首先他从建立长效宣传机制、方便的投诉机制、有力的保障机制、严格的监管机制、周到的服务机制、多层次的责任机制对贯彻落实《消法》和《条例》进行了全面评估，认为工商部门消协组织贯彻落实“一法一例”紧密结合实际，创造性开展工作，措施具体、方法得当、效果明显。在充分肯定成绩的同时，希望工商部门继续加大宣传力度，实施更加有效、可持续的监管措施，进一步完善和深化、创新“六个机制”，更加有利、全方位的支持地方经济发展。

6．市工商局、民族宗教局、消费者协会联合下文，为加强12315执法体系建设，给广大消费者创造和谐、安全的消费环境，根据我市各类宗教场所多（1493个）信教群众多的实际状况，市工商局、民族宗教局、消费者协会创新工作思路，在12315“五进”（进农村、进学校、进企业、进商场、进社区）工作的基础上，再增加“一进”，即进宗教集中场所。市、县（区）消协充分认识到加强对宗教信仰人士消费维权教育工作的重要性和必要性，进一步提高责任感和紧迫感，通过开展进宗教场所场所知识讲座，发放宣传材料等、面对面传授消费维权知识的扎实工作，消费教育长效机制和新的工作格局基本形成，宗教信仰人士自觉抵制不良文化，抵制假冒伪劣商品和不健康，不文明消费的行为明显增强，宗教信仰人士消费者合法权益的工作效能明显提高。截止目前，宗教场所建立维权站37个，全面推进了全市宗教信仰人士消费维权事业的蓬勃发展，为保护宗教信仰人士合法权益和构建和谐社会做出了积极贡献。

四、巩固扩大消费维权阵地

强化对消费者教育和消费引导，引导消费者树立科学、健康、理性的消费理念，培养消费者懂消费，聪明消费，提高消费者的整体消费素质，进一步做好新形势下消费维权工作的需要，市消协及各县（区）消协，认真贯彻落实区消协工作指示，积极开展“进企业、进社区、进学校、进商场、进农村、进宗教宗教场所”六进服务活动，加大“行政执法，行业自律、社会监督”三位一体的消费者保护体系建设，有力地推进了全市消费维权事业的深入发展，市场秩序明显好转，消费环境日趋改善，广大消费者和维权理念进一步转变，维权意识进一步增强，维权能力进一步提高，消费者的满意度不断提升，与政府的桥梁杻带作用得到了充分的发挥，特别是大力开展消费维权教育“进学校、进课堂”活动，市、县（区）消协充分认识到加强对青少年消费维权教育工作的重要性和必要性，进一步提高责任感和紧迫感，切实把维护青少年消费维权工作作为工作重心，锐意进取，扎实工作，消费教育长效机制和新的工作格局基本形成，校园周边环境得到整治，令人忧患的消费环境明显改善，青少年自觉抵制不良文化，抵制假冒伪劣商品和不健康，不文明消费的行为明显增强，保护青少年消费者合法权益的工作效能明显提高。截止目前，学校共建立维权站825个，开展进学校、进课堂讲座403次，受教育学生达12万人次，全面推进了全市青少年消费维权事业的蓬勃发展，为保护青少年合法权益和构建和谐社会做出了积极贡献。

五、“一会两站”工作稳步开展

加强各级消费者协会组织（一会两站）建设，依法履行职责，是更好地维护消费者合法权益的根本保证。市消协及各县（区）消协重视和加强基层一会两站建设，切实做好各项基础工作，强化目标责任制考核，派人指导，抓好落实工作，有目标、有计划的分批次对一会两站的人员进行了培训，建立健全了一会两站的咨询投诉，教育宣传等各项工作和运行程序，以适应工作的需要，一会两站建设完成并达到了全覆盖任务。截止目前，我市共建立消协分会62个，以学校、商场、企业、村委和社区为依托共建立两站893个，一会两站工作人员1421名。

六、加强商品和服务的社会监督，提高消费维权工作效能

对商品和服务的社会监督，从公共服务和与消费者生活关系密切的服务行业为突破口，从维护消费者合法权益出发，承担消费者协会的社会责任，积极参与了有关行政执法部门组织对市场的监督检查。先后开展了对农资、食品等市场的监督检查，并突出抓好电信、保险、金融、供水、供电、供气、供暖、公共交通等服务行业的社会监督，引导经营者健全行规行约，督促企业自律，提高服务能力和水平。按照制度完备、手段有力、程序规范、标准明确、客观公正的要求，切实加强对商品和服务的社会监督，据统计，市县（区）参与行政执法部门监督检查27次。

按照《xx市工商局行政指导工作方案》的要求，市消协积极组织起草下发了消费者维权行政指导工作指南，在指导消费者合理、有效维权过程中，协调处理好消费者的合法权益，帮助消费者选择合适、有效的维权方式，创新完善消费维权的长效工作机制，以适应不断变化发展的消费维权要求。

七、存在的问题

1．消协系统工作人员的综合业务素质，创新维权意识有待进一步提高。

2. 对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以披露的力度有待于进一步加大，更好地保护消费者的合法权益。

3.应加大消费教育（“六进”）投入，确保消费教育工作目标落实到位。

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