# 2024年消费工作总结(15篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-07-22

*20\_年消费工作总结1>一．组织架构方面我行在总行层面成立了消费者权益保护工作领导小组，由行长担任组长，确保消费者权益保护工作领导得力，相关行领导为副组长，各部门负责人为成员，确保消保工作覆盖全行各个条线。同时，20xx年末我行正式成立了金...*

**20\_年消费工作总结1**

>一．组织架构方面

我行在总行层面成立了消费者权益保护工作领导小组，由行长担任组长，确保消费者权益保护工作领导得力，相关行领导为副组长，各部门负责人为成员，确保消保工作覆盖全行各个条线。同时，20xx年末我行正式成立了金融消费者权益保护专职部门——消费者权益保护工作办公室（简称“消保办”），消保办为我行二级部门，隶属总行宣传部，并明确了消保办专人负责实施和推进消保工作，另有2人兼职协助。

>二．制度建设方面

我行《消费者权益保护管理办法》，从组织架构、运行机制、内部控制、信息披露、投诉受理、消费者权益保护工作人员素质要求、报告制度、监督考评、宣传教育、应急预案、风险识别等方面进行了详细的规定和明确，此办法已于20xx年8月正式印发成文。另外，我行重新修订了《遂宁银行董事会议事规则》和《遂宁银行战略委员会议事规则》，明确了董事会负责消费者权益保护工作的战略、政策、目标等的制定和监督、评价，从制度层面保障了消保工作落地实施。此外我行还成立了“遂宁银行董事会消费者权益保护工作委员会”和“遂宁银行消费者权益保护工作委员会”，分别从董事会和经营层明确和规范了消保工作的领导和实施的措施。

我行还将消保这一内容纳入了《遂宁银行五年发展战略规划（20xx-20xx）》，以战略的形式规划和规范我行未来在消费者权益保护方面的工作。

>三．工作流程方面

我行消保办全程参与新产品的开发与设计，在相关流程中，消保办对可能有损客户权益的产品设计，及时提出建议，并要求修改不妥开发方案，为消费者权益保护提供了源头保障。我行新产品开发流程具体分为内部申报、项目初审、正式立项、申报或备案、科技研发与测试、产品移交管理、营销策划、消费者权益保护评估、产品运行监测及反馈等步骤。从流程上，保障了消费者的合法权益。

客户可通过我行维权热线96677、遂宁市政府服务热线12345、人行金融消费者投诉咨询热线12363、消保办等渠道投诉。另，《遂宁银行客户投诉管理办法》对重大投诉与一般投诉的鉴定、处理流程及事后分析等做了详细规定。我行突发事件应急预案分别按照业务类型进行划分，如《遂宁银行理财业务突发事件应急预案》、《遂宁银行信息系统突发事件应急管理办法》、《遂宁银行突发与危机事件管理办法》等，确保了我行对突发事件的分类处置应对能力。

>四．责任分工方面

明确消保办是全行消费者权益保护工作的牵头实施部门，负责全行消保工作的有序推进，事前参与产品研发，并具体负责事后监督评价、投诉事件协调处理；总行合规管理部负责消保工作法律支持与保障；授信管理部负责信贷业务，比如贷款合同法律条款不侵害消费者权益；个金部负责个人业务消费者权益保护、与客户对接等工作，总行各部各司其责，负责本业务条线消费者权益保护工作实施。全行各分支行均明确消保工作由分支行行长牵头，并设立了消保联络员负责本分支行辖内消保工作开展。

>五．约束机制方面

目前，我行一是在《消费者权益保护工作管理办法》中制定相关约束条款，明确了各层级消保责任和监督考评流程以及处罚措施；二是审计部门将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，将按年度对消保工作制度及建设情况进行审查和评分，以促进消保工作规范进行和不断提升。

>六．工作成效方面

20xx年全行总计受理投诉事件102起，主要为非现场投诉。其中，政府服务热线12345转投诉81起，客户服务热线96677投诉17起，12363投诉4起，主要投诉类型为：社保卡业务类、贷款业务类、自助设备（包括ATM、电话银行）类、服务质量及服务态度类、其他业务类等五大方面。涉及到分支机构共计有81起，总行营业部45起，安居支行11起，射洪支行6起，蓬溪支行3起，大英支行3起，资阳分行2起，乐至支行1起，绵阳分行1起，96677电话中心9起。其余17起均为社保卡类投诉，投诉原因为新办社保卡及挂失补办社保卡的等待周期长。在所有分支行中，总行营业部的投诉占比高达45%。

为了综合提高全行员工的消保意识，我行消保办购置了《银行从业人员消费者权益保护知识读本》、《20xx年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位故事集》等消保系列丛书，并下发各分支行和总行各部。同时，要求各部门就读本内容组织员工培训、学习，以增强员工消费者权益保护意识，提升服务质量。同时，我行还结合新媒体优势，通过我行官方网站发布消保信息4次、微博微信等公众平台发布消保信息累计15次、另外还通过网点电视、LED屏、街道设点宣传等多种方式对金融消费权益保护这一主题内容进行持续宣传。印制了《金融消费权益保护手册》3万册，除在各网点摆放外，还定期组织员工到公共场所免费发放，以提高全民消保意识。

**20\_年消费工作总结2**

为积极做好金融消费者权益保护及公众教育服务工作，营造和构建和谐的金融消费环境，工商银行南通分行在全行范围内开展了“金融消费者“宣传教育活动。现将其活动总结如下：

>一、高度重视、统一部署

我行结合人行和工总行要求及时制定并下发了《关于组织开展““金融消费者主题宣传教育活动的通知》和活动方案，明确指导思想，以“畅通维权渠道，保护金融消费者合法权益“为主题，组织开展形式多样的“金融消费者权益日“主题宣传活动。

>二、加强国家政策法规和业务知识学习，提高全行员工金融消费者保护服务意识和服务技能

我行消费者权益保护办公室及时将消费者权益保护相关知识通过金融服务园地转发全行。组织全行干部员工学习《新消费者权益保护法》，了解“新消法“首修背景、新亮点以及赋予消费者的基本权利;学习《消费者金融知识宣教手册》(20XX年版)，掌握金融服务基本知识、投诉维权须知以及常见产品和服务风险及操作注意事项;学习《征信业管理条例》，掌握信用报告网上查询办法，提高员工依法查询、管理和使用个人信用信息的合规意识。

>三、认真落实，积极开展“金融消费者“宣传教育活动

(一)做好网点主阵地宣传。营业网点通过液晶电视播放《新消费者权益保护法》专题宣传教育视频，告知消费者，金融机构在新消费者权益保护法中应履行的义务。电子屏滚动播放“畅通维权渠道，保护金融消费者合法权益“、“权益保护以人为本优质服务诚信文明安全消费和谐金融“等“金融消费者权益日“活动主题，并公布咨询投诉电话。如东支行营业部等网点设置““宣传专区，设立了““金融消费者主题宣传教育活动咨询台、在醒目位置公示投诉电话。宣教人员向客户发放宣传材料，向消费者普及“人民币反假“、“个人征信“等相关知识，强化消费者风险意识，引导消费者依法、理性维护权益，并广泛听取、收集客户意见建议。

(二)走出去集中宣传。一是宣传“新消法“知识。市分行营业部、机构业务部、个人金融业务部以及市分行消费者权益保护办公室联合开展了““《消费者权益保护法》知识普及活动。发放《新消费者权益保护法》知识介绍资料60余份，介绍“新消法“赋予消费者的基本权利，金融机构应履行的责任。““活动日，一位老年客户向活动组反映市分行营业部一柜员拾金不昧，表示要送礼物或锦旗，活动组婉言谢绝，在市分行营业部宣讲员指导下在网点留言簿上留下了感谢信;个人金融业务部宣讲员指导客户现场使用“95588“咨询电话;机构业务部宣讲员认真解答了一位老年客户关于其他行业的投诉，并帮忙拨通了12315投诉热线，客户深表感谢。二是开展征信主题宣传活动。

3月10日，我行海安支行走进海安中大街社区开展“金融消费者“权益征信宣传活动。活动丰富多彩，寓教于乐，通过布放展牌、发放资料、现场讲解开展宣传，有奖问答、抽奖、文娱表演活跃现场气氛。县电视台“民生热线“栏目当晚对活动进行了报道。港闸支行以““为契机，走进企业，将征信知识宣传手册、信贷产品手册发到企业负责人手上，详细讲解企业信用系统有关知识，要求企业珍惜信用信息，不能出现任何不良记录。开发区支行设立宣传台，向消费者宣传信用报告的用途、知情权、异议申诉权等知识同时，还选择了与百姓生活相关度较高的业务种类，普及安全用卡、客户维权、防范金融诈骗和非法集资等金融安全知识，帮助社会民众增强辨假防骗能力，收到良好效果。三是开展现金业务权益保护宣传。通州支行各网点除在营业网点门口设置宣传台并摆放宣传资料，向客户讲解反假币和征信知识外，还组织员工到农村集贸市场、人口流动量多的场所发放宣传折页，宣传“新消法“赋予金融消费者的六项权利、讲解反假币的基础知识、识假的技能、残缺污损人民币的兑换办法、爱护人民币的意义等，并现场进行残损币及小面额钱币兑换，受到人们的普遍欢迎。

启东支行开展““现金业务权益保护集中宣传活动，为过往市民提供人民币反假、现金结算等方面业务知识咨询服务，受到广大市民欢迎和好评。如皋支行组织12名义务宣传员，走进共建单位-如皋市如城镇供电社区开展现金业务宣传。提高社区群众对我行金融服务的满意度。四是普及银行基础知识。人民路支行营业室举办了主题为“保护消费者权益，从你我做起“的主题宣传活动。向客户讲解日常生活中如何正确使用一些银行产品，如何防范金融欺诈风险，维护自己的合法权益。现场指导客户使用自助银行及网上银行。青年路支行南通节制闸、虹桥、任港路、行政中心四个网点，联合展开““宣传活动，重点向农民工客户宣传银行卡、转账汇款、自助机具、电子银行等方面的内容，宣传我行服务政策。

(三)与监管部门共同宣传。3月15日，如东支行营业部理财经理、支行市场营销人员、金库管理员等专业人员与如东县人民银行货币发行科及计划统计科两位专家共同开展了““消费者权益保护宣传活动。对广大市民就人民币反假、个人征信、电子银行、小微企业等金融知识进行了资料的发放和普及，收到了收好的效果。

“金融消费者权益日“宣传活动期间，南通分行115个网点开展网点宣传，开展大型户外集中宣传活动20余场，参与员工509人次，发放《消费者权益保护法》和《征信管理条例》知识要点、信用报告网上查询指南、反假币等宣传折页7600余份、发送短信758条，受众对象3900余人。海安电视台“民生热线“栏目对我行海安支行征信主题宣传活动进行了报道。““宣传活动让消费者了解了“新消法“赋予金融消费者的各种权利、金融机构应履行的责任;了解了自身信用报告的用途、知情权、异议申诉权;了解我行投诉受理渠道和处理流程，有效强化了消费者风险意识和依法、理性维权意识，同时也提升了我行服务品质。

**20\_年消费工作总结3**

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。下面的是分享的与银行金融消费者权益保护工作总结有关的文章，欢迎继续访问应届毕业生!按照《中国人民银行蚌埠市中心支行办公室关于印发20XX年“3·15金融消费者权益日”活动实施方案的通知》要求，xx县支行于3月9日—15日组织辖区金融机构开展了系列宣传活动。

>一、高度重视，精心组织

为开展好“3·15金融消费者权益日”活动，我支行领导高度重视，于3月6日组织召开了由辖区金融机构分管领导和办公室主任参加金融消费者权益保护宣传工作会议。会议从宣传材料准备、宣传地点选择、宣传时间和宣传形式等方面对“”期间“金融消费权益日”活动进行了安排部署。决定在农村地区组织开展“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”活动，送金融消保知识进村委、进村文化站、进超市和进农户;在城区于3月15日开展金融消费者权益保护大型集中宣传活动。

>二、把握重点，突出特色

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。在活动中，组织开展三项宣传：一是通过电子屏播放宣传标语、摆放宣传资料等形式在农村金融机构网点，进行定点宣传，大力营造活动氛围;二是组织宣传队通过悬挂宣传标语、摆放宣传展板、发放宣传资料和设置咨询台等多种形式，开展金融消费者权益保护进金融综合服务站、进集市、进村委“三进”活动，实行重点宣传，认真解答农户咨询，在问答互动中提高村民金融知识水平;三是组织青年志愿服务队，深入农户和超市，开展流动宣传，主动为村民和客户讲授征信、人民币反假、民间借贷与投资等知识，提升金融消费者责任意识和风险意识。

>三、集中宣传，做大声势

在“3·15国际消费者权益日”，xx县支行组织辖区工商银行、中国银行、建设银行和徽商银行等银行业金融机构，中国人寿、太平洋人寿和国元保险等保险机构，于xx青年圩广场开展了金融消费者权益保护集中宣传活动。活动中，参加宣传的金融机构通过悬挂横幅、摆放展板、设置咨询台、发放宣传册等形式，集中宣传了金融消费者权益保护、征信、反假货币等知识，得到了现场群众的`热烈欢迎。

**20\_年消费工作总结4**

3月13日，由xx县工商局牵头，县卫生局卫生监督所、县质量技术监督局、食品药品监督局等多家单位，在屏南县中心广场开展了主题为 “携手共治，畅享消费”的消费者权益日宣传活动。

活动现场采取发放宣传材料、展示宣传展板、现场咨询答疑等多种形式进行宣传。图文并茂的宣传展板向群众展示餐饮服务食品安全操作规范示意图、有毒动植物识别图、有毒菇类识别图，向群众宣传到量化等级高的餐饮单位就餐。志愿者和工作人员向过往的群众发放宣传资料，耐心解答群众咨询的问题。此次活动共展出6块宣传展板，发放宣传材料8种350多份，接受群众咨询270余人次，同时销毁了假劣食品及食品添加剂60多公斤、非法行医药品19箱，货值4000多元。通过此次宣传活动，增强了消费者自我保护意识，引导消费者科学合理用餐，进一步维护了和谐的就餐环境。

**20\_年消费工作总结5**

20xx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《\_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。

>一、制定一系列方针政策指导商品的质量监管。

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。

>二、强化员工管理制度，明确奖惩。

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，并根据相关要求进行定期考核。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《\_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。

>三、与有关部门配合，加强对商品质量的监管。

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抽查工作，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。

**20\_年消费工作总结6**

上半年，在县局党组的正确领导下，在市局消保科、12315指挥中心的业务指导下，严格按照年度绩效考评的要求，突出重点，强化责任，进一步加强流通领域的食品安全监管，积极探索建立食品安全监管长效机制，依法打击各种违法违章行为，为人民群众创造了一个安全、放心的消费环境。现将我局1-6月份消保工作情况总结如下：

>一、加强领导，明确责任

为进一步加强流通领域的食品安全监管，我局成立了由局长任组长，副局长任副组长，各股室负责人为成员的食品安全监管工作领导小组。同时，明确管理人员和管理对象的责任，增强了责任感，为食品安全监管的落实提供了制度保证。

>二、认真开展各项工作

1.“食品流通许可证”有序发放

今年，我局食品流通许可证的发放工作，继续有序进行。针对以前办理的《卫生许可证》陆续到期，需要办理《食品流通许可证》，我们要求各工商所及时告知经营者，让经营者都能积极主动的来办理《食品流通许可证》。今年上半年共发放《食品流通许可证》XXX户，截至目前为止，共办理食品流通许可证XXX户。

2.专项检查一样都不能少

上半年，我们以群众日常生活必需的食品和季节性、节日性食品为重点，以交通繁华地段、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、保健食品、酒类和老年食品等食品质量监管，维护食品市场和节日消费安全。先后开展了“元旦、春节”期间食品市场专项整治、打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品整治、问题奶制品市场清查、“五一”节期间食品安全集中整治、学校周边食品市场专项整治、食品添加剂市场和食用油市场专项检查等行动。共出动执法人员XXX人次，检查经营主体XXX户次，累记查处商品违法案件XX件，案值XX万元，结案XX起，罚款入库XX万元。

3.食品质量监管工作坚持不懈

今年，根据上级要求制定了《20XX年流通环节食品抽样检验及快速检测工作计划》，针对乳制品、葡萄酒、黄酒、婴幼儿食品、罐头、糖果、烘炒食品、豆制品、休闲食品、干货、饼干、果脯、粮食制品、桶装饮用水等人民群众息息相关的生活用品，进行食品抽样检验，上半年县局组织抽样检测XX组，合格XX组，不合格XX组。

4.充分发挥“12315”申诉举报网络的作用

为充分发挥“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。一是继续深入开展“五进”，不断健全和完善消费维权网络。二是充分发挥“12315”指挥中心和各级申诉举办中心的作用，切实维护消费者合法权益。坚持节假日值班制度，建立申诉举报日记制度，及时快速分流各类案件。半年以来“12315”指挥中心共接到申诉举报XX起，已处理XX起，为消费者挽回经济损失XX万元。针对申诉举报过程中发现的危害性大，反应比较集中的问题，及时发布消费警示2次。三是加大对“12315”的宣传力度。为提高12315社会公信度，我们联合各级消委大力开展3·15年主题宣传活动，及时处理消费者申诉，发布消费维权工作情况，宣传消费者权益保护工作成果，接受社会各界的监督。为庆祝20XX年“3·15”国际消费者权益日，广泛开展宣传消费者权益保护法律法规，根据中国消费者协会确定的“消费与安全”年主题开展各项活动，引导消费者增强保护意识,我局周密安排部署了3·15活动，开展了3·15“国际消费者权益保护日”活动。在主要街道电子广告牌上播放省局制作的“12315”公益广告，进行公益宣传，开辟“消费与安全”专栏，发布消费警示。悬挂彩球、横幅，设置“消费与安全”广告宣传牌，张贴有关宣传庆祝3·15活动标语横幅XX条。在县城XXX举办“消费与安全”宣传活动，县工商、质监、药监、烟草等二十多个部门在广场联合开展宣传、咨询、投诉、识别假冒伪劣商品展示台活动。同时安排XX辆宣传车队在县城主要街道巡回广播宣传《\_消费者权益保护法》、《湖南省消费者权益保护条例》和有关法律法规。当天设立咨询点XX个，发放宣传资料XX份，受理咨询XX人次，投诉X件。下午组织人员集中地点举行现场销假活动。共销毁假冒伪劣商品XXX公斤，价值XX万多元。

20XX年上半年的工作，我们虽然取得了一定成绩，但离上级和县局党组要求仍有一定差距，我们将在下半年的工作中，继续加大食品安全监管力度，切实加强流通环节商品质量监管，继续维护好消费者合法权益，取得更好的工作成绩.

**20\_年消费工作总结7**

为切实加强消费者权益保护工作,增强消费者知法、学法、用法、维权意识,根据中国银行业协会《关于开展20\_年度“普及金融知识万里行”活动的通知》统一安排,上海银行牵头组织开展“消费者权益保护宣传服务月”活动。现将有关情况报告如下:

>一、组织安排

为确保本次“消费者权益保护宣传服务月”宣传活动顺利开展,上海银行由法律合规部负责牵头全行,对宣传活动进行统一部署、组织和协调,下发《关于开展消费者权益保护宣传服务月专项宣传活动的通知》,要求各相关单位法律合规人员实施具体活动方案,负责对集中宣传日及整体活动情况进行推进、跟踪及总结工作。

>二、活动总体情况

(一)参与情况

6月,全行各地区分支机构均积极响应、全员动员,认真组织并开展了本次活动。据统计,全行共200余家网点参与了本次活动,累计开展不同形式及规模的活动超过200次,发放各种宣传资料十万余份,参与员工数约1000余人,受众客户群达到十万人次。当月活动主要分为6月1日集中宣传日和服务月期间宣传活动,活动形式主要包括集中宣传日核心地段设摊、本行网点宣传、进社区宣传、利用多媒体渠道开展金融知识宣传、总分行联动、行内普法活动等。

集中宣传日上午9:30-下午16:30,全行共30余家网点参与了集中宣传日活动,其中:上海地区各经营单位原则上在辖属行政区域内至少各选定一个位于主要核心地段、人流密集区域的网点或网点户外区域设立宣传台,进行设摊宣传活动,确保活动覆盖面和宣传效果,宣传点不仅覆盖了市区繁华的人民广场、南京西路静安寺商圈、徐家汇商圈、四川北路等,而且覆盖了崇明、金山、奉贤、青浦等郊县区域;各地分行参与网点则至少覆盖分行所在市域。

活动当天共接待客户6000余人,发放各类资料5000多份,涉及的宣传内容包括消费者权益保护、宣传我行各类投诉渠道和处理流程、介绍银行服务收费价格标准等,得到客户的肯定。

(二)核心地段设摊宣传

20\_年6月6日,黄埔支行辖属建中支行于大境路菜市场开展了关于消费者权益保护宣传月专项活动,支行员工于菜市场门口摆放摊位,向来往的顾客发放消费者保护宣传资料。在宣传过程中,有顾客询问关于短信收费服务的内容,经过了解,才发现这位顾客曾收到关于娱乐短信预定服务的短消息,因没有当场及时取消服务导致事后每月需要扣收一定费用。支行员工向客户解释消费者权益保护法第八条和第九条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利及自主选择商品或者服务的权利。该顾客享有对娱乐短信预订服务如何征订的知悉权,同时还有权选择是否接受和拒绝该项服务,由此可见该公司侵犯了顾客的知情权和自主选择权。顾客对支行员工的专业素养表示称赞。

成都分行清江路支行根据总分行活动要求,于6月1日集中宣传日活动当天组织人员(8人)到石人南路广场 ,开展“消费者权益保护”集中宣传活动,通过设置宣传咨询台,向客户宣传我行投诉渠道和处理流程,规范公示银行服务收费价格标准,同时结合“金融知识万里行”活动要求,向社区群众非法集资等相关金融知识,切实提升金融消费者自我保护意识。杭州本级在市中心下城区武林街道及有关单位的大力支持下,根据重点宣传人群择定宣传时间和宣传地点,按照预约时间在下城区孩儿巷98号陆游纪念馆门口设立了宣传点。余杭支行在人流密集的临平中山菜市场门口设立宣传台,同时进行设摊宣传活动。市中管理总部辖属淮海支行6月1日8时30分起在爱美高大厦一楼大堂人流密集区域设立宣传台,由两名员工进行设摊宣传“普及金融知识万里行之消费者权益保护宣传服务月”活动。

(三)网点宣传

各单位在网点门口设置宣传咨询台,向客户发放“普及金融万里行”宣传册,主要涉及宣传我行投诉各种渠道和处理流程、销售过程中充分向客户提示产品特性、注意事项及风险点、规范公示银行服务收费价格标准等方面。

1、宣传我行的投诉渠道。不少经营单位在与广大客户的交流中发现,很多消费者尤其是老人,多多少少都遇到过金融消费权受侵害并且投诉无门的案例。他们要么与银行工作人员大吵大闹,要么直接打电话给媒体曝光,或者打电话给12315,除此之外几乎没有其他权利救济办法。各经营单位工作人员通过梳理,向广大客户介绍了维权的几种途径:一是向金融机构进行投诉,寻求解决;二是向消费者保护委员会或工商管理部门进行投诉;三是向银监、保监、证监等监管部门投诉;四是在人民银行试点金融消费者权益保护工作的地区,也可向当地人民银行设立的金融消费者权益保护机构进行投诉;五是向法院起诉或根据合同约定提起仲裁。除此之外,工作人员还介绍了我行处理投诉的工作流程。并提示客户,无论哪种途径解决纠纷,相关证据凭证都对于合法权益的维护具有重要的作用,因此在交易时就应当注意保存相关单证。

2、销售过程中充分向客户提示产品特性、注意事项及风险点。

各宣传网点充分利用此次集中宣传日的机会,在推销我行各类产品时,更注重对产品特性、注意事项及风险的的揭示,由其是销售我行理财产品时,工作人员详细介绍了理财产品的风险及收益,明确告知我行对此类风险的防控手段,并通过对客户的风险评估,根据不同客户的风险承受能力,推荐最合适的产品给客户。在销售网银产品时,充分告知客户网银使用方法,安全注意事项,由其是对U盾使用、密码保护等作了充分提示。

3、明确我行的服务收费标准。在宣传活动中,各经营单位在营业网点主要区域,展示了我行最新的收费标准。在接受客户咨询的过程中,充分向客户披露了我行收费实行依法合规、统一定价、分类管理、质价相符、公开透明、减费让利的原则。我行服务收费管理必须要符合价格主管部门、银行业监督管理机构及中国人民银行的法律、法规及制度规定。由我行统一制定服务收费价格及价目名录,各分支机构无权自行制定和调整收费项目名称等各要素。我行各项收费业务均“明码标价”,以保护金融消费者对服务的知情权、自主选择权、公平交易权和监督权,使客户明确了解服务内容、方式、功能、效果,以及对应的收费标准,确保客户充分了解充分信息,自主选择。另外,还对特定对象实行服务优惠和减费让利,明确界定小微企业、弱势群体、社会公益等领域相关服务的优惠对象范围,公布优惠政策、优惠方式和具体优惠额度,切实体现扶小助弱的商业道德。

(四)进社区宣传

6月26日,天上下着小雨,但这雨水并没有阻挡龙茗路支行进社区宣传的脚步。在小区物业会议室内,支行工作人员召集了部分居民代表进行了宣传活动。将典型案例、金融消费者权益保护条例打印在彩色宣传纸上,会同总行下发的其他宣传单页一起发给客户,并进行了宣讲。

春申路支行来到春申锦城博士娃广场组织开展“爱护人民币、反假人民币”主题活动,从反假的角度来增强消费者自我保护意识。活动使更多的群众掌握了识别真假人民币的知识,帮助人民群众了解反假币的基本常识、认识假币的危害性,增强了群众的自我保护能力和假币辨别能力,提高了群众的反假币能力,并得到了广大群众的热烈反响和一致好评,从而提升了我支行的社会形象,取得了良好的宣传效果。

青浦支行在辖内各个社区设立宣传台宣传金融知识,期间,有一位居民反映,由于退休在家开始学习使用电脑,并在儿女的指导下了解网上银行快捷方便的优点,想要自己开通网上银行进行网购。对此,我行宣传人员重点介绍我行电子银行业务,不仅可以网上购物,还提供短信服务、账务查询、贷款查询、转账汇款等功能。并发放“上海银行20\_普及金融知识万里行”宣传册以便居民更详细了解银行金融服务。有一位社区居民王老伯抱怨我网点周日不营业,临时用钱还要去支行营业部,行动不便。工作人员告知王老伯可使用自助设备在网点不营业时间取款,并且约好在工作日可至城西网点找任意员工,帮助其使用自助存取款。

浦东分行安排分行营业部及川沙支行于6月期间进社区开展消费者权益保护宣传活动,同时临港支行及浦三路支行也积极响应号召,分别于6月22日、6月27日进社区开展宣传活动。主要宣传内容为:落实本月的宣传主题,推广消费者权益知识,告知群众防范电信诈骗、非法集资、反假等金融知识,并向客户普及银行卡、信用卡、理财服务、网上银行及电子银行服务、自助渠道、95594新客服电话等银行业务知识,以及针对我行特色理财产品进行深入宣传讲解,并实时解答居民提出的疑问,受到了社区居民了一致好评。

长乐路支行在6月初由网点负责人、客户经理和高柜员工组队,以消费者保护宣传为主题,宣传金融知识,提高消费者维权意识,树立强化从业人员的消费者保护意识,减少金融纠纷为主题,把优质服务带进社区。这次活动设摊安排在静安公园内部,并与静安区消保委联合,与区内的电力、煤气、公安、技防等多部门共同设摊,为往来的社区居民宣传保护知识。长乐路支行准备了充足的宣传资料,普及金融知识万里行的相关资料等,其中包含防范电信诈骗、及银行产品诸如电子银行、信用卡、养老金业务、理财产品的宣传单页等。

奉贤环城东路支行在南桥镇奉浦九华苑居委会开设了专题讲座,不仅增强了金融消费者的维权意识,提升了我行员工的服务质量,也提高了我行知名度。

(五)利用多媒体宣传渠道开展金融知识宣传

全行200余家网点、300多块户外电子显示屏滚动显示本次活动标语:“上海银行‘普及金融知识万里行’活动火热开展中!”,形成一道亮丽的风景线。

(六)总分行联动

6月1日活动当天,总行法律合规部指派六名员工分别赴上海地区市北管理总部、市中管理总部、市南管理总部、总行营业部、浦东分行辖属的五家网点作了专门指导。为此,总行法律合规部专门制作了“金融消费者权益”释义及相关法律法规合集、金融消费者权益保护普法问答、金融消费者权益保护典型案例、“金融消费者权益保护标语”等宣传材料,并由派驻人员从专业角度进行现场普法教育,获得了客户良好的反响。

(七)行内普法培训

各经营单位根据总行法律合规部的部署,借此机会开展了多项行内普法培训活动,如杭州分行在以往开展培训工作的同时,更加强调本月对打击非法集资及消费者权益保护宣传材料的培训,分行通过电子文档系统、电子邮件、日常月度工作培训学习等多种方式,集中加强本月消费者权益保护等有关资料的培训学习。

>三、活动中涌现的小故事、典型案例

案例1:

20\_年6月3日晚7点30分,宝安支行员工捧着两大锅装得满满的糖水,送到了露天观影广场。行员在向群众分发糖水的同时,向客户普及金融消费者权益保护相关法律法规,以及银行卡、理财服务等银行业务知识,重点结合我行“易精灵”“金桔贷”展开宣传,并认真解答消费者的咨询。通过“送糖水”活动,不但增强了群众对金融消费者权益保护知识的认知,同时增进了支行与四周群众的感情,宣传了上海银行的各项服务,为今后服务老客户、拓展新客户打下了基础。

案例2:

郑先生在君汇支行现金柜台办理开通手机银行的业务,在等待办理业务的同时,对柜面上的消费者权益保护的资料进行阅读,大堂经理与其进行了深入的沟通。通过讲解和交流,郑先生对宣传资料上的“监督权”一项有了更加深入的了解和认识,此次的柜面宣传起到了较好的作用。

案例3:

客户刘先生,路过科技园支行大门时特意前来了解有关慧通卡相关优惠以及近期黄金走势,支行员工主动耐心地为其提供解释和服务,同时也介绍了我行黄金(T+D)业务,并提示刘先生黄金业务在近期投资需注意的风险点,切忌盲目投资,跟风买卖,要咨询专业人员,了解市场动态后才可慎重投资。此外,刘先生还咨询了信用卡业务及使用卡时的注意事项,后续我行将继续跟踪客户,做好服务工作。

案例4:

南京分行大堂经理讲述了活动期间发生的一个真实案例:“记得活动期间的某天,有一位顾客刚进大厅就对我说:‘小姑娘,你们屏幕上显示的普及金融知识是什么意思啊?’我说:‘可以告诉你如何保护自己的金融消费权益,还可以告诉你一些金融知识。’那位顾客听了之后立刻拉开椅子对我说:‘那你就和我讲解一下吧,我对这方面不是很了解!’于是,我拿了我们的宣传手册给他看,当看到不明白的地方他会问我,我会慢慢地给他解答,他也很有耐心的听,当他离开我们网点的时候,很感谢我,那时我感觉作为从业人员就应该树立保护消费者的权益意识,为客户提供真正优质的服务。”

>四、活动效果评估

通过集中宣传日活动,进一步加强了我行与客户的沟通与信任,市北管理总部、市南管理总部、南京分行等经营单位辖属网点还借助本次活动,将消费者权益保护与产品营销相结合,以“营销讲合规,合规促营销”的理念,积极挖掘潜在客户,推荐我行金融产品。

**20\_年消费工作总结8**

为增强学校内全体师生保护自身消费权益的意识，推动消费者权益保护工作深入开展，本协会于3月15日，在全校范围内组织开展了“3·15”国际消费者权益日纪念活动，内容丰富，趣味性强，取得了良好的效果。

本次活动的主题为“遏制手机吸费，打击无形诈骗”，其中具体分为两个流程：

一，我们对参加的同学先做一个调查，问卷纸上列着一些手机诈骗的常见手段，让他们选择哪些是他们经历过的，然后，我们对其进行统计；

二，参与者可以抽取一个有关消费者权益保护法的问题，答对就有精美小礼品相送。整个活动氛围一直很好，同学们都很积极，首先，其中很大原因是我们做了比较充分的准备，而且大多协会成员都表现得很积极在活动前几天，我们就已经把海报，礼物，问答卷等一系列物品筹备好。值得一提的是，因为预想到当天肯定有很多部门会举办活动，为了占据有利地形，我们在吃早饭之前就将桌椅搬到活动地点，为顺利举办活动提供了良好条件。另外，我们在有奖竞猜环节花了很多心思，发挥了我们的想象力，这些小礼品虽然不值多少钱，但是都很受大家的欢迎，那么来参与的人自然就会很多。

在此次活动中，我们也遇到了一些困难。在活动中，因为参加的同学很多，都争着答题，抽奖，这是先前没预想到的，而我们没有将每个细节的工作分配给干事，以导致当时的状况比较混乱，不是很有秩序。还有一个问题，是参与的同学告诉我们的：“为什么没答对的人就连个鼓励奖都没有”，这会导致有些没答对的同学很失望，有可能减弱了我们的宣传力度。这些都是我们的一些错误，在以后的活动中一定会吸取教训。

整个活动进行得比较顺利，基本达到了预期效果，此次活动对于广大师生来说是一次深刻的消费教育，也是对于自身素质的一次提升。此外，通过此次“”宣传活动，使广大师生能够在游戏的同时，对手机诈骗有了更深刻的了解，提高自我保护能力和消费维权意识，继而让更多的人了解消费者权益保护的意义，更好地维护自己的合法权益。

**20\_年消费工作总结9**

为保护金融消费者合法权益，促进金融市场健康运行，维护金融稳定，xx银行分行积极采取多项措施，深入开展金融消费者权益保护工作，确保取得工作实效。主要工作开展总结如下：

>一是建立完善消费者权益保护工作机制。

按照上级行和监管部门相关管理规定，制定了《中国xx银行分行消费者权益保护工作管理办法》，明确分行渠道管理部作为全行消费者权益保护工作牵头部门，设立消费者权益保护办公室，配备熟悉国家法律法规和监管规定的工作人员，负责全行消费者权益保护、客户投诉管理等工作。

>二是提高金融产品信息透明度。

建立产品信息查询平台，公布各类产品查询渠道，真实披露产品和服务特点、相关风险点，计费标准和收费金额；对相关专业术语进行详细解释，对重大事项进行特别提示。在网点设置理财销售专区，在显著位置放置风险提示，公示咨询举报电话和投诉电话，方便消费者了解产品属性和信息，举报违规行为。

>三是加强客户信息安全保护。

详细规定个人信息采集的规范和要求，销售金融产品只采集必要信息，切实保护客户隐私。除法律法规和中国人民银行另有规定外，不向其他机构和个人提供个人金融信息。提供的个人客户信息只以合作范围为限，不提供超出合作范围的信息，确保提供信息要素最小化。

>四是完善客户投诉处理机制。

在各营业场所醒目位置公示投诉方式和联系查询方式，制定完善《客户投诉管理办法》，指定渠道管理部（消费者权益保护办公室）为投诉处理牵头部门。对支行、网点、分行部室进行“横向到边、纵向到底”考核。对监管部门转办投诉，及时转发相关责任部室和支行，对确属短期内无法解决的与客户沟通，约定解决时限。根据客户投诉问题进行分类分析，及时向相关部门反映，减少同类问题反复发生。

>五是积极开展金融知识宣传教育活动。

在营业场所设立独立的公益性金融知识宣传教育区，配备必要、充足的金融知识宣传资料，并为消费者取阅提供必要的便利条件；积极配合并参加监管部门发起的315“金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”等各项金融知识宣传教育活动，为广大消费者普及金融知识，提高对现代金融的认知水平，帮助其树立正确的金融消费观和依法维权意识。

**20\_年消费工作总结10**

我行消费者权益保护工作在监管部门与上级行的指导下，认真执行消费者权益保护工作的有关精神及要求，建立健全消费者权益保护机制，保障消费者各项权益，进一步完善体制机制建设，强化经营行为管理，加强投诉监督管理，努力提升我行消费者权益保护管理水平。

>一、完善体制机制建设

一是为进一步优化、完善消费者权益保护工作委员会运行机制，我行制定了《xxxx消费者权益保护工作委员会工作规则》，就消费者权益保护工作委员会组织机构、工作职责等做了进一步明确。同时，为了更好地落实消费者权益保护工作，按季定期召开消费者权益保护工作委员会，会议主要对监管、上级行下发的文件、制度、本季度投诉及处理情况等进行通报、学习、讨论，并就近期工作重点及下一步工作计划做出安排等，充分利用消费者权益保护组织领导机构平台，强化对全行消保工作的领导、组织、协调以及具体问题的解决处理，切实发挥好消费者权益保护委员会组织的核心引领作用。

二是为有效落实监管单位及上级行消费者权益保护工作要求，扎实推进全行消费者权益保护工作管理，我行制定并下发了《20xx年消费者权益保护工作要点》、《20xx年金融知识宣传普及工作计划》，对全年消费者权益保护工作进行了详细的安排部署。

三是为了加强网点销售合规管理，规范自有及代销产品销售行为，市分行及时转发了《xxxx代销与理财业务录音录像管理办法实施细则（20xx年版）》、《xxxx代理保险业务销售误导引发客户投诉专项治实施细则（20xx年版）》、《xxxx理财类业务产品销售实施细则（20xx年版）》，进一步有效防范和治理了网点人员误导销售、私售“飞单”等市场乱象。

四是为进一步有效应对各类舆情突发事件，全面完善风险管理体系，更好地维护金融消费者合法权益，根据上级行文件精神，结合我行实际，下发及转发了《xxxx舆情处置应急预案》、《xx征信信息安全事件应急预案（20xx年版）》、《xxxx消费者权益保护重大突发事件应急处理预案（20xx年版）》等各类重大突发事件应急处理预案，为开展好消费者权益保护工作打下坚实的基础。

>二、强化经营行为管理

一是强化全行服务价格管理，规范服务收费行为。xx年我行就服务价格管理制度执行、收费行为规范、价格信息披露等方面重点开展了自查整改工作，切实维护了消费者合法权益。

二是强化产品信息公示，规范个人类产品信息查询平台管理。我行对所有在售及存续的个人类产品信息进行了公示，防范误导销售，同时制定下发了《xx个人类产品信息查询平台管理办法（xx年版）》，对各级机构职责进行了明确分工及对产品信息进行了规范，进一步推动了我行各类业务合法合规，健康持续开展。

三是强化日常监督检查管理，提升全行金融服务水平。我行不仅在每半年的网点常规检查中对网点消费者权益保护工作的开展及落实情况进行重点检查外，还结合“市场乱象整治工作”开展了xx年金融消费者权益保护专项检查工作，对网点是否存在夸大或者片面宣传保险产品利益、营业厅内摆放不合规宣传材料、为未签约保险公司代理业务、保险公司人员驻点销售行为、夸大或者片面宣传理财产品等现象、是否按要求积极开展消费者权益保护宣传、网点是否公布投诉电话及投诉流程等相关情况进行了重点检查，对发现的问题按照“立行立改”的原则进行了整改，进一步提升了我行金融服务质量和水平。

四是强化消保培训学习，提升各级管理人员工作水平。xx年我行紧紧围绕监管部门及上级行对金融机构消费者权益保护工作的有关要求，结合自身实际，不断强化人员培训，努力提高消费者权益保护工作能力，进一步适应监管需要，我行于10月份组织辖内各级消保管理人员进行了消费者权益保护工作的培训。解读了我行消费者权益保护工作管理委员会工作规则、xx年消费者权益保护工作要点及监管部门对消费者权益保护工作考核评价指标等。通过学习，使我行消保管理人员更进一步的了解了消费者权益保护工作的有关政策、程序和相关工作要求以及工作重点。

>三、加强客户投诉管理

为进一步完善辖内消费者投诉处理机制，推动我行落实消保工作主体责任，切实维护好消费者合法权益。一是市分行消费者权益保护工作委员会负责统一组织和领导全行客户投诉管理工作。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，建立来电、来函、来访等多种形式，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，要求在规定时间内将客户投诉进行化解，并建立完善的救济保护机制，能够及时的对客户投诉纠纷办理回复，办理期限内不能办理完毕的，主动向客户解释，明确告知处理期限和办理情况，积极开展金融消费者权益保护工作。

二是为了解客户对我行服务评价的情况，进一步提高我行服务水平，提升客户满意度，市分行开展了xx年上半年客户满意度调查活动，本次调查的内容主要为客户对我行服务环境、服务礼仪、服务态度、服务行为、服务效率、消费者权益保护工作等方面开展。通过客户满意度调查，使对自身网点环境、服务设施、大堂服务、柜台服务、服务效率、服务收费及自助服务的满意度状况有了更客观和全面的认识，更进一步夯实我行消费者权益保护工作。

三是为持续提升邮政金融客户服务水平，进一步深化投诉整治工作，全面提升客户服务水平，有效支撑全行邮政金融业务发展，省分公司和省分行在全省范围内开展了客户投诉专项整治活动，本次活动以改进服务为建设主题，形成“3+1”的专项治理模式，对“网点服务、‘被短信’、‘被保险’”三项重点业务及银\_等监管部门转办投诉这一重点渠道进行专项治理。以压降重点投诉为基础，以开展实地调研为督导，以降低舆情、杜绝违规为准则，彻底铲除投诉管理顽疾，以监督检查和整改问责为抓手，制定一系列铿锵有力、掷地有声的\'整治措施，全面提高我行邮政金融服务质量。四是及时转发了《中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》，组织辖内相关人员认真学习，严格落实通知要求，确保做好编码标准应用实施，以及投诉统计和投诉分析报告工作。

>四、持续开展宣传教育

为履行社会责任，营造和谐稳定的金融消费者氛围，一年来，我行各级机构、各部门按照监管机构及上级行安排，将金融知识宣传纳入长效机制做为一项基础工作和常态性的工作扎实开展。

一是利用网点自身的厅堂优势及时对办理业务的客户进行现场业务解释、答复、讲解、宣传；利用“公众教育区”专栏摆放的各种金融书籍、悬挂的展板、公示的服务流程、以及滚动播放的电视宣传片等随时开展宣传；

二是抽调精通业务表达能力强的员工组成专业的宣教队伍集中为办理业务的客户进行讲解、宣贯金融知识；

三是利用电子屏、门楣屏、悬挂的条幅进行主题宣传。同时阶段性或定期集中在营业厅前摆放资料、设立展架展板等为过往客户进行宣传。与此同时，我行仅仅围绕各项业务发展的需要，紧密结合实际开展了多种专题宣传活动，突出重点内容、关注重点对重，为各类不同人群开展了宣传。先后开展了“xx年春节期间金融知识宣传”、“315消费者权益保护”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养争做金融好网民”、“送金融知识进校园”、“金融与诚信”、“打击非法集资”、“防范电信诈骗等主题宣讲活动。

同时，为加强广大金融消费者对金融知识的了解和掌握，进一步提高金融知识普及度，扩大金融知识覆盖面，切实做好金融知识宣传工作，积极自主开展了以“选择合适理财产品，保护好自己资产”、“保护自己，远离\_”为主要宣传内容的金融知识宣传周活动。特别进入业务发展旺季以来，我行充分结合各类业务发展的需要，主动出击，联合有关单位和部门走出去开展重点业务和金融知识宣传。5月法律与合规部联合个人金融部走上街头、走进学校、深入社区重点对防范非法集资、保险配置、账户分类安全、借记卡安全使用、信用卡用卡知识与风险防范、防范网络安全风险等金融知识进行了普及。

6月个人金融部联合授信管理部重点围绕电子银行二维码营销、优惠观影、二维码优惠购物等营销活动，征信知识、维护征信信息安全等金融知识开展了宣传教育。7月、8月三农金融部结合监管机构“普及金融知识万里行”围绕“信贷知识进村下乡 金融普惠万户千家”主题开展了宣传普及活动，重点向农村群众宣传三农金融产品知识、普惠金融政策以及个人信用的重要性，提升农村群众金融素质，为农村群众提供普惠金融产品和服务，积极支持农村经济发展。

>五、下一步工作计划

（一）持续强化体制机制建设，确保各项工作落实到位。

消费者权益保护工作系统建设是一项网格化工程，我行将结合纵向管理与横向管理打通各个环节。一是建立健全消费者权益保护管理组织架构，实现防范关口前移，对新业务、新产品、新服务进行事先准入审核环节，开展消费者适当性评估。二是搭建纵横联合的投诉处理体系，纵向建立完善从市行到网点的多层级投诉处理机制，横向加强消保部门与各业务部门之间的协调联系机制。三是加强消费者权益保护的监督检查工作，市行对网点服务质量情况进行考核评价，对于内外部检查中发现的问题要及时整改，对于相关责任人将加大问责力度。

（二）持续强化投诉处理工作效率，切实提升全行服务质量。

一是畅通投诉渠道，公示处理流程和联系查询方式，确保矛盾纠纷得到及时有效化解，避免矛盾升级。二是明确投诉处理工作流程及各部门职责，建立投诉快速反应机制，确保消费者投诉的问题能够在第一时间内得到有效控制和处理，确保件件有落实，事事有回声。三是严格按照《中国人民银行关于发布金融消费者投诉统计分类及编码银行业金融机构行业标准的通知》进行分类统计，及早识别、发现、预防全行共性问题和风险，切实加强我行消费者权益保护，防控系统性金融风险。

（三）持续强化金融知识普及，不断提高金融消费者自我保护意识和能力。

进一步加大消费者权益知识的宣传教育力度，认真组织落实金融知识宣传教育工作计划，深入开展持续宣传。立足营业场所，增加资源投入，采取多种方式，不断拓展宣传渠道，大量借助网络、电视、广播传播等各种渠道，进一步提升金融知识宣传的覆盖面和有效性。让客户最大限度地学习了解金融消费者权益保护有关知识。要注重宣传效果，切实通过深入开展宣传活动，让每一位消费者充分了解我行产品，了解各项金融知识，了解自身的权益，切实维护好自身应有的合法权益。坚持分类教育、有序引导，加强对金融消费者行为特点的研究和分析，针对不同消费群体、不同发展阶段的特点和实际金融需求，设计不同的教育重点和教育方案，提升消费者金融知识教育的针对性，确保宣传教育覆盖全面到位。

**20\_年消费工作总结11**

为积极响应国家提倡和谐型社会的号召，经学院领导和老师批准我院团委文体部组织优秀青年志愿者成功举办“倡导和谐消费 创建成心校园”的主题活动。整个活动过程进行的十分顺利，基本达到了活动的目的，成功的对广大青年志愿者进行了一次深刻的消费教育。对广大青年志愿者树立正确的消费观念是十分有帮助的。受到外界、学校全体老师和同学们的高度赞扬和肯定。在活动中团委工作人员默契的配合。在活动中青年志愿者积极响应学院的号召，体现出了当代大学生的良好素质。

3月15号7点40分，参观人员全部准时在学校食堂门口集合。由于是第一次尝试独立组织活动，在这个工作中我犯下了迟到的错误，没有合理安排好时间，让二十余位青年志愿者在食堂门口等了近10分钟，在对他们道歉之后，8点钟在校旗的指引下大家排着整齐的队伍从学校出发。我们分两路公交车前往五一广场。在行进过程中，同学们基本能够使队伍保持整齐，这样既能保障同学们的人身安全也能体现出我院学生的良好素质，所有人都知道我们是扛着校旗出来的，我们代表着学校的形象。到达之后,我们组织青年志愿者排好队伍，安排一个团委的负责人后,我去找之前已经联系好的大型活动的负责人。为学院的参与报名,然后带领队伍来到广场中心参与活动。青年志愿者们都很认真的积极配合着活动，在活动中，同学们时刻都表现出当代大学生的精神风貌，为活动取得圆满成功做了很好的铺垫。

还有就是团委的工作人员默契的配合，在队伍需要他们的时候,他们遇到问题都能够迎难而上，没有人退缩。这种团队精神在今后的工作中应该继续发扬下去。活动的成功完成是和他们的努力是分不开的。

在活动的过程中也出现了一些问题。上面我已经做了检讨，事后也作了深刻的反思，相信这样的现象以后不会再发生。在以后做活动方面会尽量想的周全一些。

这次活动，老大交给我们大一的干事负责，是对我们的锻炼也是给我们一次成长的机会。虽然也出现了一些问题，但是经过努力很快就解决了。也许这就是成长的历练，谢谢部门对我的信任，我有理由相信我会做的更好！把团委不怕艰苦，认真负责的精神发扬下去！

**20\_年消费工作总结12**

为保护金融消费者合法权益，维护社会经济秩序，华夏银行吉安分行作为服务经济实体，积极采取多项措施深入开展金融消费者权益保护工作，努力成为消费者权益保护工作宣传者、践行者。

华夏银行吉安分行开展多层面、多角度的宣传普及活动。

>一是充分发挥厅堂“公众教育服务区”宣传作用。

利用客户办理业务的等待时间，着重通过网点厅堂人员日常管理、指导操作，厅堂醒目位置摆放折页及展板，LED显示屏滚动播放活动口号，播放教育宣传片等方式开展厅堂宣教活动，营造良好的活动氛围，让消费者了解各项重要权益，提升其风险识别能力等。

>二是积极开展各类主题活动。

华夏银行吉安分行营业部联合太平桥社区举办“金融知识进万家”活动，我行员工为社区老年人讲解了如何防范金融诈骗、国债、理财产品等知识。通过活动的开展，有效的加深了老年人对银行金融知识的认知和了解，提高了老年人金融风险认知能力、金融安全意识、防诈骗能力。

华夏银行吉州支行携手华夏爱婴早教中心于在网点举办“小小银行家”活动，到场24组家庭，活动中通过有奖问答的形式向大家介绍了新版人民币的防伪知识和理财知识，并组织到场的大小朋友进行了点钞比赛，活动气氛活跃，参与度高。此次宣传活动从小朋友着手，引导小朋友从小树立正确的消费理财观念。

**20\_年消费工作总结13**

为隆重纪念315国际消费者权益日，进一步贯彻《\_消费者权益保护，宣传“消费与服务”年主题，落实企业、政府、消费者、新闻媒体在消费中的不同责任，提高全社会在消费维权中的责任意识，共创和谐社会，西安市工商雁塔分局开展了隆重的纪念“315”国际消费者权益日宣传活动，我西安邮电学院新老校区志愿者也义务帮助其做好宣传工作。

15日早上7：30，我新校区青年志愿者协会派出代表和老校区志愿者一起赶到工商雁塔分局，参与宣传部署。先是了解了相关内容，以便能更好的讲解，于后，在纬二街搭建场地，进行宣传活动。部门有关人员现场讲解一些关于“保护消费者权益”的知识，并当场展出一些假物品(酒、烟等等)，进行防伪讲解，提醒广大市民谨防受骗。青年志愿者们带着志愿者帽，发着宣传单，面带微笑，给过往的行人简短的进行讲解。志愿者们都很认真的做好自己的工作，树立着良好的志愿者形象，尽心的做好公益事业。工商局人员和志愿者们相互配合，很好的完成了任务，活动到11点结束。事后，工商局致意诚挚的谢意，对我们给予很高的评价，希望下次还能跟我们合作。此次活动有着一定的影响力，让群众们对消费权益的保护重视起来，让其了解一些消费权益的常识，以至于人们在消费中能保护自己的权益。其次，对于志愿者们，他们树立起良好的形象，弘扬了志愿精神，为社会做出了自己的一份贡献。

本次宣传活动的目的是让人们更深刻地理解“消费与环境之一主题的含义：保护消费者的权利和利益;倡导健康，文明的消费方式，节约资源;促进市场秩序额规范促进人与自然的和谐相处，减少消费对环境的负面影响。我们志愿者为消费者讲解宣传资料，资料的内容都十分实际和有用，能让人们都了解到关于消费权益的知识，从而更好的保护自己的权益。

在此次“315消费者权益保护日”系列宣传活动中，我们青年志愿者不仅参与了社会实践，促进了对理论知识的更深刻的理解，同时，激发了同学们服务社会、奉献社会的热情。当志愿者们没面带微笑的讲解时，跟映射了此次活动的深远的意。当然活动也有所不足，许多方面还欠考虑。但总的来说，这次活动还是比较成功的，我们志愿者会再接再厉，争取把工作越做越好。

**20\_年消费工作总结14**

今年以来，我市各级物价部门紧紧围绕经济社会发展大局，认真实施各项价格调控措施，深化价格改革，大力清费治乱，强化价格监管，提升价格服务，各项工作取得了新的成绩，为经济社会发展营造了良好的价格环境，也为“十一五”时期物价工作开了个好头。

(一)认真落实价格调控措施，保持了市场物价的基本稳定

今年以来，我们认真贯彻落实国家各项价格调控措施，努力提高市场监管调控能力，市场物价保持了基本稳定。一是认真落实监测报告制度，开展了对农副产品、化肥、成品油、汽车、房地产等38类600多种商品服务价格的常规监测，配合国家出台的资源性产品价格改革及时组织了对成品油、电力等市场供求情况、价格执行情况的重点监测，在元旦、春节、“五一”、“十一”等重要节日期间加强了对粮油、肉禽蛋等农副产品和旅游市场价格的监测分析，密切关注市场动态，及时提出对策建议，为上级部门经济和价格决策提供了参考。二是加大价格调节基金征收力度，完成了政府下达的调节基金征收任务。三是发挥价格政策和信息的引导作用，利用多种渠道和媒介，大力宣传国家价格调控政策，及时发布重要商品的市场供求、价格变动信息，合理地引导了市场供求和社会心理预期。

(二)积极应对资源性价格改革的影响，适时疏导价格矛盾

一是快速反应，多措并举，积极应对油价上涨对公共交通和出租车行业带来的影响。为了缓解3月份国家上调成品油价格的影响，我们及时向市政府提出了减免涉及公用客运收费的建议，并按照市政府的要求，积极协调地税、交通、质监、财政、公安等部门，于4月底取消和减免了部分面向公交和出租行业的收费。5月24日国家再次上调燃油价格后，我们在依法召开听证会的基础上，建立了出租车运油价格联动机制，并适当调整了出租车租价，出租车每车每月可弥补油价支出460多元，有效缓解了油价上涨给出租车行业带来的运营压力，对出租车行业的健康发展和社会稳定都起到了积极作用。二是按照国家、省的要求，对电价作了政策性调整，实现了城乡用电同网同价。同价后，除居民生活用电价格外，全市农村其他各类到户电价大幅度降低，平均降价幅度为，每年减轻农村用电负担约8600万元。三是根据经济发展要求，依照法定程序对土地、供水、天然气、医疗服务、教育、房管、交通、有线电视等领域的部分价费矛盾作了合理疏导，制定或调整了市区征地统一年产值标准和征地区片综合地价、源水环节和制水环节的结算价格、车用天然气销售价格、培训班收费、房屋档案服务费等，理顺了相关领域的价格关系。

(三)加强行政事业性收费管理，降低社会不合理负担

一是在《\_\_年行政事业性收费项目和标准目录》基础上，继续对市管收费项目进行了清理，同时对上级制定的涉及4个部门的4项收费提出了清理意见和建议。二是完善工作程序，创新工作思路，加大了年审工作力度。在狠抓了各项基础性工作的同时，结合我市收费单位“三年一换证”的实际情况，研究制定了“抓重点、带一般”的工作思路，以全市三分之一的收费单位作为重点审验单位，对其他单位则作为一般单位，实现三年一轮回的审验办法，重点审验了幼儿园、培训班、涉农收费等100多家单位的收费情况。目前，年审工作正在积极进行之中。三是继续加强价格和收费公示工作。为便于监督检查和公示内容的及时更新，对部门收费公示小样进行了分类整理，建立了包括37个系统和行业在内的部门收费公示档案，进一步完善了公示制度，规范了对收费单位的管理。

(四)解决价格热点难点问题，着力维护群众的合法权益

一是严格落实国家药品降价政策，对集中招标中标药品中涉及的调价品种进行整理，共调整181个规格品种的中标药品临时零售价格，一年可减轻群众医药费用负担8370多万元。二是认真落实下岗职工再就业优惠收费政策，对今年涉及5个部门12项收费项目的下岗职工再就业的优惠收费政策进行了整理、汇总，并编印了《下岗职工再就业优惠收费政策表》，免费向社会发放。三是调整规范了物业服务收费的监管方式，由核定物业服务收费标准转为帮助、指导、协调物业企业与业主双方协商物业服务收费标准，促进了物业服务市场的良性竞争，减少了物业服务收费纠纷。四是配合我市经济适用住房建设工程，开展了经济适用住房价格制定的前期准备工作，设计了格式化的价格审批文书，制定了严格的定价工作程序和价格确定工作实施方案。

(五)扎实开展价格监督检查，优化经济社会发展环境

一是按照国家、省的部署，开展了农资、成品油、电信、邮政价格和涉农收费、公安收费等专项检查，并会同\_门开展了停车场收费专项治理活动，规范了相关领域的收费秩序。同时认真做好去年教育收费检查、交叉检查和医疗检查的收尾工作。

二是市场监管工作取得新突破，在通信和商业领域开展了反欺诈专项治理活动，对\_\_人民商场、嘉华购物广场有限公司和\_\_家乐福超市等知名商业企业依法实施了行政处罚，在对放开的价格实施有效价格监管方面积累了经验;创新了监管思路，与省物价局联合，先后召开了价格欺诈和教育收费政策提醒会，把价格监督检查关口前移，形成了由事后检查为主向事先监督与事后检查并重的市场监管新模式。三是继续推进明码实价工作。分步骤、分行业稳步推进明码实价，重点抓了在济全国连锁商场的明码实价工作;同时，采取邀请新闻媒体制专题报道、召开明码实价现场交流动员会、评比明码实价示范店等方式，扩大了明码实价的社会认知度。目前，三色标价签的市场使用率达到60%。

>20\_年物价工作总结2

按照市委、市政府春运服务工作部署，我局认真组织开展了春运服务工作，现总结如下：

一、加强春运市场价格监管工作的领导

1、物价局成立20\_\_年春节期间市场价格监管工作领导小组，局长任组长，分管领导为副组长。领导小组下设三个市场价格巡查组、一个市场价格监督检查应急组、一个市场价格监测组。

2、制订下发《关于做好20\_\_年“春节”期间市场价格监管工作方案》，出台《\_\_市出租汽车收费价格》和《\_\_市机动车停放价格专项整理方案》等文件。

二、加强价格监测分析准确把握客运市场价格动态。

在节日期间对客运市场价格和变动情况进行监测，重点监测城区汽车总站、客运中心和乡镇客运站的票价波动情况，做到每天分析汇总并报局和市领导。对可能引发市场异常波动的倾向性、苗头性问题和重大的价格问题要及时向市委、市政府和上级价格主管部门报告。

三、认真做好市场价格检查、巡查工作

1、在节日期间联合交警、运管部门不间断上路对客运车辆票价实行监督检查，对客运中心、客运站、出租车公司营运车辆是否依法明码标价，价格合理上调是否存在价格欺诈，牟取暴利等价格违法行为，切实维护春运市场价格秩序。春运期间，我局多次开展集中检查，出动检查20多人次。

2、严肃查处价格违法行为。

春运期间严肃查处违法价格行为。对大幅提高客运票价、哄抬价格行为、不按规定明码标价、价格欺诈、乱加价、乱收费等价格违法行为，依法进行严厉查处，对查实的案件，依据《价格违法行为行政处罚规定》进行严肃处理。

四、严格落实值班制度

我局做到春节期间24小时领导带班值班，同时畅通“\_\_”价格举报电话和网络平台，认真受理群众价格咨询、价格投诉和举报，及时化解价格矛盾。截至2月23日止，共接到5个群众来电，均是咨询农村客运票价的来电，已当场答复，咨询群众表示满意。

>20\_年物价工作总结3

根据县法治办的要求，对照《法治型机关(单位)考核评定细则》的有关内容，我局法治建设工作在本局制定的年度工作计划的基础上，扎实推进，顺利展开，为“全面达小康，建设新”构筑和谐社会环境作了一些有益的工作，现总结如下：

一、努力提高依法行政的能力和水平

我局充分发挥物价行政职能，在办理案件、处置事关人民群众利益、确保良好的价格秩序等方面，能正确使用有关物价法律、法规。重要决策和重大事项上能严格执行报告制度，按程序规范动作，忠诚地服从各级领导的决策。

二、不断加强物价法规的宣传与普及

我们积极利用110联动、消费者权益日等主题活动，适时地将“五五”普法教育的重点向广大市场群众进行灌输，以提高他们学法用法的自觉性和物价法制意识。针对老百姓关心的热点、难点等民生问题，积极做好宣传引导工作，不断提升在“平安建设”的过程中，人民群众对政府工作的满意度和认同度。

三、行政执法规范化管理常抓不懈

我们利用集中学习日、党员干部活动日，收看有关法治建设方面的电视直播等形式，及时传达贯彻市依法治市领导小组、市全面推进依法行政工作领导小组的工作要求和部署，动员全局机关干部人人参与到法治建设的活动中来。同时，狠抓责任追究制度的落实，将《领导干部重大决策失误责任追究制度》、《行政执法过错责任追究制度》和《错案责任追究制度》等自律、自究制度的执行放在首要位子，将提高执法人员的执法知识更新、能力水平提高放在首要位子，将定期监督与日常监督、内部监督与外部监督的结合放在首要位子。通过一系列有效的规范管理，上半年我局未发生一起滥用行政处罚权、不当执法等行为。

四、机关作风建设扎实有效推进

机关作风关乎我局工作效率的高低，服务水平的质量，也影响着广大人民群众对政府部门的信任。上半年我们能一贯地认真剖析我局及其各部门、个人在作风建设方面的存在问题，以机关效能建设、物价系统“三项制度”改革等为契机，及时有效把机关作风建设的重要性向每一位机关干部讲清、讲透，同时阐明个人工作、生活等作风是整个机关作风建设有益组成，不可或缺。

总之，我局在法治建设方面做了一些有益的工作，但离上级政府、部门的要求、标准尚有一定的差距，我们将在今后工作中不断总结，以求改进，切实将我局法治工作建设推上一个新的平台，为法治建设争创新贡献。

>20\_年物价工作总结4

20\_\_年以来，在市委、市政府的领导下，在市政府\_具体指导下，\_\_市物价局依法行政工作紧紧围绕建设“法制诚信服务型政府”和市委、市政府的工作中心和重点，切实把“有法可依、有法必依、执法必严、违法必究”的社会主义法制原则与价格工作实际紧密结合，严格按照《年度依法行政工作目标管理责任书》要求，坚持依法治价，认真分解目标，细化任务，明确职责，狠抓落实,

依法行政工作取得明显成效,使价格管理和监督工作更加规范化、制度化，价格行政执法能力和水平得到进一步提高。

一、 切实加强领导，认真履行职能

物价系统的法制工作是一项基础性工作，不仅专业性强、政策性强，而且任务艰巨、责任重大。为此，局党组高度重视法制工作，把法制工作列入重要议事日程，一方面切实加强法制工作机构和队伍建设，同时结合实际，认真总结经验，完善机制，不断改进工作，使法制工作进一步走向制度化、规范化轨道。一是按照《纲要》、《决定》和《实施意见》要求，结合我局实际，在认真调研的基础上，提出重点突出、切实可行的市物价部门贯彻《纲要》五年规划和年度依法行政工作安排意见。二是认真做好20\_\_年度价格工作依法行政责任目标及其考核办法制订工作，科学合理地确定目标、分解任务，明确工作责任、完成时限和标准，确保各项目标、任务落到实处。三是积极开展依法行政示范单位创建活动，学习、借鉴外地、外单位先进经验，及时总结、推广创建经验，推动依法行政向深层次发展。四是做好价格法制工作推进过程中的督促检查、协调指导、情况交流工作，定期报告、通报工作进展情况，及时纠正存在的问题，确保依法行政工作健康、有序开展。

二、 积极推进职能转变，切实加强价格管理

按照\_、省政府和市政府的要求,积极推进行政管理体制改革,加快价格管理职能转变,

充分发挥职能作用，切实关注和努力解决民生价格问题。一是加强价格监测，密切关注市场价格动态;二是加强基金征管，增强政府调控价格的经济能力;三是认真清理经营性收费，进一步优化经济发展环境;四是认真开展价格监督检查，维护群众合法权益;五是加大药品和医疗价格监管力度，努力缓解群众看病难问题;六是进一步完善审批机制，简化程序，提高效率。实行“首问负责制”和承诺服务，杜绝了推诿扯皮现象的发生。七是认真落实政务信息公开制度。全面贯彻实施《政府信息公开条例》,制定完善我局价格政务信息公开工作制度,健全价格政务信息公开的工作机制。采取设立举报箱、公布举报电话、召开各界人员座谈会等形式，畅通群众价格权益诉求渠道，征求各方面对价格工作的意见和建议，努力使价格工作与社情民意做到良性互动。利用平顶山价格信息网，及时公示各类政府定价、政府指导价及收费标准，跟踪市场价格热点，发布价格监测信息，报道价格工作动态，受理群众咨询投诉，构筑了群众和价格工作交流的平台，进一步畅通了广大群众了解和监督价格工作的渠道。

三、完善行政决策机制 , 规范政府定价行为

按照依法行政的要求，结合物价工作实际，我局从完善制度入手，不断健全和完善价格行政决策和执法机制。以继续推行行政执法责任制和健全依法行政责任目标管理制度为抓手,积极推进职能转变,健全民主科学决策机制,提高制度建设质量,规范行政执法行为,化解行政争议。认真贯彻落实《\_\_市物价局行政执法岗位责任制度》、《\_\_市物价局行政执法标准》和《\_\_市物价局行政过错责任追究试行办法》以及《\_\_市物价局审价委员会工作规则》、《\_\_市物价局案件审理委员会工作规则》等制度，形成了成本监审、价格制定、价格处罚等一套完整的工作规程和制度，从而保证了价格决策的科学性、民主性和透明度，促进了廉洁执政。认真开展规范行政处罚自由裁量权工作，研究制定了《首查先行整改制度》，贯彻落实《价格行政处罚自由裁量梯次制度适用规则》，认真梳理执法依据，确定了价格行政处罚自由裁量梯次标准，为进一步规范价格行政处罚行为奠定了扎实基础。认真落实集体审价制度和重大事项集体研究制度，进一步完善了价格成本监审、价格听证、价格认证、价格违法案件审理等各项工作规程和制度，从而保证了价格决策的科学性、民主性和透明度，促进了廉洁执政。

四、强化执法监督，规范执法行为

在完成价格行政执法依据疏理的基础上，以行政执法责任分解为突破，按照行政执法的内容、性质、类别和依据、权限等方面，逐一明确部门执法职责，建立并完善与价格行政执法责任相配套的责任分解、责任追究和评议考核等制度，确保行政执法的严肃性、公正性和透明度。恰当运用价格行政处罚自由裁量权，做到宽严适度。同时，客观公正地对待各类市场主体，防止行政执法的任意性和随意性。进一步强化执法监督，严格执法责任制，全面规范行政行为和执法行为。

在行政执法中，做到执法依据公开、持证上岗、亮证执法和说明理由。严格要求执法人员秉公执法、廉洁行政。坚持“事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合法”二十四字办案方针，努力做到依法办案，规范办案。坚持保障当事人的权利，在做出具体行政行为前告知当事人享有的陈述权、申辩权、申请回避权、听证权等各项权利，并保障其正确行使;建立和完善行政复议制度，实行民主评议、群众评议及行政管理相对人评议多重评议制度，认真履行复议职责。

紧紧抓住政府关心、管理需要、社会关注、群众反映强烈的价格热点难点问题，在水、电、气、暖和药品及医疗、教育、物业管理等最直接、最经常、最密切关系群众切身利益的价格(收费)行政执法领域,开展重点领域价格检查。今年以来重点组织开展了“双节”市场价格、化肥价格和涉农价格、“五一”旅游和市场价格、涉企收费和电价等专项检查。截止5月底共查处各类价格违法行为和案件518件，查处违法所得金额万元，没收和罚款上缴财政万元。

五、强化行政监督，严格责任追究

继续坚持了局党组例会制度，定期听取各位党组成员工作汇报，研究确定各个时期各项工作的目标和实现目标的途径和方法，加强党组研究事项的督办查办和跟踪问效，将各阶段重点工作和责任人以局党组会议纪要的形式印发分管领导和责任人，作为工作督察的依据，增强了班子成员抓落实的责任感和紧迫感。

认真开展了案卷评查工作，年初，对市辖10个县(市)、区物价检查所20\_\_年以来在价格监督检查执法过程中遵守法律、法规、规章和财政收支等纪律情况进行了专项检查和调研，针对各县(市)、区物价检查所价格监督检查执法行为和执法案卷制作及管理进行了重点检查。从价格监督检查实体和程序方面，进一步规范了各县(市)、区物价检查所执法案卷制作和管理水平，有效地提高了各县(市)、区物价检查所价格监督检查依法行政水平和办案质量，对优化我市价格监督检查执法环境和推动全市价格监督检查整体工作起到了积极作用。

六、加强政府法制宣传教育，提高依法行政能力

为适应依法行政进程加快的新形势，进一步提高广大干部职工法律素质，提高依法行政的能力和水平，结合价格工作实际，年初制定了\_\_市物价局价格法制宣传教育工作实施方案，不断加大法制宣传教育力度，营造良好的价格工作氛围。

一是加强日常的宣传工作。利用各种新闻媒体，广泛宣传价格法律法规法制工作和政策，报道价格工作动态。《平顶山日报》、《平顶山晚报》、《平顶山信息》多次报道我市物价工作动态。

二是开展集中宣传活动。今年、，根据全市统一安排，分别组织开展了以《\_价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》等价格法律、法规为重点的法制宣传，设置宣传版面、价格咨询台和投诉台，现场受理价格咨询投诉，发放宣传单，增强价格法律法规政策的透明度。

三把普法宣传教育作为依法行政一项重要的基础性工作常抓不懈。认真组织学习,在学习过程中始终坚持“三落实”，即：时间落实、教材落实、辅导人员落实;“三结合”，即：集中宣讲与个人自学相结合，学习考勤、成绩与评优相结合，学法与用法相结合，从而保证了普法学习认真、扎实、有效地进行。狠抓干部法制学习考核、培训。按照年初制定的法制学习培训计划，上半年组织一次考试，考试成绩张榜公布，并作为干部考核、评先和奖励的依据。

\_\_市物价局

>20\_年物价工作总结5

一、领导重视、责任落实

局党组十分重视规范化服务型政府(机关)建设工作，成立了以局长(党组书记)为组长、副局长为副组长、各科室负责人为成员的规范化服务型政府(机关)建设工作领导小组，并将此项工作纳入了局内目标考核主要项目中，做到了分工明确，责任到人。同时由局公室负责规服工作牵头及日常管理等事务，切实将规范化服务型政府(机关)建设目标任务落到了实处，我局还经常性组织全局干部习规范化服务型政府(机关)建设相关文件及制度，使全体干部不断转变观念，不断强化服务意识。

二、实行政务公开、推行首问责任制

一是认真做好了政务公开工作，按照要求设置了政务公示栏，公布了局内领导分工、工作职责、内设机构、办事流程、服务承诺等内容。二是加强了电子政务建设，将内部党政网和外部公众信息的建设和管理进行了明确分工和责任细化，指派专人负责内部党政网管理和外部公众信息网管理工作;及时接收和发表各类工作文件、信息，大大提高了工作效率和扩大了各项工作的宣传面。三是推行了首问责任制，规定凡是办事群众进入本单位，第一个接待的工作人员必须负责为办事群众热情服务、耐心解答、直到群众满意为止。四是进一步明确和细化了办事流程，扩大了群众的知情权，杜绝了暗箱操作等不规范现象发生。

三、加强制度建设、完善内部管理

一是进一步理顺了局内各科室和下属机构的职责及其分工，制定和完善了各级岗位职位职责，建立了激励约束机制。二是结合我局实际情况，逐步健全和完善了各项规章制度。先后制定了《\_\_区物价局规范化服务细则》、《\_\_区物价局工作规则》、《\_\_区物价局关于提高行政效能和工作质量的实施办法》、《\_\_区物价局首问责任制》等规章制度,实现了制度化管理工作机制，提高了管理效能。三是认真落实《党政领导干部选拔任用工作条例》，加大了干部培训力度和日常监管，定期召开\_\_\_\_\_\_\_\_\_，不断提高干部素质，明确了“有为有位、有权有责”的干部管理方针。

四、建立科学民主决策机制、健全监督约束机制

一是根据本单位的各项工作职能，推行了民主决策制度，成立了“价行政审批工作领导小组”、“价格违法案件审理小组”、“价格鉴定工作领导小组” 等工作领导小组，各领导小组负责对各项工作行使决策权并实施监管，防止了权力滥用等不规范现象发生。二是严格实行党组议事制度，做到重大事项均由党组会议研究决定。三是拓宽监督渠道，定期向企业和群众征询对本部门的意见和建议，并及时解决。

五、开展价格服务、转变工作职能、推行文明执法

一是按照物价部门“定规则、当裁判、搞服务”的工作方针履行了部门职能，同时并拓展了服务职能。深入开展了“价格服务进万家”活动，将此项活动作为加强和改善价格服务工作、创新监管方式的新尝试，同时作为服务企业和群众、有效化解社会矛盾的新举措。年内深入开展了价格服务“进社区”、“进校园” 和“进景区”、“进医院及社区医疗服务中心”等专题试点活动。通过在社区、学校、景区、医院设立价格服务监督点，为社区群众、学生家长和消费者提供及时、全面的价格政策服务，为学校、医院、社区医疗服务中心落实用水、用电价格等方面的优惠政策，及时受理消费者咨询和投诉，帮助经营者完善价格管理，把价格监督、服务范围延伸到价格公示、法规宣传、政策咨询、投诉受理、负担调查、信息服务和社情民意等多个方面，形成覆盖相关领域的社会监督服务网络，把知情权、参与权和投诉权交给广大人民

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