

# 最新宣传消费者权益活动总结报告(优秀8篇)

开题报告作为科研项目启动的第一步，具有引领和指导研究方向的作用，对于科研工作的顺利进行至关重要。以下是一些经过精心筛选的辞职报告模板，供大家使用和修改。

## 宣传消费者权益活动总结报告篇一

(一)加强宣传活动的组织领导。通知下达后，班子成员对该项工作非常重视，立即召开会议，传达上级有关部门的会议精神，对本单位开展好该活动做出详尽安排。安排全辖共35个营业网点为主要参与单位，在辖内各营业网点组织开展主题为“保护金融消费者合法权益”的公众宣传教育活动。

(二)开展多样化的宣传方式。为扩大我社维护金融消费者权益的宣传面，让更多的社会公众得到金融知识的普及，我社利用各种资源开展了形式多样的宣传活动，一是我社围绕维护金融消费者合法权益的主旨，在全辖网点利用led屏滚动播出有关金融消费者权益保护内容的宣传标语；二是利用各社营业厅内液晶电视播放短片，宣传卡安全□atm机使用、人民币真伪鉴别、反洗钱等内容；三是由各社从相关部门抽调业务骨干在营业室门前通过设立户外宣传台向过往社会公众宣传卡安全□atm机使用、信用社存贷款业务品种简介等内容，共散发宣传资料3400多份，接待群众咨询500余人次，有效增强了广大受众的维权意识；四是为更好地维护金融消费者权益，结合我社开展的“阳光”工程，各社在显著位置增设了“业务宣传栏”，及时全面介绍信用社推出的各项新业务，同时做好风险提示工作；五是为方便广大客户表达诉求，联社在各网点营业室内设置意见簿，公示联社的维权热线及当地人民银行的投诉监督电话，加强对农户宣传力度，让客户时时监督，并提出意见和建议。

## 宣传消费者权益活动总结报告篇二

七是开展了集中宣传咨询服务活动。3月13日上午，在县城富康广场举行了xx县203·15“携手共治、畅享消费”活动启动仪式，表彰了20家“消费争议和解示范单位”，开展了“消费维权、关注民生、从我做起”签名活动，组织相关行政执法部门、公共服务企业、枸杞生产加工知名企业分别在县城富康广场，红宝农特产品批发市场，鸣沙市场，大战场市场，石空镇分别开展了现场受理消费投诉、宣传消费维权知识、曝光假冒伪劣商品、展示名优产品等活动。共设立受理投诉台9个，咨询服务台15个，假冒伪劣商品展示台24个，设置摆放拱门6个，悬挂横幅415条，发放购药用药、特种设备安全常识等8个方面宣传资料64000余份，发放衣食住行书籍1200册，接待咨询群众800余人次。对以来没收的7个大类184个品种5153瓶(袋、盒)，价值达22万余元的假冒伪劣商品依法予以公开销毁。

通过一系列有组织有意义的活动，使广大消费者、社会各界进一步了解了“3·15国际消费者权益日”宣传活动的目的、意义，营造了全社会共同维权、构建和谐社会的良好氛围，更进一步增强了广大消费者的自我保护意识，树立了市场监管部门的良好形象，为促进消费者权益保护工作奠定了坚实的基础。

### 活动总结二

为隆重纪念3.15国际消费者权益日，进一步贯彻《中华人民共和国消费者权益保护》，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“3.15”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“3.15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。当志愿者们面带微笑的讲解时，跟映射了此次活动的深远的意义。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。

## **宣传消费者权益活动总结报告篇三**

3月15日是“3·15”国际消费者权益日，涟源市消费者委员会组织成员单位举行多种有意义的活动纪念这一节日，涟源

市人大常委会副主任傅德贤、副市长李冰玉参加活动。

在涟源市滨江国际城举行的“3·15国际消费者权益日”大型咨询服务活动现场，市消委会组织市工商质监局、市发改局、市卫生和计划生育局、市食品药品监督管理局、市盐务管理局、市电力局、市烟草局、市移动公司、市电信公司、市联通公司、大型超市等单位进行了宣传咨询服务活动。整场活动共发放宣传资料3000余份，接受咨询1241人次，现场受理消费者投诉举报43起，进一步强化了消费维权工作，树立为民务实形象。

傅德贤和李冰玉前往各咨询服务台看望慰问工作人员，以普通市民的身份向工作人员咨询相关法律法规知识，和在场群众进行亲切地交谈，询问人民群众最感兴趣的知识和与生活息息相关的问题。在市烟草局的服务台前，傅德贤向工作人员请教真假香烟的辨别方法；在国家电网的咨询台前，李冰玉当场掏出手机扫描二维码，学习如何使用手机方便快捷交电费。

本次纪念活动还组织了工商质监局、烟草局等相关执法单位在涟源市乌泥坳垃圾填埋场对查获收缴的假冒伪劣商品(产品)进行了一次集中销毁行动，极大地震慑了违法经营分子，进一步净化了全市的消费环境，充分展示了全市打假维权的成果。

## **宣传消费者权益活动总结报告篇四**

1)、加强组织领导，优化服务管理。为贯彻上级监管部门要求，配合开展消费者权益保护工作，我行持续加强消费者权益保护机制建设工作，一方面是健全了消费者权益保护和投诉处理领导小组，由行长亲自负责，督导全行加强消费者权益保护工作，积极协调各方事物，及时化解矛盾，引导业务合规开展，并制定了一整套的应急预案和处置办法，尤其是重点明确了网点负责人在消费者权益保护工作中的责任和义

务，在工作的第一线发现问题、解决问题，以高效务实的措施，让客户满意。

2)、完善报告流程，保护客户权益。为切实保护消费者权益工作，我行从服务工作着手，制定了消费者权益保护和投诉受理工作流程，建立了完整的流程图，并细致规划了处置程序和权限，尤其是针对客户投诉处理就进行了细分，在权限范围内，要求网点第一时间处理得当，反馈有关信息，使消费者的权益在第一时间内得到保护。同时在网点公布了监督电话，由综合部门负责接收信息，确保客户反馈信息及时处置，并监督网点做好服务工作。

3)、制定奖惩机制，推行优质服务。为提升我行服务工作，杜绝各种不规范操作，我行开展了“标杆网点”和“服务之星”的评选活动，旨在全行范围内掀起优质文明服务的新

高潮。通过按季度开展网点评选和按月评选先进个人，提倡使用文明用语，规范操作标准，优化服务环境，打造文明形象等内容，以“顾客满意”为着力点，提升服务内涵，同时严格奖惩，奖优罚劣，树立典型，切实将服务工作提升到新的高度，落实有关消费者权益保护工作。

4)、推行评价制度，完善服务机制。在工作中，我行还进一步规定了开展后评价机制建设工作，针对网点存在的问题，开展座谈和分析会，一方面到基层网点了解员工关于服务工作和消费者权益保护工作开展情况，存在的问题，拟采取的措施等，发挥员工了解客户的优势，在一线柜面层面，落实好消费者权益保护工作。另一方面，针对检查发现的问题，尤其是抽查和现场督导发现的问题，展开讨论，研判形势，针对工作不足，制定新的服务细则和工作措施，以保护消费者权益为出发点，将全行的服务重心切实转移到客户满意度考核上，真正做好便民益民，方便客户的服务宗旨。

我行尽管设立时间不长，但对服务工作有着切实的心得体会，

尤其是当前银监会布置开展的消费者权益保护工作，意义深刻，内涵丰富，是金融机构优化发展方式，转变服务观念的一项重要内容，关系重大，影响深远。我行根据自身实践，正在摸索中前进，在今后的工作中，将落实好监管部门有关要求，制定更加切实可行的管理措施，真正做到以客户为中心，以服务为导向，努力做好消费者权益保护工作。

## 宣传消费者权益活动总结报告篇五

为进一步深入贯彻落实20xx年全国民航工作会议精神，切实保护消费者合法权益，提升航空运输服务水平，在“3.15国际消费者权益日”到来之际，中南局联合广州市工商局机场分局、广州市消委会机场分会，在广州白云国际机场候机楼开展了“3.15”国际消费者权益日宣传咨询活动。

本次活动由海南航空股份有限公司承办，紧扣今年消费者权益日“携手共治，畅享消费”的主题，突出宣传重点，在白云国际机场候机楼设立大型活动宣传海报板，通过文艺表演、民航知识有奖问答、播放宣传影片等形式，激发了旅客的参与热情，提高了旅客的关注度，有效的宣传了民航知识、乘机安全常识等。广州市工商局机场分局、广州市消委会机场分会、南方航空股份有限公司、深圳航空有限责任公司还在机场候机楼设立宣传咨询台，通过发放宣传手册、现场接受旅客咨询等方式，普及旅客权利和义务，为旅客答疑解惑，引导旅客合法维权。活动尾声，中南局联合广州市工商局机场分局，举行了“20xx年度广州市放心消费店”公开表彰活动，向获得荣誉称号的企业颁发奖状、荣誉证书，鼓励企业提高服务品质。

本次活动结合广州地区实际情况，宣传形式丰富多彩，不仅使旅客了解自身的权利和义务，养成安全乘机、文明出行、依法维权的良好习惯，同时也促进了民航企业提高服务品质。

# 宣传消费者权益活动总结报告篇六

## 活动总结一

按照自治区工商局、消费者协会和中卫市市场监督管理局、消费者协会关于开展20“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动的安排部署以及县人民政府办公室《关于开展年“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动的通知》精神，县市场监管局、消费者协会围绕中消协确定的“携手共治、畅享消费”年主题，集中开展了“3·15”国际消费者权益日宣传咨询服务活动。现将活动情况总结如下：

### 一、精心筹划，营造声势，大力宣传消费年主题

自接到自治区工商局、消费者协会《关于开展2016年“3·15”国际消费者权益日宣传咨询服务活动的通知》后，局党委高度重视，及时向县委、人大、政府、政协领导进行汇报，得到了大力支持，县人民政府办公室下发了《关于开展2016年“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动的通知》。政府主管县长发表了3·15电视讲话。我局多次召开专题会议，研究部署“3·15”活动，制定了活动方案，细化了责任分工，为活动的开展奠定了基础。同时，组织各市场管理所、消协分会深入到企业、商场、市场、景区、学校、城镇社区、街道和农村集市重点，开展送法进基层活动，印制了《欺诈消费者行为处罚办法》、《2016年“携手共治、畅享消费”年主题宣传题纲》、“携手共治、畅享消费”公开信等宣传资料，散发到广大农民群众、企业员工、学生、社区群众手中，让他们通过学习真正感受到“携手共治、畅享消费”的实在意义，为扎实有效的开展“3·15”活动营造了良好的宣传和舆论氛围。

### 二、开展了3·15活动期间市场监管工作，确保“群众消费四大安全”

(一) 狠抓了食品安全监管。制定印发了《加强2016年春节期间食品安全监管工作的通知》、《开展春节期间食品(药品)安全集中检查工作的安排意见》、《重大活动餐饮服务食品安全保障工作方案》，成立了2个食品安全检查小组，由分管副局长带队，共计检查食品经营户1621户(次)，其中：食品生产企业(小作坊)57家、食品流通经营单位1449家、餐饮服务经营单位115家，取缔无证照经营的“黑作坊”3家，没收过期及不合格食品7类60个品种113公斤，责令下架“问题”食品36个品种67公斤，限期责令47家食品生产经营单位整改轻微违章行为77个，对13家经营单位违法经营行为进行了立案查处，抽样送检样品10个(其中：豆芽菜样品4个)，合格率100%。

(二) 狠抓了药品质量安全监管。全面落实食品药品监管长效机制，检查药品经营企业、乡镇卫生院、个体诊所51家，对存在药品购进验收制度执行不到位、无医师处方销售处方药、药品存贮温湿度达不到要求等问题的5家经营户进行了限期整改，对涉嫌经销劣药和违反药品经营企业质量管理规范的3家药店进行了立案查处，确保了人民群众用药安全。

(三) 狠抓了特种设备安全监管。组织对公共娱乐场所、人员密集的商场、宾馆等场所和重点单位的特种设备安全进行了检查，共检查特种设备使用单位32家(气体充装企业5家)，检查特种设备248台(其中：锅炉21台，压力容器123台，压力管道23条，电梯46台，起重机19台，厂内机动车16辆)，气瓶1200只，发现安全隐患41条，下发《特种设备安全指令书》12份，封存设备5台、气瓶9只，并将隐患排查整改情况建立了复查台账；根据县安委会《油气输送管道隐患整治攻坚战方案》的通知要求，对辖区内使用单位进行了核查，对未检验的压力管道责令停止使用；对xx县兴尔泰公司使用超期未检验安全阀情况责令限期整改；依法对恒辰世纪商业广场使用的超期未检验电梯及锦宁铝镁使用超期未检验气瓶予以封存，有效保障人民生命和财产安全，强化企业安全主体责任。

### 三、完善风险防范机制，加强应急管理

紧紧围绕食品、药品、特种设备重点、难点工作，牢固树立保安全就是保民生的市场监管工作理念，建立和完善高风险产品，特别是食品、药品、特种设备等安全风险监测体系，增强风险处置的主动性、科学性、有效性。制定了《食品突发事件应急预案》、《药品安全事故应急预案》，《特种设备安全事故应急预案》，抓好风险监测、评估、预警、处置四个环节的工作，做到决速响应、高效处置。同时，加强突发事件新闻发布工作管理，规范信息发布程序，及时、准确、统一、权威发布信息，正面引导社会舆论，为突发事件处置营造良好的舆论环境。

### 四、切实做好3·15活动期间消费维权工作，高效服务民生

积极适应新形势和新任务的要求，及时将工商、质监、食品药品投诉举报平台整合划一，构建集中统一的工商行政、质量技术监督、食品药品等监督管理领域的投诉举报体系，所有的投诉举报由12315消费者申诉举报中心集中受理，严格按照属地监管的原则，分转管辖区市场监管所办理。在3月14日—3月15日，安排专人24小时值班，切实做好“3·15”晚会现场12315热线分流和办理工作，值班期间共受理电话咨询11件、举报2件、投诉5件，做到了有问必答，有诉必接，有案必查，有查必果，件件有着落，事事有回音。

### 五、举办纪念3·15系列活动，营造消费者权益保护工作的社会氛围

一是加强与主要新闻媒体的交流与合作，进行全方位、多层次的宣传。开展了扶优限劣电视宣传与曝光工作，对我县6家名优企业进行了3·15电视专访，起到了示范引领作用；对xx县鸿一火锅城自助火锅用鸭肉冒充羊肉案等6件案件进行了电视曝光，震慑了违法分子制假售假、虚假宣传等违法行为，有力地保护了消费者的合法权益，让广大消费者安全放心消费、

无忧消费、畅享消费。

二是组织召开了年主题座谈会。解读了年主题的涵义，新《消法》七大亮点，供水、通讯、金融、保险、邮政等9家公共服务企业代表结合年主题做了交流发言，提出了好的经验做法和制度措施，并对做好消费维权工作做了表态发言。

三是开展了消费维权公开信进万家活动。呼吁全县广大消费者凝聚社会共识，汇集维权合力，共同营造安全放心消费环境，促进社会和谐，为放心消费、无忧消费，畅享消费贡献力量。

四是开展了“消费争议和解示范单位”评选命名表彰活动。对在一落实消费纠纷协商和解制度、创建“消费争议和解示范单位”工作中取得优异成绩的中国电信股份有限公司xx分公司等20户经营者进行了命名表彰，发挥了引领示范作用。

五是组织xx移动分公司开展了“3·15更有力量，服务无终点，只有新起点”座谈会。针对移动网络服务存在的问题征求了各阶层客户代表的意见建议，为提升服务水平，进一步维护消费者权益提供了有益参考。

六是举办了3·15首届家居博览会。全县13家家居经营户发布了3·15诚信宣言会，对商品质量、售后服务等方面公开进行了社会承诺，呼吁通过全社会的共同努力，把消费领域维权工作不断推向前进，让人民群众生活得更加幸福，让社会更加公平、公正、和谐！

## 宣传消费者权益活动总结报告篇七

xx市联社积极响应xx银行、银监部门及上级联社的号召，在“3.15”国际消费者权益保护日期间，以维护金融消费者合法权益为己任，强化服务意识，统一安排，协调集中举办了丰富多彩的一系列主题宣传活动，取得了较好效果，使广

大金融消费者的知情权、消费权、诉求权得到进一步维护。现将联社该活动开展情况总结如下：

联社开展维护消费者权益日宣传活动采取的措施：

(一)加强宣传活动的组织领导。通知下达后，班子成员对该项工作非常重视，立即召开会议，传达上级有关部门的会议精神，对本单位开展好该活动做出详尽安排。安排全辖共35个营业网点为主要参与单位，在辖内各营业网点组织开展主题为“保护金融消费者合法权益”的公众宣传教育活动。

## 宣传消费者权益活动总结报告篇八

为积极做好金融消费者权益保护及公众教育服务工作，营造和构建和谐金融消费环境，XX银行XX分行在全行范围内开展了“3.15金融消费者”宣传教育活动。现将其活动总结如下：

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“3.15”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“3.15金融消费者权益日”主题宣传活动。

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。

(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“3.15金融消费者权益日”活动主题，并公布咨询投诉电话。如xx支行营业部等网点设置“3.15”宣传专区，设立了“3.15”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”、“反洗黑钱”、“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“3.15”《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。“3.15”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xx支行走进xxxx社区开展“3.15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□xx支行以“3.15”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，并现场进行残缺币及小面额钱币兑换，受到人们的普遍欢迎。xx支行开展“3.15”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。xx支行组织12名义务宣传员，走进共建单位—如xx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。xx支行营业室举办了主题为“3.15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。xx四个网点，联合展开“3.15”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。xx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xx县xx银行货币发行科及计划统计科两位专家共同开展了“3.15”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。

“3.15金融消费者权益日”宣传活动期间。xx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。xx电视台“民生热

线”栏目对我行xx支行征信主题宣传活动进行了报道。“3.15”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。