

县消协二00八年上半年工作总结 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/503/2021\\_2022\\_\\_E5\\_8E\\_BF\\_E6\\_B6\\_88\\_E5\\_8D\\_8F\\_E4\\_c25\\_503629.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/503/2021_2022__E5_8E_BF_E6_B6_88_E5_8D_8F_E4_c25_503629.htm) 2008年上半年，\*\*县消费者协会在县委、县政府、市消协的领导下，在县工商局指导下，紧紧围绕中消协“消费与责任”年主题，开展了消费教育、投诉受理、诚信体系建设工作，加大投诉调解工作力度，努力提高消费维权工作水平，净化了市场秩序，维护了社会稳定，构建了和谐的消费氛围。现将上半年工作开展情况总结如下：一、采取各种形式，开展消费教育工作（一）利用各种新闻媒体，向消费者传播消费知识，上半年，共在各级媒体上刊播消费信息101篇，其中，国家级报纸2篇，国家级网站14篇；区级网站2篇；市级广播电台75篇，市电视台1篇，市级报纸4篇；县级电台3篇。（二）做好消协简报的发送工作，消协简报作为社会各方面了解消协工作的窗口，在联系消协与各有关部门工作方面，发挥了桥梁和纽带作用。2008年上半年，共发送消协简报6期，1800份，主要形式有315工作动态、投诉聚焦、诚信风采展示等，既宣传了消协工作，也宣传了诚信企业，使消协工作进一步得到社会各界的认可。（三）5月12日，市消协、县消协开展了送《消法》进庙会宣传咨询服务活动。在此次活动中，共设消费示图板13块，发放《消法》小册子2万份，接待消费者咨询257人次，受理投诉25件，为消费者挽回经济损失1.6万余元。二、积极做好受理消费者投诉工作，提高调解率，切实保护消费者的合法权益 1、\*\*县消费者协会2008年上半年共受理消费者投诉19件，成功调解19件，解决率为100%，为消费者挽回经

济损失32,163.00元,接待来访咨询124人次。投诉主要是:家用电子电器类1件,占投诉总数的5%,与去年同期相等,主要商品是MP4;家用机械类4件,占投诉总数的21%,与去年同期相比增长4倍,主要商品是助力车;百货类3件,占投诉总数的15.8%,与去年同期相比增长50%,主要商品是日用杂品和服装鞋帽;农用生产资料类5件,占投诉总数的26%,与去年同期相比减少44.4%,主要商品是农机具;服务类6件,占投诉总数的32%,与去年同期相比减少80%,主要有对公用事业、房屋装修、其他服务的投诉。

2、2008年上半年,消费者投诉与2007年相比呈下降趋势,主要原因是消协“三站”的建立和消协开展的诚信体系建设工作,使大多数企业能自觉承担起维护消费者合法权益的责任,使投诉在企业内部消化解决。消协在处理消费者投诉过程中,针对消费者投诉的热点、难点问题与有关部门积极配合,认真调查取证,使调解工作做到客观、公开、公平、公正。

王家老太太过80岁生日,全村人都来祝贺,喜庆的氛围因在燃放烟花中把孙子炸伤了给全家人蒙上了阴影怎么也高兴不起来,4月9日,一肯中王某向宁城消协投诉称,自己为给老母亲过生日,在天义某门市购买鞭炮烟花在晚上燃放,因烟花有质量问题将自己侄子炸伤,要求经销商赔偿,经销商认为是人为导致推托责任。消协调查发现,王某购买的烟花共7个品种,价值1930多元,于9日晚燃放时其中一个大礼花爆炸导致王某侄子左胳膊炸伤,根据《消法》规定,“经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求”另外经销商不能提供无过错证据,因此应当承担责任。最终经销商承担了王某侄子的医药费,王某表示满意。

天义镇某小区284户居民群体投诉

开发商违反合同规定收取有线电视入网费、合同工本费的投诉案件，自4月28日以来，宁城消协陆续收到小区居民投诉，称他们在该小区购买的商品房，开发商收取了300元的有线电视入网费和250元的合同工本费，如果不交这两项费用就不给住房钥匙和合同文本，居民为了早日入住，大多数都交纳了这两项费用，但事后拿到购房合同才发现合同上规定电视入网费由开发商承担，并且合同不应收取工本费，认为这两项收费违反了购房合同的规定，要求退回所交费用，但开发商百般推诿，用种种理由搪塞，不予退款。经消协组织双方多次调解，对开发商讲明他们的行为违反了《合同法》，损害了消费者的合法权益，最后，开发商为284户居民退了所收费用合计156,200.00元。

三、确保食品市场消费安全 3月，县工商局、县消协严查食品安全，确保消费者食品消费安全，消协根据消费者投诉食品主要是过期、“三无”产品的实际情况，及时在有关媒体上发布消费警示，提醒消费者在购买食品过程中要看包装上有无厂名、厂址、生产日期、保质期、合格证。在购买到过期食品时要及时找商家退货或向消协等有关部门投诉，对食用过期食品造成危害的要及时入院治疗，并保留票据等相关证据。工商局、消协检查了全县45家超市、商店，查获超期变质食品5大类，30个品种，价值5万余元，并进行集中销毁。

四、实行农资“四项制度”，护农保丰收 3月底，消协配合县工商局对流通领域重点商品种子、化肥、农膜、农药实行“四项制度”，即：“进销台帐制”就是种子、化肥、农药、农膜经营企业要建四本帐对农资的进货单位以及销售情况进行登记；“封样制”对企业经营的种子、化肥进行封样，企业、有关部门各执一份，如发现农

资质量问题及时进行化验确定责任；“预先赔付制”根据企业信誉度拿出500010000元资金划入消协指定帐户，对农资侵权行为在最短时间内进行赔偿；“回访制”消协和企业对农民田间进行不定期回访。通过开展“四项制度”护农保丰收。

五、开展了声势浩大、内容丰富、形式多样的以“消费与责任”为主题的“315”国际消费者权益日宣传活动（一）3月13日至3月14日，县消协组织宣传车队，其中包括各行政执法职能部门、诚信企业车队42台，历时2天，开展送法下乡宣传咨询活动，3月13日在三座店集市、3月14日在必斯营子集市，利用集市人多、宣传面广的特点，围绕“消费与责任”年主题，向广大消费者宣传普及“消费与责任”年主题的含义，明确经营者的义务和消费者的权利，通过宣传，进一步增强了农村消费者的自我维权意识。（二）3月15日在铁东电影院召开“消费与责任”2008年315国际消费者权益日宣传咨询服务活动，把315活动推向高潮。

1、在铁东电影院门前设立315宣传纪念咨询服务活动主会场，各行政执法职能部门、诚信企业悬挂“消费与责任”宣传条幅共10条；设立图板展示区，共19块图板参展，分四大展示区，即地方名优产品区、服务“三农”区、打假扫劣成果区、诚信单位区；设立法律法规咨询服务台、投诉台、曝光台，各行政执法职能部门现场受理消费者的投诉、举报、咨询，为消费者服务；各诚信企业设立宣传台，向广大消费者推介本企业的商品和服务，倡导诚信经营，在全县营造和谐的消费氛围。

2、县领导高度重视并亲临活动现场，县人大副主任马再林、县政府副县长刘万东、县政协副主席魏利天参加了宣传咨询活动。县工商局局长、县消协会会长盖兴川，县工商局副局长、县消协

常务副会长贾智鸿向广大消费者发放消费维权宣传材料。3、上午10点，县领导同宣传车队到天义蚂蚁山垃圾场集中销毁了工商机关查获的食品、饮料、酒等4大类50多个品种，市场标价4.6万元；烟草专卖局查获的假烟137件，市场标价23万元。以上商品合计27.6万元。4、315活动期间，共出动宣传车75台次，其中行政执法职能部门36台次，诚信企业39台次；出动宣传人员380人次，其中工商机关160人次，质监、烟草专卖、食品药监等部门60人次，企业160人次；散发宣传材料8万份，其中工商机关1.5万份，其他单位3万余份，企业3.5万份；接待消费者咨询1124人次；展出图板27块；参观群众13万人次。（三）认真做好前期准备工作，使315宣传活动取得预期效果。3月初，县长助理、工商局长盖兴川组织召开党组会议，深刻领会“消费与责任”年主题活动的重要性和必要性。要求消协充分发挥好组织协调作用。与各有关职能部门搞好配合，采取各种有效形式，组织开展好2008年315国际消费者权益日纪念宣传咨询活动，从而进一步提高全县消费维权质量和水平。3月6日，宁城县工商局、宁城县消费者协会组织召开了消协三届六次理事会暨2008年“315”国际消费者权益日纪念活动新闻通报会。会议总结2007年消协工作情况，布置2008年工作。研究制定了2008年“315”活动实施方案。对被评为县级诚信单位的宁城县移动通信分公司长青路营业厅等23家单位颁发牌匾和证书。移动公司经理于长军代表诚信单位做了服务承诺等方面发言。今年“315”宣传活动得到了各有关媒体的大力配合，在“315”活动前后连续报道有关“315”活动的专题和新闻，宁城电视台3月8日晚新闻播出“消协三届六次理事会暨315新闻通报会”报道。宁城电视

台3月14日中京博览栏目播出315专题“消费与责任”；赤峰广播电台3月14日社会广角栏目连线“消费与责任”；宁城电视台3月15日播出刘万东副县长纪念315国际消费者权益日电视讲话.赤峰电视台3月17日直播生活栏目播出“宁城县消协315假货销毁现场。”

六、继续开展诚信体系建设工作 为了进一步贯彻落实“消费与责任”年主题，营造我县和谐的消费环境，加大维护广大消费者合法权益的力度，提高人民群众的生活质量，构建和谐社会，宁城县消费者协会继续开展了诚信单位创建活动，在创建县级诚信单位的基础上，对未发生“三诉”即消费者投诉、申诉、起诉，并能妥善处理的诚信单位，经过评审后进入“一星级”诚信单位。各诚信单位积极参加，体现了对创建和谐消费环境的积极参与。

七、开展了面向社会公开征集十大消费维权难点、十大不良消费习惯、十大消费维权建议活动 宁城县消协根据市消协的工作要求，开展了征集十大消费维权难点、十大不良消费习惯、十大消费维权建议活动，共发放调查问卷200份，广泛征求消费者在消费领域中哪些问题出现纠纷后得不到合理解决；消费者存在哪些不良消费习惯，如有违社会公德、污染环境、浪费资源、有损身体健康等；对消费维权工作以及侵权现象向执法部门或相关企业提出合理化建议。通过征集，共收到消费维权建议30多条，不良习惯60多条，其中包括维权难点：购买商品房出现质量问题，得不到合理解决；网上、电视购物陷阱多，维权难；垃圾短信陷阱多，维权难；手机质量问题投诉难；干洗服务纠纷多，鉴定难；电动车维修服务难。不要轻信广告，盲目购买药品。维权建议：不要轻信直销商品的宣传，盲目邮购；质检部门应阶段性的抽查化妆品

市场，并公布结果；把消费教育纳入中小学课程非常必要；关于商品房取暖应按使用面积收取的建议。消费不良习惯：购物使用塑料袋；使用一次性筷子；不经医嘱看药品说明或销售人推荐购药；吸烟消费行为；不要陷入购物返券陷阱。

八、消协组织建设进一步增强 在县政府、县政协、县工商局的大力支持下，县财政在拨付消协工作人员工资的基础上，在县财政紧张的前提下，为县消协拨付办公经费2万元，充分体现了县政府对消费维权工作的关注与支持，为消协更好开展工作，打下了良好的基础。更多信息请访问：考试大公网 网校 公选论坛 公务员在线题库 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)