

最新消费总结 消费者协会年终工作总结(通用7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

消费总结 消费者协会年终工作总结篇一

中国消费者协会于1984年12月经国务院批准成立，是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全国性社会组织。下面是本站小编整理的一些关于消费者协会年终工作总结，供您参考。

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××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××、××及××等产品，活动取得了圆满成功，更好地宣传了当地名优产品。

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,××市人大常委会副主任等一行在××市人民政府副市长、市人民政府副秘书长、市工商局局长、消费者协会会长陪同下,深入××、××县和××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《××消费者合法权益保护条例》进行了检查。市人大常委会副主任××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，与政府的桥梁纽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《××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。

一、围绕“消费与责任”年主题活动，较好地完成各项工作任务

1、认真开展了“3·15”国际消费者权益日纪念活动。“3·15”活动期间，××区消费者协会召开消协理事会议，布署纪念“3.15”活动有关具体工作。组织工商干部、消协人员开展××进校园、进社区、进居委会活动30次，组织市场专项检查25次。制作宣传展板7块，散发宣传资料8000余份，共张贴宣传横幅、条幅45条。开辟了“3·15”宣传专栏10处，各单位向××信息网投稿20篇，向《××日报》等新闻媒体投稿10篇。

3月14日上午，××区工商分局、××区消费者协会积极参与

在××影剧院广场隆重举行的××市纪念“3.15”销售假冒伪劣商品启动仪式。在启动仪式上共出动宣传彩车30多辆，并对标值100多万元假冒伪劣商品进行了集中焚烧处理。当日还在城乡设立了10个咨询服务台，现场提供咨询、受理消费者申(投)诉、介绍识真辨假知识和散发宣传资料。主咨询服务台设在电信大楼附近，重点宣传先行赔付制度。同时还组织电信、移动、邮政、供电等单位走上街头向社会公开书面服务承诺，并现场受理消费者投诉。各工商所、各消协分会均围绕宣传主题，精心设置了咨询服务台。值得一提的是××工商所、××消协分会还创办《××消协》简报。

2、扎实推进普法宣传教育。一是以“3·15”国际消费者权益日纪念活动为契机，设立咨询服务台、制作宣传展板、编印红盾活页、介绍识真辨假、散发宣传材料、开展巡回宣传等多种形式进行宣传；二是各消协分会继续利用学习园地开展消费教育；三是组织工商干部，消协工作人员开展食品安全进校园、社区、居委会活动对消费者进行广泛宣传教育。

3、依法受理消费者投诉。全年共受理消费者投诉114件，调解结案112件，建议消费者寻求其它途径解决2件，调解率达98.2%，为消费者挽回经济损失217326.00元，不予受理5件，接待来访和接受咨询1250人次。从投诉问题性质看：质量问题居首位，投诉87件，占投诉总量的76.6%；从投诉商品类别看：百货类投诉最多，投诉42件，占投诉总量的36.8%。从而化解了消费纠纷，维护了社会稳定，促进了经济发展。

4、积极推行诚信承诺企业联盟建设工作。辖区内已建立50户诚信承诺联盟企业，已入盟的企业都建立有效监督机制，扎实开展消费纠纷的和解工作。全年共促进消费纠纷和解151件，其中：商品类和解121件；服务类和解26件；农用生产资料类4件，为消费者挽回经济损失112134.00元。从而降低了管理成本，畅通了消费纠纷解决渠道，促进了经营者与消费者和谐共赢。

5、加强对商品和服务的社会监督，保护消费者的合法权益。区消协重点开展了以下活动：一是区消协联合市消协开展手机消费、大学生服装消费、食品安全消费等三次专项调查，社会反响强烈；二是为更好地发挥消费调查员社会监督作用□20xx年新发展54名消费网络调查人员，较好地完成工作任务；三是利用查询职能，全年共向有关行政部门、行业协会反映、查询和建议有结果的5次，有效地解决疑难投诉问题。

6、圆满完成××区消费者协会换届工作。××年5月30日上午在区工商分局五楼会议室胜利召开区消协第×届×次理事大会。会议审议并通过了新修改的《××区消费者协会章程》。选举产生了新一届区消协事、常务理事、会长、副会长、秘书长，其中会长1人，副会长4人，秘书长1人，会上还聘请名誉会长4人。消协组织能力得到进一步加强，履职能力得到进一步提升。

7、定期通报投诉情况分析。按市消协要求，及时、准确上报中消协《综合统计报表》及统计分析工作。根据消费者投诉情况分析，××区消费者协会定期向社会通报消费维权热点、难点问题。共发布消费警示8次，尽可能把消费维权由事后补救转为事前防范。

8、加大宣传报道力度。上半年共出简报12期，内容包括：投诉分析、消费警示、消费常识等，各消协分会向××信息网投稿30篇，刊登在市级以上媒体稿件24篇，扩大了消协工作在社会上影响。

9、努力完成省市消协、区工商分局临时交办的各项工作任务。

二、存在的问题

今年，××区消费者协会在网络建设、消费纠纷和解、宣传教育等工作取得了一定成绩，但与上级的要求、消费者的需求和形势的发展仍有一定的差距，主要表现：一是××区消

费者协会工作人员业务素质、协调能力有待于进一步提升；二是“一会两站”建设工作虽然全面展开，但作用不够明显，特别是“两站”的作用；三是宣传报道力度不够，特别在《××消协通讯》上不能及时、准确加以宣传报道，其中有一部分工商所没有完成市级媒体宣传报道任务；四是××区消费者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地力度有待于进一步加大。

三、明年工作打算

1、充分发挥消协理事单位作用。××区消费者协会要加强与消协理事单位配合和联系，发挥理事单位的职能作用，方便、快捷地解决消费纠纷，切实维护好消费者的合法权益。

2、进一步规范和完善“一会两站”工作。按照“四个统一”的要求，区消协将加大对“一会两站”建设工作督查力度，进一步整合消费维权资源，降低维权成本，方便消费者就近投诉，更好地维护消费者的合法权益。

3、认真做好查询工作。××区消费者协会在处理和调解消费纠纷的过程中，就有关维护消费者权益存在的问题，主动向有关行政部门反映、督促、查询和建议，促进行政管理部门重视消费者权益保护工作和快速解决有关问题。

4、加强对商品和服务的社会监督。继续开展市场消费问卷调查活动，以规范经营者经营行为，指导消费者理性消费。

××区消费者协会在市消协和××区工商分局重视和指导下，基层分会理解和配合下，认真履职，勤奋工作，开拓创新，××区消费者协会工作一定会再上新台阶。

一、围绕“消费与发展”年主题活动，较好地完成各项工作任务

(一)认真开展了“3·15”国际消费者权益日纪念活动。“3·15”活动期间，刁镇消费者协会认真布署纪念“3.15”活动有关具体工作，组织工商、消协人员开展市场专项检查20次，在各大商场制作宣传展板7块，散发宣传资料4000余份，共张贴宣传横幅、条幅12条。同时，现场受理消费者投诉。

(二)扎实推进普法宣传教育。一是以“3·15”国际消费者权益日纪念活动为契机，设立咨询服务台、制作宣传展板、介绍识真辨假、散发宣传材料、开展巡回宣传等多种形式进行宣传；二是各消协分会继续利用学习园地开展消费教育；三是组织工商干部，消协工作人员开展食品安全进校园、市场、超市活动对消费者进行广泛宣传。

(三)依法受理消费者投诉□20xx年新审批“刁镇景观湖宾馆”、“山东宏大机械厂”，“章丘天霸家具厂”等市级“消费者满意单位”3家，受理消费者投诉案件42件，为消费者挽回经济损失4万余元，从而化解了消费纠纷，维护了社会稳定，促进了经济发展。

(四)加强对商品和服务的社会监督，保护消费者的合法权益。县消协重点开展了以下活动：一是联合市消协开展手机消费、家电下乡、食品安全消费等三次专项调查，社会反响强烈；二是为更好地发挥消费调查员社会监督作用；三是利用查询职能，全年共向有关行政部门、行业协会反映、查询和建议有结果的4次，有效地解决疑难投诉问题。

(五)积极开展消费权益保护宣传报道□20xx年，在各级媒体发表消费维权稿件4篇，有效扩大了社会影响，不断促进工作的开展。同时，努力完成章丘市消协、章丘市工商局临时交办的各项工作任务。

二、存在的问题

20xx年，我协会在消费纠纷和解、宣传教育等工作取得了一

定成绩，但与上级的要求、消费者的需求和形势的发展仍有一定的差距，主要表现：一是协会工作人员业务素质、协调能力有待于进一步提升；二是“一会两站”建设工作虽然全面展开，但作用不够明显用；三是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地力度有待于进一步加大。

三、20xx年工作打算

(一)充分发挥消协理事单位作用。要加强与消协理事单位配合和联系，发挥理事单位的职能作用，方便、快捷地解决消费纠纷，切实维护好消费者的合法权益。

(二)进一步规范和完善“一会两站”工作。按照“四个统一”的要求，县消协将加大对“一会两站”建设工作督查力度，进一步整合消费维权资源，降低维权成本，方便消费者就近投诉，更好地维护消费者的合法权益。

(三)认真做好查询工作。在处理和调解消费纠纷的过程中，就有关维护消费者权益存在的问题，主动向有关行政部门反映、督促、查询和建议，促进行政管理部门重视消费者权益保护工作和快速解决有关问题。

(四)加强对商品和服务的社会监督。继续开展市场消费问卷调查活动，以规范经营者经营行为，指导消费者理性消费。

消费总结 消费者协会年终工作总结篇二

20xx年，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“3·15”消费权益日纪念活动。一是围绕年主题，认真做好了今年的“3·15”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“3·15”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“消费与民生”年主题，组织好“3·15”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。

三、完善了“一会三站”维权网络建设。在实现上年“一会三站”工作目标的基础上，今年主要在抓基础、抓培训、抓制度、抓处理投诉上下工夫，发挥“一会三站”在消费维权方面的作用。

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“消费警示”、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。

消费总结 消费者协会年终工作总结篇三

（一）本行基本情况

我行自xx年x月x日经浙江省银监局批准开业，分行下设办公

室、计划财务部、风险管理部、运营管理部四个管理部门，以及营业部、公司业务部、小企业部、个金业务部、国际业务部五个业务部门。先后开通了个人储蓄业务、个人贷款业务、个人中间业务、各类企业存款业务、结算业务、贷款业务、理财业务、基金业务、电子银行业务等普通业务，又开办了以“年审工厂”、船舶抵押贷款、渔捷贷、无还本续贷等符合地方经济特色的创新业务。

（二）组织机制及制度建设情况

从成立之始，我行就十分重视金融消费者权益保护工作，成立了以行长为组长，分管行长为副组长，各部门负责人为组员的金融消费者权益保护工作领导小组。建立健全了金融消费者权益保护的工作制度，梳理了金融消费者投诉处理工作流程，明确规定我行运营管理部在职责范围内负责分行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评，协调分行其他相关部门形成金融消费者保护的联动机制。我行在营业厅墙壁醒目位置公布了本行受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项，并做到积极、妥善、快速处理金融消费者的投诉或者建议，及时告知金融消费者处理结果并接受金融消费者的监督。机构负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，我行运营管理部运营管理岗和网点营业厅主任是服务投诉的管理人员，网点会计主管为指定的投诉处理人员、负责职责范围内的客户投诉处理工作。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，建立了以电话、网络、意见簿（箱）、上门、信件等形式的多种投诉渠道，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，且应对不同渠道的投诉设定了处理实效，要求在规定时间内将客户投诉进行化解。

（三）权益保护情况

把消费者权益保护工作前置渗透到各项具体的业务中，向金融消费者全面、完整提供有关金融产品或者服务的真实信息，

制定了固定的风险提示和信息披露格式，对复杂产品、关键条款或者交易条件以通俗易懂的语言向消费者说明，进行充分的信息披露和必要的风险提示。对产品与服务的性质、主要风险、收费标准、金融产品表现情况以及其他影响产品预期收益的重要事实等的介绍说明负责做到全面、真实，不夸大产品收益或者掩饰产品风险的信息，不作虚假宣传。

在客户购买金融产品、接受金融服务时，对客户购买的金融产品、接受的金融服务进行如实告知，让客户自主选择金融产品、金融服务，努力维护金融消费者的知情权和选择权。特别是随着我行业务品种的逐步齐全，在基金、理财等新业务的推广中，特别强调客户风险提示工作，践行保护金融消费者权益的职责。

金融消费者在接受我行的金融服务时，我行遵守为客户保密的原则，对atm机、网银系统、征信系统、账户管理系统、客户管理系统等系统采取了设置访问权限、增加身份识别功能等措施保护客户个人金融信息，办理司法查询时验看协查通知书、相关司法文书、留存查询人员身份证件等措施确保金融消费者的个人隐私及信息安全。建立了相应的内部控制制度及安全的信息系统保护金融消费者的财产不受侵害。

（四）开展宣传培训情况

我行积极响应监管分局、人民银行及上级分管行的号召，面向广大平普通消费者开展了“提升信用品质，普及金融知识万里行”活动，“普惠公众 诚信服务，切实保护金融消费者权益”，“弘扬枫桥经验、金融知识进万家”为主题的金融消费者权益保护日专题活动，“3.15消费者权益保护宣传周”活动，“5.13绍兴市金融消费者权益保护日”活动等形式多样的专题活动。每次专题活动期间，营业网点利用网点门楣led显示屏滚动播放宣传标语，营业大厅等宣传点摆放宣传展架，设立“金融消费者”咨询台，抽调业务上经验丰富、沟通能力强的业务骨干担任现场咨询员，负责接待相关咨询、

投诉，充分发挥便民便利服务站的有利优势。在活动日期间，各设咨询台的网点重点围绕银行卡用卡安全、残损券零币兑换办法、假币防伪知识、电子银行使用技巧、银行免费及收费项目、理财产品、个人信贷业务等与消费者息息相关的金融知识，并结合本网点自身特点，开展形式多样的宣传活动，向广大消费者发放资料，宣传介绍金融消费者权益保护常识，同时积极征求消费者对改进金融服务、提高服务质量的意见和建议，力求最大限度满足金融消费者的合理需求。

式，培训之余并组织交流学习心得。

根据《指引》，结合我行的自身实际情况，虽制定了相关的制度文件，但在具体的实施过程中，也存在着一定的问题。

（一）部分员工对金融消费权益保护存在认识上的不足

随着金融经济的不断发展，金融消费已然成为一项重要的消费活动，然而保护消费者的措施相对薄弱，导致了部分员工缺乏这方面的意识，在对金融消费者权益保护的重要性在认识上还存在很大不足。

（二）相关制度还需进一步完善

由于我行目前开展的业务还是比较单一，相对应的系统也不够完善。随着日后业务的不断开展，金融产品及金融服务的不断创新，也会带了更多金融消费权益保护方面的问题。这必将使我行拓宽金融消费保护领域，加大金融消费权益保护的工作重点，规范新业务的操作流程，出台新的制度并完善原有的关于消费权益保护方面的制度。

（三）金融业信息安全宣传不够到位

我行虽积极做好日常的金融知识宣传，却忽视了金融业信息安全的宣传。金融业信息化的快速发展，对信息技术的要求

越来越高，对金融信息安全的保障难度也在不断加大，在平时的的工作中，我行对信息安全工作的指导还处于初级阶段，缺乏完整的认识。

提升全体员工的维权意识，引导客户强化风险意识，以进一步推动消费者权益保护工作的深入开展。

（一）强化金融消费权益保护意识，提高服务水平 进一步加强员工的教育培训，树立维护金融消费者权益的服务意识，提高服务水平。从自身价值与履行社会责任的角度，高度认识和关注金融消费权益保护问题，让消费者享受到优质的金融服务。

（二）进一步完善制度，切实保护金融消费者权益 把消费者权益保护工作落实到业务管理制度和业务流程中去，进一步完善各项内控制度，制定相应的考评制度，实现全员全方位的管理机制。结合各种消费者权益保护活动，认真组织各部门、各岗位、各类人员中开展个人金融信息保护专项自查。自查重点包括遵守法律、法规、规章和规范性文件的规定，依法合规收集、保存、使用和对外提供个人金融信息等方面。通过自查，使全行内部权限管理规范，责任落实明确，有效降低个人金融信息被盗的风险，确保个人金融信息不泄露、不滥用。

（三）加大宣传力度，提高公众维权意识

把金融消费教育贯穿于金融消费者的日常金融活动中，加大对社会公众的金融宣传力度，提升全体公民的整体金融水平，提高金融消费者的金融知识和风险防范意识，增强金融消费者的自我保护能力。

消费总结 消费者协会年终工作总结篇四

为认真贯彻落实国务院、自治x[]自治x扶贫部门关于开展好消

费扶贫的相关通知要求□xx市扶贫办根据自身实际情况制定了《□20xx年xx市消费扶贫行动实施计划》，用消费扶贫来创新推动社会扶贫，建立“三项机制”、运用“四种模式”、做到“五个结合”，扎实推进消费扶贫工作取得实效，现将近期工作小结如下。

一、消费扶贫进展情况

一是紧密结合援疆扶贫工作。1月初，由xx市发改委牵头，市商工局、人社局、教育局等多部门参与的xx援x工作座谈会召开，会上□xxxx工作队专门就20xx年援x扶贫工作专题作了报告，计划由xx市政府以财政预算采购采购农副产品的形式帮扶贫困户创业增收。随即，召开xx市电子商务进农村综合示范工程推进工作会议，借力援x资金发展农村电子商务网点3个，帮助贫困户销售农副产品增收xx万余元。

二是加强定点帮扶扶贫工作。全市定点帮扶行业部门单位11x个，定点扶贫村队11x个，帮扶干部下沉村队帮助销售贫困户农副产品、牲畜等xx万余元，捐助发展生产帮扶物资达xx万余元；利用元旦、春节等重大节日契机，挖掘假日经济潜能，带动农贸消费市场，帮助我爱xx超市□x和xx超市等商贸企业对接贫困农户+合作社+超市的模式，加快推进贫困农户鸡蛋、蔬菜、牛奶等农产品直入市场，扩大扶贫车间饼干、糕点、囊等产品入货渠道，缩短中间环节，提升盈利空间，1月-2月实现扶贫车间、合作社、贫困户新增销售收入近50万元。

三是打通线上线下销售渠道。制定印发《□xx市推进电子商务进农村综合示范工程工作方案》和《□xx市电子商务进农村培训工作方案》，方案明确xx市电子商务进农村工作目标、主要任务、保障措施等，已经完成xx镇、xx乡、xx镇电子商务集中培训工作，累计培训xx人次，开展消费(电商)扶贫购买贫困户农产品累计金额达xx万余元。

二、存在的问题

受新冠疫情影响，援x帮扶资金及消费扶贫项目工作进行缓慢。

三、下一步计划

一是抓好电子商务进农村工作。加快xx镇电子商务服务中心建设□xxxx村电商服务站点建设，引导贫困农户创业型、能人大户引领型、等多种建设模式，完善电商扶贫示范网店与建档立卡贫困户利益联结机制，重点为建档立卡贫困户提供代购、代卖、代办等业务，形成“一店带多户”、“一店带一村”的网店扶贫模式。

二是扩大农副产品销售渠道。积极联系工业企业、商贸企业、物流园食堂，为扶贫大棚蔬菜的销售寻找销路，重点用好政府集中采购的方式助力贫困户增收。

消费总结 消费者协会年终工作总结篇五

一是确保创建组织到位。建立健全了我镇创建工作领导小组，明确镇长任组长，分管负责人任副组长，辖区街道及相关部门负责人为成员；建立放心消费区域创建网络，明确全镇九大街道办事处、城中工商分局、开发区工商分局作为成员单位，镇三产办作为实施主体单位；明确创建实体单位，曙光中路（安达步行街）作为示范街，新华农贸市场作为示范市场，星海社区作为示范社区、海北村作为示范村、海北钢架设施园艺生产基地作为农产品示范基地；明确40户经营户作为示范店，另外还编制了2011年创建实体单位计划，切实履行创建职责，使创建工作得到组织保障。镇财政累计拨付放心消费创建专项基金30万元，为创建工作提供了资金保障。

二是目标责任落实到位。我镇按照县放心消费创建办公室《关于加强区域创建工作意见》的要求和全镇放心消费区域创建工作目标，细化分解各项工作任务，制定行之有效的工

作方案，以责任状的形式把任务落实到街道，把责任明确到人，确保创建工作“抓在手、抓到位”。

三是工作实效督查到位。镇政府与各街道签订创建责任状，制定了《关于全镇放心消费区域创建考评考核的意见》海镇政〔2011〕170号文件。2011年是放心消费创建活动的考核测评年，也是“十一五”收官之年，为加大对创建活动的督查考核力度，我镇专门下发了《关于组织开展放心消费创建测评工作的通知》海镇政〔2011〕83号文件，对每个阶段的工作进行定期检查，督促企业、经营者和街道按照规定的要求做好创建的各项工作。深入了解群众对消费环境的实际感受，真正把人民群众放心不放心作为衡量创建工作成效的标准，把人民群众满意不满意作为考核街区创建工作的实绩，确保放心消费创建工作取得实实在在的效果。

二、开展“三项活动”，营造放心消费创建工作新环境

一是开展以“美丽海安我的家，放心消费靠大家”为主题的教育活动。通过利用广播、橱窗、板报、宣传标语、街头咨询等形式，宣传放心消费区域创建工作的重大意义，使广大群众都能了解开展放心消费活动的重要性和必要性，积极融入创建活动。共举办广场活动6次，布置宣传橱窗板报45块，宣传标语、横幅、宣传旗1000多个。2011年3月28日在安达步行街广场组织了近千人的“海安镇创建放心消费镇宣言发布暨承诺活动”，对全社会公开承诺，并对创建工作提出了具体要求，形成浓烈的创建氛围。

二是开展公益广告宣传活动。联合工商、城管部门，在辖区部分主干道开展“放心消费温馨提示用语”和“放心消费创建活动标识”公益广告宣传，播放放心消费之歌，时刻提醒经营者增强法律意识、诚信意识、责任意识，提醒广大消费者增强自我保护意识、维权意识。全镇放心消费宣传标语、活动标语张贴1000多张。

三是开展放心消费知识进社区活动。通过发放《给全镇广大居民的一封公开信》，将创建意义、创建目标、创建标准、创建要求告知每个居民和经营者，使辖区内广大群众和经营者在年内对创建活动的知晓率分别达95%和90%以上。举办了三次广场文艺活动，将放心消费创建知识，自编自导，排成各种文艺节目，同时穿插放心消费知识有奖竞猜活动，使放心消费知识和创建活动入心入耳，寓教于乐，起到应有的宣传和普及作用。

三、坚持“三个延伸”，构建放心消费创建工作新格局

一是放心消费创建工作向企业延伸。放心消费区域创建工作有计划、按步骤向辖区重点企业延伸，强化企业与消费者的互动，重点抓好以产品质量和食品安全为重点的专项整治工作，增强企业创建工作的主动性和积极性，提升创建工作效能。同时在企业中培养和发现创建典型，引导企业向先进学习，向先进看齐。去年重点抓了天恩食品有限公司的创建试点工作，该企业是农产品加工示范基地，通过组织发动，制定创建计划，落实创建措施和制度，并向全社会承诺，得到了广大消费者的理解和支持。

二是放心消费创建工作向行业延伸。行业创建是创建工作的重点，按照成立组织机构、制定实施方案、完善达标标准、组织宣传活动、建立消费诉求机制、开展公开承诺等六个方面的创建要求，我们首先在餐饮行业进行试点，专门成立了餐饮协会，强化餐饮行业创建会员单位间的互动。皇冠大酒店、锦龙国际大酒店、海安宾馆、海中宾馆、年年有余大酒店、河北大酒店、海霸王大酒店、稳得福大酒店、天上人间大酒店、新晨光大酒店、中洋现代城大酒店等18家大酒店成为餐饮行业创建的先进会员单位。

三是放心消费创建工作向社区延伸。积极开展“放心消费进社区”创建活动，强化组织领导，细化工作目标，硬化工作措施，让创建活动开展得更加普及和深入。中心街道星海社

区是区域创建社区试点单位。该社区专门成立了以社区书记为组长的创建工作小组，认真组织社区创建工作，开展社区放心消费承诺，开展放心消费创建工作宣传，通过橱窗、广告栏、宣传画、标语横幅等形式进行宣传活动，并组织辖区内经营者开展放心消费创建承诺，并取得了很好的效果。

四、落实“三项举措”，实现放心消费区域创建工作新成效

一是开展行业专项治理活动，优化市场环境。我镇配合县相关职能部门深入推进以农业生产资料、食品安全、药品市场、农资市场等重点行业为重点的专项整治。在全镇开展规范药品经营企业、经营行为及非药品冒充整治活动中，全镇100多家药品经营企业共查出非药品品种xx多种次，提出检查意见500多条、处理意见近600条，填写药品医疗器械检查意见书100多份。在以种子、农药、肥料、兽药、饲料和饲料添加剂的市场专项整治中，坚持做到农资产品质量监管，加强案件查处，推进农资信用体系建设，建立农资打假联动体制。严厉打击制售假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、强制消费和利用霸王合同等手段，损害消费者合法权益的违法行为，切实维护广大人民群众切身利益。城中工商所专门制定了《关于加快食品经营者落实进货检查验收及记录制度的实施意见》，规范了经营者进货行为。各项专项整治活动都取得了很好的效果。

二是开展创建实体建设，做到务实求效。我镇认真组织了创建培训，建立健全了相关台帐，重点抓好“五个一”放心消费创建示范工作。去年创建曙光中路（安达商业步行街）示范一条街；以文峰超市加盟店为主的40多户示范店；新华农贸市场示范市场；星海和海北示范村（居）；海北钢架设施园艺生产示范基地。安达商业步行街作为示范一条街创建，镇创建领导小组十分重视该示范街的创建工作。作为该街的投资主体安达置业有限公司投资20多万元用于该商业步行街创建活动，该街每个经营商铺都张贴放心消费创建标识、创建承诺书和致消费者的公开信，悬挂放心消费过街横幅和大型

广告，开展放心消费优秀商户评比活动。使安达商业步行街成为全县的创建典型，并为省市放心消费创建工作会议召开提供了很好的现场。

消费总结 消费者协会年终工作总结篇六

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。

(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、青浦等郊区区域；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办理流程、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

20xx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办理流程，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20xx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，受到了社区居民的一致好评。

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。

案例1：

2013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:

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。

消费总结 消费者协会年终工作总结篇七

为了能够体现党员的先锋模范作用，本人一向以一名合格党员的标准要求自己，认真学习，努力工作，用心思考，力求在工作、学习上有进步，在党性修养上有所提高。

思想上，用心进取，坚持对党的理论知识的学习，进一步提高自己的思想觉悟。切实执行党的纪律、国家的法律以及学校、学院的各项规章制度，加强自身修养。平时关心国家大事，时刻与党持续一致，以党员的标准严格要求自己。

学习上，严格要求自己，态度端正，努力刻苦，构成自己独特的学习方法，并在学业上取得不错的成绩。进入大四以来，我深知专业课程的重要性，学习更加勤奋努力，取得更好的成绩。

工作上，进入实习单位以来，我工作认真踏实，勤勤恳恳，职责心强，坚持理论联系实际，自觉提高工作水平，工作态度好，做到个人利益服从群众利益。不怕困难，勇于奉献。

生活中，我注意从一点一滴的小事做起，勤俭，节约，努力培养自己良好的生活习惯和道德修养。与人友善，与同学及室友关系十分好，有良好的群众基础。助人为乐，从各方面关心同学，帮忙同学。

总的说，一年来我较好地履行了党员的职责和义务，圆满地完成了党组织交办的任务，认真参加了组织生活和学习讨论，政治思想觉悟有了很大提高，较好地发挥了党员的先锋模范作用。但是，用党的标准来衡量，我还有以下缺点：一是党的理论知识有待进一步加强；二是工作魄力有待提高；三是体育活动参加较少。今后，我必须努力改正缺点，做一名优秀的共产党员。