

佛山市照明灯具协会 消费维权服务站工作制度

一、工作职责

（一）“消费维权服务站”职责

1. 受理、处理消费者的咨询，向消费者提供消费信息服务；受理、处理消费者的建议和意见，不断提高商品和服务质量。
2. 受理、处理消费者与本单位的消费纠纷，并做好相应记录。
3. 向本单位职工宣传有关消费维权的法律法规。
4. 对消费者投诉集中的问题以及涉及本单位的重大、紧急消费纠纷事件，及时向工商等有关部门反映。
5. 定期汇总、报送和分析消费者诉求情况，有针对性地进行防范和加强自律。
6. 配合工商部门开展对消费维权服务站处理消费投诉案件的回访和检查。
7. 建立、健全消费纠纷和解与消费侵权赔偿制度、商品质量和服务规范承诺、不合格商品退市等制度。
8. 协助检查企业的商品质量、包装、标识、宣传、广告等是否符合国家法律法规的规定，防止损害消费者权益的违法行为发生。
9. 处理工商部门交办的其他消费维权工作。

（二）“消费维权服务站”工作人员职责

1. 认真学习、宣传法律法规和消费知识。
2. 及时受理和解决消费纠纷，并做好记录；情况复杂的，及时向辖区工商所（分局）反映，配合工商机关处理。
3. 督促本企业或经营区域内的经营户自觉履行保护消费者权益的法律义务，对发现的违法经营行为线索，属于工商部门管辖的及时向辖区工商所（分局）反映，由辖区工商所（分局）按照职能和程序依法处理；属于其他部门管辖的及时向有关部门反映。
4. 保持与工商部门经常性联系，配合工商部门的监督检查。
5. 从事其他与消费者权益保护有关的工作。

二、工作规程

（一）咨询、建议、意见的受理和处理

1. “消费维权服务站”受理消费者关于商品知识和信息的咨询、有关服务问题的咨询以及其他与维护消费者合法权益有关问题的咨询，并受理消费者关于商品质量、改善服务以及其他与维护消费者合法权益有关的建议和意见。

2. 工作人员接受咨询和建议意见时，应热情有礼，使用文明规范语言。

3. “消费维权服务站”受理咨询，能直接答复的，应详细解答；不能直接答复的，在核实、了解后明确回复。

4. “消费维权服务站”受理建议和意见，应认真进行研究，拟出切实可行的方案提供给所在企业，推动企业提高产品质量和改善售后服务。

（二）消费投诉的受理和处理

1. “消费维权服务站”受理消费投诉应记录消费者投诉的日期、方式、内容、受理的情况，并在处理完毕后记录处理结果。

2. 消费投诉的处理，应在双方自愿的前提下，以公正、合理为原则，通过诚恳协商，依法与消费者达成和解，并填写《“消费维权服务站”消费投诉登记表》，双方签字确认处理结果。

3. 自行受理的消费投诉，应当在受理之日起5日内作出处理，并将处理结果回复投诉人；需要延长处理时限的，最长不超过10日；无法达成和解的，应于2个工作日提交由属地工商所进行调解（需说明未能达成和解的理由），消费者执意向消委会等其他部门进行投诉或向人民法院提起民事诉讼的，不得阻挠。

4. 接到各级12315中心交办的消费投诉，应当自案件受理之日起15个工作日内进行调解处理，并将处理结果回复投诉人和交办部门；到期仍无法达成调解一致意见，应向投诉人和交办部门说明情况。

5. 对消费投诉反映的事关社会稳定和人民群众生命、财产安全的突发事件、重大事件，“消费维权服务站”应立即向各级12315中心及所在地工商所报告，并积极配合和协助工商部门对事件的处理。

消费纠纷工作流程图



佛山市照明灯具协会

2021年1月25日

佛山市照明灯具协会