

佛山市照明灯具协会 消费纠纷和解制度

为保护消费者的合法权益，做好消费维权工作，化解消费纠纷，维护社会经济秩序，促进社会和谐发展。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他相关法律法规规定，制定本制度。

一、本制度所称消费纠纷，是指消费者在本单位消费时，其合法权益受到损害，与本单位产生的消费纠纷。

二、消费纠纷范围：商品、服务质量和售后服务。

三、消费纠纷和解原则：自愿、公平、公正，更有利于消费者权益保护。

四、消费者主张诉求途径：消费者直接到本单位投诉处理机构(如消费维权联络站)投诉或向相关行政部门提起投诉(申诉)。

五、消费纠纷和解依据：《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、国家“三包”相关法律法规规定、《消费投诉处理制度》和《消费维权质量承诺制度》等。

六、本单位依法保护消费者的合法权益，自觉守法经营，积极开展消费投诉举报的处理工作，妥善处理消费纠纷。

七、建立健全投诉处理机制，建立专门的投诉处理机构(如消费维权联络站)，设置专门处理消费纠纷的工作人员以及投诉热线电话，积极在相关行政部门的监督指导下开展消费纠纷和

解。

八、投诉处理机构（如消费维权联络站）负责登记、受理、转办、处理、反馈、跟踪回访各类消费投诉（含消费者投诉和相关行政部门转交）。建立投诉登记制度，详细记录每件消费纠纷以及处理情况，应该包含内容：

- 1、消费者姓名、联系方式、投诉日期；
- 2、投诉内容，要求以及相关的事实依据；
- 3、投诉处理结果（需双方当事人签名或盖章确认）；

九、消费纠纷在受理后应及时按分类进行处理，对于商品瑕疵问题，采取质量先行负责，落实质量承诺责任，承担“三包”责任；对于服务质量问题，有过错的要道歉并及时纠正；对于售后服务问题，要切实优化售后服务质量，提升消费者满意度等；原则上，简单纠纷应在3天内处理完毕，较复杂纠纷应在7天内处理完毕。若消费纠纷无法在规定时间内处理，应及时告知消费者可以向消费者协会或工商部门申诉，或在双方自愿的情况下由当地仲裁委员会仲裁，或直接向当地人民法院提起诉讼。

十、对于消费者情绪激动或发生肢体冲突的纠纷，工作人员应及时赶赴现场协调，无法控制的情况下应及时向当地公安机关报警，并配合相关部门做好事后处理工作。

十一、处理纠纷的工作人员必须树立全心全意为消费者服务

的意识，处理态度要和蔼、耐心、负责任、高效率。处理过程要认真、冷静，遇到无法和解的纠纷应及时向上级主管汇报情况。工作人员应严格遵守保护消费者资料的规定，未经消费者同意不得公开其个人资料及投诉情况，保护当事人的合法权益。

十二、本制度自公布之日起施行。

佛山市照明灯具协会

2021年1月25日

佛山市照明灯具协会