

佛山市照明灯具协会 消费投诉处理制度

为保护消费者的合法权益，构建放心消费体系，及时公正处理消费者投诉，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、本制度所称消费投诉，是指消费者直接投诉或相关行政部门转交的消费者在本单位消费时，其合法权益受到损害，向我会提出的诉求。

二、消费投诉的范围：商品质量、服务态度和售后服务。

三、消费投诉处理依据：《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》、国家相关商品“三包”的规定、相关国家（行业）标准和本会公开作出的承诺。

四、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。

五、投诉处理机构（如消费维权联络站）负责接待、受理、转办、处理、反馈、跟踪回访各类消费投诉事宜。建立投诉登记制度，详细记录每件消费纠纷以及处理情况，必须包含内容：

- 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）；

六、消费投诉在受理后应及时进行处理，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。若消费投诉无法在规定时间内处理，消费者直接投诉的，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；相关行政部门转交的，及时答复转交单位，并积极配合相关行政部门的调解、调查工作。

七、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个人资料及投诉情况，保护当事人的合法权益。

八、加强信息互相通报，本会消费投诉处理情况要定期向相关行政部门报告。

九、相关行政部门转交的消费投诉，要高度重视，及时处理反馈，积极提供调查协助，不得无故拖延。

十、逐步完善消费投诉处理机制，不断通过学习、培训提升消费投诉工作人员的业务水平和服务能力。

十一、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