

# 佛山市照明灯具协会消费维权服务站管理制度

## 一、指导思想

根据佛山市消费维权行业自律大联盟联盟标准 LM/CRS 1—2019《消费维权服务站建设与运行管理规范》、团体标准 T/FSAS 43—2019《放心消费行业协会创建指南》的精神，为加强协会载体服务平台及半导体照明行业自律等建设，制定本管理制度。

## 二、建设目标

本协会为行业服务，同时为政府、为社会服务。协会发挥企业与政府之间的桥梁和纽带作用，积极维护企业合法权益，促进行业发展。遵守宪法、法律，维护国家的统一和民族的团结，不得损害国家的、社会的利益和其他公民的合法权利。充分发挥佛山市照明灯具协会在政府与企业、政府与人才之间重要的桥梁作用，开展消法等法律宣传，提高经营者消费维权自律水平，以提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度为目的，引导行业企业遵守消费者权益保护、税务、产品质量、价格、合同、广告、环境保护等方面的法律法规及强制性标准，依法依规经营，促进半导体照明行业服务工作的全面深化开展。

## 三、工作任务

- 1、组织宣传各项消费维权政策；
- 2、协助政府职能部门做好本行业消费维权现状调查，以及消费者维权培训的需求情况；
- 3、协助组织发动行业单位参加消费者委员会举办的各类消费维权普法宣传，参与组织行业举办有行业特色的消费维权自律宣传；

4、协助做好佛山市照明行业自律公约，树立良好的行业风气，建立和维护公平、公正、有效有序的竞争环境，维护正常的价格秩序，保护国家、地方和企业的整体利益，保护消费者、用户、生产企业、流通企业的合法利益，积极推进佛山市照明灯具行业健康发展，与国际接轨，参与国际竞争；

5、设置专门工作人员处理行业消费者投诉，建立并公示行业消费维权热线，明晰《佛山市消费维权服务站联盟标准体系》消费维权服务流程；

6、协助做好相关的会员单位消费信用调研工作，及时了解、掌握和反映相关会员单位信用建设问题，在政府与企业之间发挥沟通联系的桥梁作用。

7、总结行业企业和消费维权服务工作的情况，反映服务存在的问题和企业的最新状况，听取消费者及企业对服务工作的意见与建议，积极参加消费维权服务培训，研讨下一阶段开展服务工作的有效措施等。

#### 四、工作管理

1、维权工作站明确专人负责，配备维权服务专员，按《佛山市消费维权服务站联盟标准体系》消费维权服务流程规范工作人员职责、受理消费纠纷，协商调解消费纠纷。

2、建立联系回访制度。维权服务专员定期以电话、短信、qq、微信、邮件等方式联系回访，每个月至少在行业会员企业开展一次实地走访。

3、认真做好工作信息收集及报送，充分利用报刊、网络、微博、微信等传媒手段进行宣传。重要事项及时呈报佛山市市场监督管理局消费维权服务管理办公室及所属区镇街的消费维权服务管理办公室。

4、建立信息反馈制度。通过电话、短信、qq、微信等方式每月及时将行业要情、政策信息、培训活动及问题解决情况反馈消费者和企业。

5、建立工作例会制度。定期参与消费维权服务工作例会，交流工作、沟通情况，提出困难和问题并研究解决办法。也可根据工作需要，召开专题会议，讨论相关议题。

6、服务项目签订正式服务协议/合同。保障双方的合法权益，建立档案管理，按规章制度履行服务内容。

7、保密管理。依据签订的协议/合同履行职责，不得泄漏服务对象的技术秘密及商业秘密，也不得向任何第三方披露。

## 五、服务宗旨

本协会在社团登记机关佛山市民政局监督管理下；本协会消费维权服务站在佛山市市场监督管理局等相关职能部门指导下进行工作，开展活动。

本管理制度自发布之日起施行，本协会消费维权服务站遵守宪法、法律、法规和国家政策，遵守社会道德风尚，自觉加强诚信自律建设。

佛山市照明灯具协会

2021年2月2日