

消费维权服务站工作规程

1. 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，应详细解答消费者的疑惑；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。

2. 消费投（申）诉的受理和处理。

(1) “消费维权服务站”受理消费投（申）诉应记录消费者投（申）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（申）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管辖的分局进行调解（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) 接到工商部门转来的消费申诉，应当自接到之日起 3 日内作出处理（另有时限要求的除外），并将结果回复申诉人和交办的工商部门；需要延长处理时限的，最长不超过 5 日；到期仍无法达成和解的，说明理由，于 2 个工作日内退回由属地管辖的工商分局进行调解。

(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”应立即向所在地分局报告，并积极配合和协助工商部门对事件的处理。