

佛山市禅城区陶瓷行业协会会员单位 放心消费示范企业标准 (试行方案)

一、经营规范

1、严格执行《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规、经营、产品质量标准与规范，对商品及经营服务等有严格的质量管理标准和检验管理制度，并符合国家有关质量标准和行业管理规范与要求；

2、经营主要负责人对开展创建工作高度重视，积极配合协会开展的“放心消费示范企业”创建工作，确定专职对接工作人员进行材料有序报送；

3、严格按照“六项标准”做好消费维权配套工作，有固定办公场所、配备专用电话传真、悬挂统一牌匾、统一工作台账、统一制度上墙公示、公开投诉热线电话；

4、在经营场所张贴服务种类、收费标准、服务时限、投诉处理和售后赔偿标准等相关承诺，承诺内容标准应不低于《赔偿先付》制度；

5、无经销假冒伪劣产品、违规产品、侵权产品及违背道德与法律的经营性维护，近两年以上无违法违章行政处罚；

6、企业不仅要注重经济效益，更应重视社会效益，不断强

化对经济、环境和社会发展的责任意识，维护利益相关者的合法权益，热心公益事业，主动回馈社会，勇担良好企业社会责任。佛山市消委会将在全市范围内发起佛山市企业“向消费者承诺诚信经营”的活动，为打造佛山“倡导诚信经营，创建适宜消费城市”保驾护航；

7、主动承担社会责任，积极开展各种方式的消费教育，提高国民消费技能，倡导理性科学消费，培育成熟消费市场。

二、服务规范

1、企业员工应着统一具有本企业表示的服装，并佩戴工号牌或胸卡，工作时间仪容仪表整洁干净；

2、狠抓商品质量管理，对生产产品进行自检和抽检相结合的管理制度及办法，应配备相应的检测室（点）和技术人员，建立检测台账，公示检测结果；

3、完善的制度体系，除基本的公司规章制度外，需要有针对性产品销售服务的制度，建立健全问题产品召回、下架、退市制度，对报损销毁的不合格产品做到有鉴定、有记录、有台账、有结果；

4、价格规范，所有商品明码标价，一货一卡，杜绝虚假打折、虚假标价等欺诈消费者行为；

5、促销行业规范，企业开展各项促销活动必须依法、规范进行，不得有虚假宣传等欺诈消费者行为，促销的产品必须保证产品质量和承担售后服务责任；

6、广告宣传内容依法、规范，不搞虚假宣传、虚假让利、虚假优惠、虚假承诺等商业欺诈行为。公平买卖，不欺行霸市、强买强卖；

7、使用规范合同文本，合同内容表述准确，不与消费者签订减轻或免除自身责任、侵害消费者权益的格式合同，确保合同履行到位；

8、认真履行“三包”义务，设立健全的售后服务保障体系。配备专人专线，制定方便快捷处理程序，公平、合理、及时解决消费争议，力求 100%妥善解决消费者投诉；

9、尊重人格，保护隐私，尊重消费者，不对消费者进行侮辱、诽谤、搜查身体及其物品，确保消费者的人身安全、人身自由和人格尊严；合理采集消费者个人信息，建立严格信息管理制度，保护消费者隐私。

三、投诉处理

1、完善售后服务，认真履行《消费者权益保护法》，切实兑现对消费者的各项服务承诺，规范售前、售中、售后服务体系，设立消费者维权投诉部门，安排专（兼）职人员负责接待处理。有投诉处理记录，归档规范。消费者投诉一般情况下在 7 日内处理完毕，投诉解决率达到 100%，投诉处理满意率达 90%以上；

2、设立专门的纠纷处理及产品损害赔偿部门，实现业务部门和纠纷处理部门的职能分离，业务人员和理赔人员的身份分离，充分发挥投诉受理、处理部门对业务部门的服务监督作用。

定期或者不定期地加强对纠纷处理人员的业务素质和沟通技巧的培训；

3、正确应对消费者投诉：

（1）全面认识消费者投诉的目的：①要求补偿因产品质量（商品或服务）造成的直接损失或间接损失；②解决因经营者、销售人员、业务人员等服务态度恶劣而导致人格尊严受到的精神损害；③要求企业重视自己投诉的问题；④消费者自身情绪需要得到一定程度的宣泄；

（2）正确认识消费者的投诉行为：①投诉可提高企业自身工作质量和效果；②投诉可提供企业挽回自身声誉的机会；

（3）解决消费投诉需注意的问题：①定性调节与模糊调节相结合，灵活处理消费投诉；②坚持在双方资源、平等、公平、公正的基础上解决消费投诉；③坚持原则掌握调解技巧，有效处理消费投诉；④重视处理投诉群体，尤其是老年人、特殊群体的消费投诉。