**消费纠纷处理制度**

一、切实履行《消费者权益保护法》等法律法规规定的经营者的义务，维护消费者合法权益，兑现各项服务承诺。

二、设立消费维权服务站，安排专（兼）职人员负责接待处理消费者的咨询和投诉。

三、对消费者诉求，认真做好接待、记录、处理、反馈等工作，主动协调沟通，快速和解消费纠纷。

四、做好投诉受理、处理记录，归档规范。

　　五、消费者直接投诉到有关行政部门、消委会的，应积极主动配合有关部门、消委会，及时妥善处理消费纠纷，并向相关部门报告处理情况。

　　六、处理途径

（一）与经营者协商解决。

（二）通过关注“江门市放心消费”微信公众号，进行线上投诉。

（三）向行政主管部门投诉。政府热线：12345、12315。

　 （四）向人民法院起诉。