

# 山东省太阳能行业协会

## 关于开展行业消费维权 服务自律行为检查的通知

全体会员单位：

前期，为了规范行业发展，推动行业企业在售前、售中、售后等节点提高服务意识，打通社会共治关键关节，在省市场监管局的指导下，省消费者协会联合省太阳能行业协会设立了山东省太阳能行业协会消费维权工作站。

近日，有消费者向省行业协会消费维权工作站反映，少部分行业企业置维护消费者权益、化解消费纠纷的主体责任于不顾，在售后服务领域收费标准严重偏离实际价格，售后服务人员存在不按标准随意收费的不当行为。在省行业协会对其提出纠正建议后，有关企业仍然置若罔闻、包庇纵容、甚至变本加厉，行为和社会影响极其恶劣，严重影响了行业形象和广大规范服务企业的行业美誉度。

为了发挥行业自律作用和联系、发动、约束行业企业售后服务标准，维护消费者和行业用户的权益，保障行业健康稳定发展，省太阳能行业协会消费维权工作站将于近期开展

行业消费维权服务自律行为检查工作，有关要求通知如下：

### 1. 自律自查阶段

6月6日前，各会员企业根据通知要求对本企业售后服务收费情况进行自查、自评，制定统一的收费标准，规范收费方式等服务环节要求。

### 2. 行业检查阶段

9月底前，省协会消费维权工作站联合省消协根据前期行业企业自查情况，通过材料抽查、听取情况和实地检查等方式对企业自查情况进行评价检查，对存在问题的企业进行督导整改。

### 3. 社会公示阶段

11月底前，将检查情况通过协会网站公告和省级媒体宣传等方式向社会进行公示公告，对突出典型案例予以列入行业黑红榜，促进行业消费服务意识提升。对存在较大问题的情况，通过省消费者协会上报省市场监管部门，由管理部门根据相关法规予以惩处；对消费服务意识强，消费者满意度高的品牌和企业上报行业管理部门予以宣传激励。

