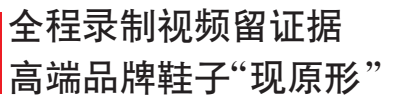


从事消费投诉协调工作20多年,“一身武艺”的老李还在不断学习

# 行业声音

老李是烟台市芝罘区世回尧市场监督管理所的一位基层工作人员,从事消费投诉协调工作20多年,见证了诸多消费者的维权路,也深切感受到调解消费纠纷的酸甜苦辣。



“后来，接到小伙投诉时，我联系了装修公司。”老李回忆，想不到，该公司当即表示油漆是业主提供的，并提供了预算单。面对此景，小伙拿出电脑，陆续打开八段录音，这些录音一点点地揭露了装修公司的谎言。面对录音，装修公司负责人只好乖乖赔偿，并自费将粉刷好的墙恢复了原貌。

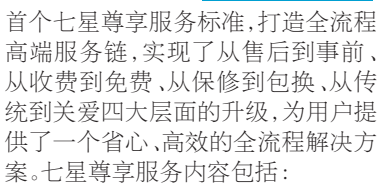
熟练掌握143个法规  
有十多个学习交流群

在老李看来,社会发展日新月异,需要不断地给自己充电,才能赶上节奏。在老李的手机上,有很多的学习交流群,“这些都是全国市场监管人的内部群,里面都是业务人员。每个群的定位也不一样,比如有的是探讨商标广告的,有的是探讨产品质量的,有的是探讨价格投诉的……”老李说,在群里,他收获了很多东西,大家会分享一些棘手的消费案例,总结解决投诉纠纷的方式和方法,对法律法规进行详细解读,发布消费警示等等。

消费者一声感谢  
让他心里暖暖的

俗话说“群众利益无小事、一枝一叶总关情”。近年来，烟台市市场监督管理局始终坚持以人民为中心的发展思想，全心全意为群众排忧解难，扎实做好保障和改善民生工作。强化投诉举报处置，在机构改革中在全省率先完成12315、12365等5条热线整合，打造了“一个号码管维权”的快速响应平台，坚持有诉即接、接诉即办，在全省率先推行接诉即办工作制度，基本实现涉疫投诉举报“日清日结”。2020年以来，通过市12345热线、全国12315平台等14个系统接收各类诉求上万件，诉求回应、处理、告知、反馈率均达到100%。

# 创维以用户为中心,以服务创口碑



在推出七星尊享服务标准的同时,创维推出了全国联保的电子保修卡,消费者端实现了设备信息、销售信息可视化,享受在线服务,真正做到用户至上。

此外,创维推出了“上门测量定尺寸”“OLED电视只换不修”“整机三年质保”“送装一体”等服务举措。在深圳客服呼叫中心运营的基础上,创维斥资2000多万在四川遂宁、江苏南京建设呼叫中心分部,并多次升级客服接听设备及办公操作系统,全国统一服务热线95105555接通率稳定提升,确保为全国消费者提供365天的全天候服务。

创维关注和维护消费者的合法权益,切实履行《消费者权益保护法》等法律、法规。以用户为中心,持续提升用户满意度,真正承担起知名企业的社会责任。

**联系电话:18615957565 赵经理**