附件1：山东省住建行业消费维权工作站职能

1.宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》、《山东省消费者权益保护条例》等法律法规和消费知识;

2.依法受理、处理住建行业消费者的咨询和投诉，做好登记和解记录，及时向消费者提供准确消费信息;

3.建立、健全消费纠纷和解与消费侵权赔偿制度、商品质量和服务规范承诺、不合格商品退市等制度;

4.定期汇总、报送和分析消费者诉求情况，每年通过开会等形式汇报当年工作;

5.积极开展 3·15 消费维权公益活动，在住建行业开展消费知识和法律法规宣传及知识竞赛;

6.对消费者投诉集中、重大、紧急消费纠纷事件，及时向省市场监督管理局、省住房和城乡建设厅、省消费者协会等有关部门反映，并配合有关部门的监督检查;

7.承办省消费者协会交办的其他消费维权工作。

附件2：山东省住建行业消费维权服务站消费投诉登记表

编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投  诉  方 | 姓名 |  | | 联系电话 |  | |
| 通讯  地址 |  | | 邮政编码 |  | |
| 被  投  诉  方 | 企业  名称 |  | | 联系人姓名及电话 |  | |
| 通讯  地址 |  | | 邮政编码 |  | |
| 投  诉  方  式  及  内  容 | 商品  名称 |  | 投诉日期 |  | 金额 |  |
| 投诉方式（现场、来电、转办、其他等） | |  | | | |
| 投诉内容（应包括问题、诉求等）。 | |  | | | |
| 处理意见及结果：    经办人签字： 年 月 日 | | | | | | |