

中华人民共和国国家标准

GB/T 36113—2018

政务服务中心服务投诉处置规范

Specification for complaint-handling of administrative service centre

2018-03-15 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 处置原则	1
5 处置机构及人员	1
5.1 机构	1
5.2 人员	2
6 投诉方式和渠道	2
6.1 投诉方式	2
6.2 投诉渠道	2
7 处置程序	2
7.1 投诉受理	2
7.2 投诉调查	3
7.3 投诉处置	3
7.4 投诉处置流程图	3
7.5 意见反馈	3
7.6 资料归档	3
8 处置结果运用	3
附录 A (资料性附录) 投诉处置流程图	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本标准起草单位:江苏省南通市行政审批局、山东省济南市政务服务管理办公室、福建省龙岩市政务服务中心、江苏省南通市质量技术监督局、山东省新泰市政务服务中心管理办公室、广东行政学院、安徽工匠质量标准研究院有限公司。

本标准主要起草人:王一明、陈金辉、王晶、吴佩杰、李绥州、张伟、陈敢、徐建锋、王晓晖、涂峰、管昊昱、郭鑫、徐田忠、翁永进。



政务服务中心服务投诉处置规范

1 范围

本标准规定了政务服务中心(以下简称“中心”)的服务投诉处置原则、处置机构及人员、投诉方式和渠道、处置程序以及处置结果运用。

本标准适用于中心服务投诉处置工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 32169.1—2015 政务服务中心运行规范 第1部分:基本要求

GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

GB/T 32169.4—2015 政务服务中心运行规范 第4部分:窗口服务评价要求

GB/T 32170.1—2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分:基本要求

3 术语和定义

GB/T 32169.1—2015、GB/T 32169.3—2015、GB/T 32169.4—2015 和 GB/T 32170.1—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉 complaint

服务对象对事项办理和日常管理不满意向中心表达诉求的行为。

3.2

投诉处置人 complaint-handling staff

代表中心负责受理、调查、处理投诉的人员。

4 处置原则

投诉处置遵循以下原则:

- a) 合理合法;
- b) 公平公正;
- c) 尊重事实;
- d) 快速响应;
- e) 及时反馈。

5 处置机构及人员

5.1 机构

5.1.1 中心应明确相应的内设机构负责投诉处置工作。

5.1.2 内设机构应明确处置岗位及职责,并配置投诉处置人,建立投诉处置工作机制、流程,制定相应管理制度。

5.2 人员

5.2.1 投诉处置人应具体负责中心的日常投诉处置工作。

5.2.2 投诉处置人应客观公正、耐心细致,有较强的沟通协调能力,应准确把握政策法规,熟悉工作内容、履行岗位职责。

6 投诉方式和渠道

6.1 投诉方式

应包括但不限于:

- a) 现场投诉;
- b) 电话投诉;
- c) 信函投诉;
- d) 网上投诉。

6.2 投诉渠道

应公开投诉处置的接待场所、意见箱、电话号码、网址、电子邮箱以及信函邮寄地址等,确保渠道畅通有效、便捷可及。

7 处置程序

7.1 投诉受理

7.1.1 受理范围

属于本级中心所辖权限的均应受理,以下情形除外:

- a) 投诉人不是合法权益被侵害的本人或利害关系人的;
- b) 已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议、信访等法定途径解决的;
- c) 投诉内容不具体或没有明确的投诉对象,无法处置的;
- d) 投诉人未能提供联系方式或在规定期限内无法提供必要证据的。

7.1.2 受理要求

7.1.2.1 投诉处置人受理时应态度诚恳,主动稳定投诉人的情绪,认真倾听诉求。

7.1.2.2 现场投诉:投诉处置人接到投诉后,应在5分钟内到达现场,主动亮明身份,能够现场沟通化解的,及时处置,并做好事后记录;不能够现场沟通化解的,应将投诉人引导至投诉处置场所。

7.1.2.3 电话投诉:投诉处置人应主动向投诉人表明身份,详细了解投诉人的基本信息和诉求。

7.1.2.4 意见箱、信函及网络渠道等投诉:投诉处置人每个工作日应检查是否有投诉,并在1个工作日内主动回应投诉人。

7.1.2.5 对不予受理的投诉事项,应告知投诉人不予受理的理由;对不属于本级政务服务中心管辖的,同时告知其管辖部门。

7.1.2.6 受理时应做好投诉记录,其要素包括但不限于:投诉人的姓名、地址、联系电话,投诉对象、投诉时间、投诉方式,诉求、事实和证据等。

7.2 投诉调查

7.2.1 受理后,投诉处置人应及时向被投诉人了解情况,督促被投诉人主动配合。

7.2.2 投诉人与被投诉人所反映内容不一致时,投诉处置人应调查或调阅音视频等资料,分析研判,查清事实。

7.2.3 经调查,投诉的具体内容与实际情况不符的,视为无效投诉。

7.3 投诉处置

7.3.1 事实清楚或情由简单的现场投诉,应当场处置办结。

7.3.2 事实清楚或情由简单的非现场投诉,应在接到投诉后 1 个工作日内处置办结。

7.3.3 事实不清或情由复杂需要进一步调查的投诉,应在接到投诉后 3 个工作日内处置办结。

7.3.4 情由特别复杂的投诉,经分管领导批准可适当延长办理时限,延长时限不超过 2 个工作日。

7.3.5 投诉处置人应明确告知投诉人处置时限,延长办理时限的还应告知延长时限和理由。

7.3.6 投诉处置中,发现被投诉人涉嫌违法违纪的,按规定移交相关部门。

7.4 投诉处置流程图

投诉处置流程参见附录 A 的图 A.1。

7.5 意见反馈

7.5.1 投诉处置人应将处置意见及时向投诉人与被投诉人反馈。

7.5.2 听取双方对处置结果的意见:

- a) 对投诉处置结果满意的,处置办结;
- b) 对投诉处置结果不满意的,提供救济途径。

7.6 资料归档

投诉处置人将相关材料按照规定要求整理归档。

8 处置结果运用

8.1 投诉处置结果应通报相关单位,并作为相关考核的重要依据。

8.2 中心应定期统计、分析投诉处置结果,不断改进政务服务工作。

附录 A
(资料性附录)
投诉处置流程图

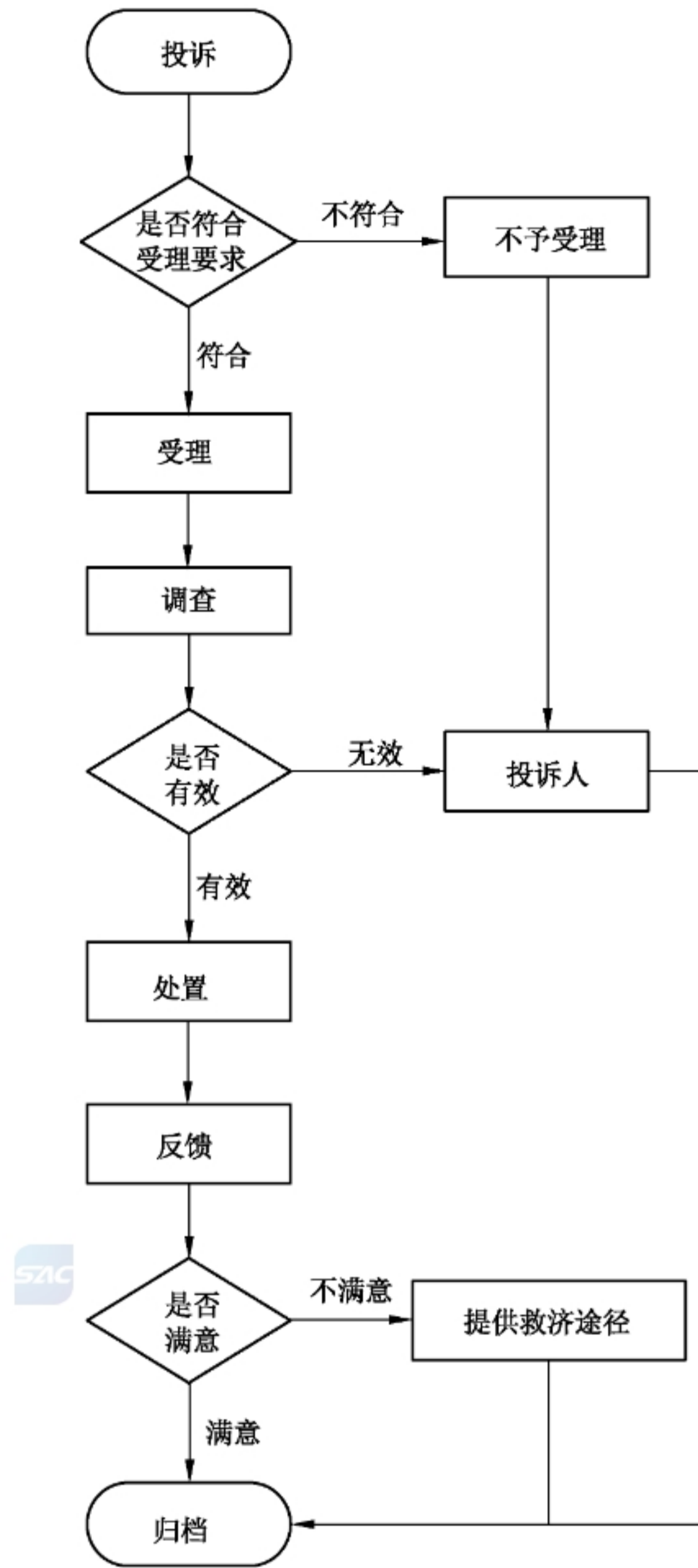


图 A.1 投诉处置流程图