



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
中国国家标准化管理委员会 发布

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。