

ICS 03.080.01  
CCS A 12

# DB41

河南省地方标准

DB41/T 2021—2020

---

## 市场监督管理投诉举报处置热线服务规范

2020 - 10 - 23 发布

2021 - 01 - 23 实施

---

河南省市场监督管理局 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 服务要求 .....	2
6 服务评价与改进 .....	4
附录 A（资料性）投诉举报服务用语 .....	6
附录 B（规范性）工作流程图 .....	7
参考文献 .....	8

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由河南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：河南省产品质量安全应急服务中心。

本文件主要起草人：崔捷、刘勇、朱亚玲、翟京宁、岳洋、刘柯颖、杨静、李园蕾、李晓岚、王秋生、靳营辉、吴爱军、张卉、吴晓玮、赵辉、高名扬、孙亮、刘卫东。

# 市场监督管理投诉举报处置热线服务规范

## 1 范围

本文件规定了市场监督管理投诉举报处置热线服务的基本要求，服务要求、服务评价与改进等内容。本文件适用于市场监督管理投诉举报处置热线服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 33357—2016 政府热线服务评价

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 市场监督管理投诉举报处置热线

市场监督管理部门设立的受理投诉举报的专用热线。

### 3.2

#### 市场监督管理投诉举报处置热线服务提供者

实施市场监督管理投诉举报处置热线服务的机构或部门。

### 3.3

#### 接通率

实际接通市场监督管理投诉举报处置热线的数量与呼入市场监督管理投诉举报处置热线总数的比值。

### 3.4

#### 等待时间

从呼入到接通市场监督管理投诉举报处置热线的间隔时间。

## 4 基本要求

### 4.1 机构设置及职责

#### 4.1.1 机构设置

市场监督管理投诉举报处置热线服务提供者应设立投诉举报热线服务处置中心，负责市场监督管理投诉举报处置热线的管理工作和服务工作。

#### 4.1.2 职责

市场监督管理投诉举报热线服务处置中心应建立完善的转办机制，在承诺的服务时限内应完成咨询、投诉、举报等业务，并及时将处理结果归档。

## 4.2 人员

4.2.1 市场监督管理投诉举报热线服务提供者应配备满足服务活动正常开展的管理人员和服务人员。

4.2.2 市场监督管理投诉举报热线管理人员应：

- a) 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；
- b) 熟练掌握市场监督管理工作流程，熟悉相关法律法规和政策文件；
- c) 熟悉岗位业务，具备行政调解能力、风险分析能力；
- d) 熟练使用计算机。

4.2.3 市场监督管理投诉举报热线服务人员应：

- a) 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；
- b) 具备满足服务需求的语言沟通能力，服务常用语参见附录 A；
- c) 熟悉岗位业务，热情服务，能够正确理解和识别诉求；
- d) 熟练使用计算机。

## 4.3 培训

4.3.1 服务人员经岗前培训并组织考核，考核不合格的服务人员不应上岗。

4.3.2 应定期组织培训，提高服务人员工作技能。

## 4.4 工作场所与设施设备

### 4.4.1 工作场所

市场监督管理投诉举报热线服务处置中心具有固定工作场所，配备满足工作正常开展的办公室、调解室、接听室、来访室、档案室等。

### 4.4.2 设施设备

4.4.2.1 应设置呼叫中心，拥有信息系统平台，信息系统平台应满足以下需求：

- a) 支持热线电话、网站、邮箱、现场、移动手机客户端（app）等多种渠道受理方式；
- b) 具有转办、归档、回访、满意度评价、催督办、到期提醒等功能；
- c) 可实现咨询、投诉、举报事项的内容和办理情况的导入、导出、分类、统计、汇总等功能。

4.4.2.2 应设置网络设备，定期维护，确保设备运转良好，配备以下设备：

- a) 呼叫中心接入设备；
- b) 自助语音服务系统；
- c) 计算机电话集成服务器系统；
- d) 数据库服务器、存储备份系统；
- e) 独立部署语音中间件应用服务器、录音服务器；
- f) 公共屏幕显示设备、监控管理系统；
- g) 视频监控摄像头、电话、计算机、打印机、扫描仪、录音、摄像等其他设备。

## 5 服务要求

## 5.1 工作流程图

如流程图所示，参见附录B。

## 5.2 受理

### 5.2.1 渠道

包括但不限于：市场监督管理投诉举报服务电话、网站、邮箱、现场、移动手机客户端（app）。

### 5.2.2 范围

群众反映的涉及市场监督管理职能范围内的咨询、投诉、举报等方面的事项。

### 5.2.3 受理条件

#### 5.2.3.1 投诉

投诉人的投诉应是消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。

#### 5.2.3.2 举报

举报人的举报应是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

### 5.2.4 受理信息内容

#### 5.2.4.1 投诉

服务人员接到投诉时，应主动告知投诉人需提供以下信息内容：

- a) 投诉人的真实姓名、联系方式、通讯地址等信息；
- b) 被投诉人的名称和地址等信息；
- c) 明确的投诉要求、理由和存在争议等相关事实根据。

#### 5.2.4.2 举报

服务人员接到举报，应主动告知举报人需提供以下信息内容：

- a) 明确的被举报对象和地址；
- b) 有涉嫌违法行为的具体线索或者相关的证据材料。

## 5.3 直接办理

5.3.1 对于一般性咨询类事项，服务人员应给与现场解答。

5.3.2 对于复杂性和专业性较大的咨询类事项，服务人员应在规定时间内将咨询内容通过信息系统平台转交至相关部门答复。

## 5.4 转交办理

5.4.1 对于未现场答复的咨询类事项内容，服务人员应在规定时间内将咨询内容通过信息系统平台转交至相关部门答复。

5.4.2 对于已经受理的投诉、举报类事项应在自收到之日起7个工作日内，通过信息系统平台转交至相关部门办理。

5.4.3 不应泄露诉求人信息，应对投诉、举报类诉求人信息保密。

## 5.5 催督办

### 5.5.1 范围

包括但不限于：

- a) 突发性事件；
- b) 即将到期事项；
- c) 超期未办理事项。

### 5.5.2 方式

催督办方式包括但不限于：

- a) 电话催督办；
- b) 书面催督办；
- c) 网络催督办；
- d) 现场催督办；
- e) 领导批示催督办。

### 5.5.3 办理时间

咨询类事项相关部门应自收到之日起三个工作日内报送办理结果。

投诉、举报类事项相关部门应自收到之日起四十五个工作日内报送办理结果。

## 5.6 结果报送

5.6.1 办理结果应做到事实清楚、证据确凿、合理合法，相关部门通过信息系统平台向市场监督管理投诉举报处置热线服务提供者回复。

5.6.2 投诉举报类事项应在报送时上传投诉/举报法律文书、图片等资料。

## 5.7 归档

服务人员录入咨询、投诉、举报类事件办理结果至信息系统归档保存。

## 6 服务评价与改进

### 6.1 服务评价

#### 6.1.1 评价方式

包括但不限于自我评价，第三方评价，消费者评价等。

#### 6.1.2 评价渠道

市场监督管理投诉举报处置热线服务提供者应邀请投诉、举报的诉求人对办理结果进行满意度评价，评价渠道包括但不限于：

- a) 电话评价；
- b) 短信评价；
- c) 网络评价；

- d) 会议评价；
- e) 现场评价；
- f) 信息系统平台评价。

### 6.1.3 评价指标

可参考使用表1所列指标。

表1 评价指标

名称	说明	计算公式	指标
接通率 (%)	实际接通市场监督管理投诉举报处置热线的数量占来电市场监督管理投诉举报处置热线总数的情况	接通的来电数/来电总数×100%	≥95
转交办理及时率 (%)	服务人员转交办理咨询、投诉、举报事项效率的情况	及时转交办理件数/转交办理总数×100%	100
按时回复率 (%)	转交办理类事项在规定时间内向市场监督管理投诉举报热线服务处置中心回复办理结果的情况	按时回复件数/转交办理件数×100%	100
调解成功率 (%)	调解成功投诉类事项占受理投诉类事项的情况	调解成功件数/受理投诉量件数×100%	≥80
结果内容一致率 (%)	诉求人收到办理结果内容与信息系统平台录入办理结果内容是否一致的情况	办理结果内容一致件数/办理结果总数×100%	≥80
归档率 (%)	受理咨询、投诉、举报类事项件数的归档情况	结果报送件数/受理总数×100%	100

### 6.1.4 评价结果

评价结果不满意的事项，相关办理部门应根据评价结果持续改进工作管理与服务水平。

## 6.2 服务改进

应按照 GB/T 33357—2016的规定，对市场监督管理投诉举报处置热线服务与管理工作建立改进机制，持续改进市场监督管理投诉举报处置热线服务与管理水平。

附录 A  
(资料性)  
投诉举报服务用语

A.1 规范用语

- 您好，这里是\*\*市场监督管理局投诉举报处置热线，请问有什么可以帮您？
- 先生/女士，请问您贵姓？如何称呼您？
- \*\*先生/女士，您的心情我可以理解，请您先不要着急，慢慢说。
- \*\*先生/女士，您投诉（举报）的内容是否是\*\*\*\*\*。
- \*\*先生/女士，您的诉求是否是\*\*\*\*\*。
- \*\*先生/女士，您还有什么需要补充的吗？请讲。
- \*\*先生/女士，感谢您提供的信息！您的电话或其他联系方式是否是\*\*\*\*\*，以便我们与您联络。
- \*\*先生/女士，您的投诉（举报）已经受理，相关部门会在 X 个工作日内办理并答复您。
- \*\*先生/女士，请稍等，正在为您查询。
- \*\*先生/女士，您好。感谢您的耐心等待。您查询的办理结果是这样的\*\*\*\*\*。
- 不用谢，这是我们的职责。
- 谢谢，我们做的还不够，请多提宝贵意见。
- 感谢您提出的宝贵意见，我们一定认真改正。
- 谢谢您拨打市场监督管理局投诉举报处置热线，再见。
- 我们的地址是：××，邮编是：××，网址是：××，信箱地址是：××。

A.2 禁忌用语

- 你找谁。
- 急什么。
- 我不是已经跟你说了吗。
- 不知道、不清楚、不行、不能办。
- 你怎么什么也不懂。
- ××不在，没法找。

附录 B  
(规范性)  
工作流程图

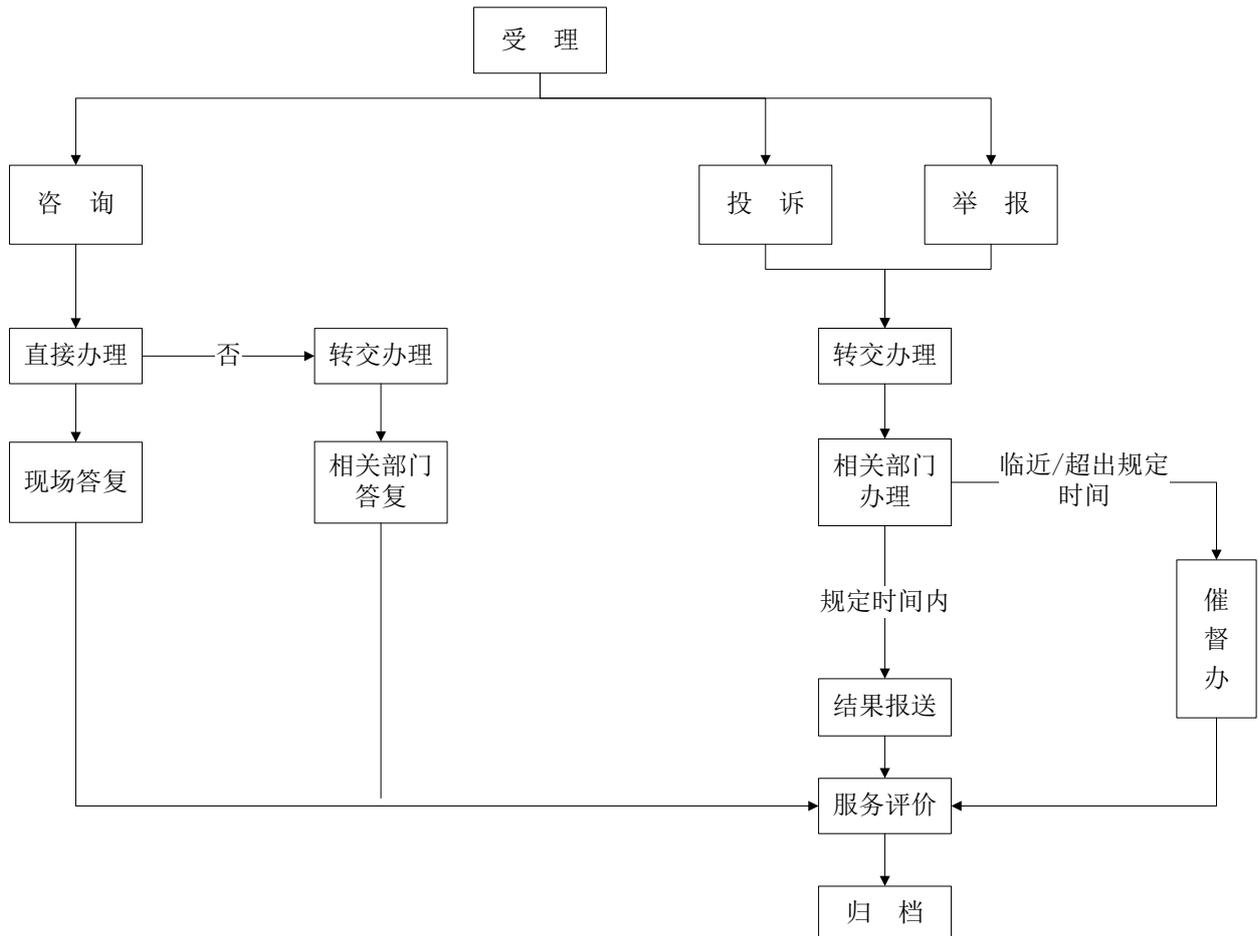


图1 工作流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 33358—2016 政府热线服务规范
  - [2] GB/T 33359—2016 质检举报处置热线服务规范
  - [3] 国家市场监督管理总局. 市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法. 2019年
-