



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—××××

质检举报处置热线服务规范

Specification of report and disposal hotline service for quality supervision

(征求意见稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫局

中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	
4 总体要求	4
4.1 讲求时效	4
4.2 公正处理	4
4.3 服务便捷	4
4.4 决策支持	5
5 资源管理	5
5.1 组织要求	5
5.2 人员管理	5
5.3 装备配备	6
5.4 管理制度	6
5.5 数据管理	7
6 服务流程	7
6.1 总则	7
6.2 咨询	11
6.3 投诉	12
6.4 举报	15
7 服务质量	16
7.1 服务质量评价	16
7.2 服务持续改进	18
8 风险信息管理	18
附录 A（规范性附录）机构标志	19
附录 B（规范性附录）服务用语	22
附录 C（资料性附录）咨询处理归档表	24
附录 D（资料性附录）投诉处理归档表	25
附录 E（资料性附录）举报处理归档表	26

前 言

本标准依据GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC264）提出并归口。

本标准主要起草单位：。

本标准主要起草人：。

质检举报处置热线服务规范

1 范围

本标准给出了质检举报处置热线服务的总体要求，以及资源管理、服务流程、服务质量、风险信息管理等方面的具体要求。

本标准适用于各级12365举报处置指挥中心。

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，仅所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。

《12365举报投诉风险信息分级与处置工作规范》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

质检举报处置热线 report and disposal hotline for quality supervision

全国质量技术监督检验检疫系统的咨询、投诉、举报处置指挥系统。

3.2

质检举报处置热线服务 services in report and disposal hotline for quality supervision

依托质检举报处置热线（2.1）为组织或个人所提供的服务。

3.3

12365 举报处置指挥中心

实施质检举报处置热线服务（2.2）的组织机构。

3.4

当事人 client

接受质检举报处置热线服务（2.2）的组织或个人。

3.5

投诉 complaint

当事人（2.4）因自身权益受到损害，且受损原因属于质检部门职责的产品和行政许可项目范畴，向质检举报处置热线（2.1）提出救济诉求的行为。

3.6

举报 inform of an offense

当事人（2.4）向质检举报处置热线（2.1）检举、揭发产品或服务质量违规或违法事实或者提供有关线索的行为。

3.7

接线率 answering rate

实际接通质检举报处置热线（2.1）的数量占呼入质检举报处置热线（2.1）总数的比值。

3.8

热线等待时间 waiting time

从呼入到接通质检举报处置热线（2.1）的间隔时间。

3.9

答复率 rate of answering

已答复的咨询、投诉、举报数量与受理咨询、投诉、举报总数的比值。

3.10

办结率 rate of ending

处理完毕的咨询、投诉、举报数量与受理咨询、投诉、举报总数的比值。

4 总体要求

4.1 讲求时效

12365举报处置指挥中心应在承诺的服务时限内完成咨询、投诉、举报等业务，并根据需要及时将处理结果反馈给相关方。

4.2 公正处理

对于投诉、举报问题，12365举报处置指挥中心应科学、公正地开展调查、处理。

4.3 服务便捷

12365举报处置指挥中心应强化人员配备、信息平台建设等，确保热线24小时畅通、工作时间内随时有专人负责接待。

4.4 决策支持

12365举报处置指挥中心应强化信息风险处理工作，及时上报风险信息，为质检工作总体决策提供支持。

5 资源管理

5.1 组织要求

5.1.1 12365 举报处置指挥中心应分级设置，其中：

国家质检总局负责承担全国质检举报处置热线系统的总体规划、需求分析、组织建设、平台规划建设及运行维护、业务管理和质检行政执法组织、协调与督查督办工作。

各地方质量技术监督局、各直属检验检疫局设立 12365 举报处置指挥中心，主要负责辖区内质检举报处置热线系统的建设、运行管理和举报处置指挥等工作，对本级局各项相关业务工作提供支持，并对下级局 12365 工作机构实施业务指导。

各省（自治区、直辖市）质量技术监督局和各直属出入境检验检疫局可根据需要在所属辖区市（县）或分支局设置 12365 举报处置指挥中心或 12365 举报处置中心，其具体工作职责由各省质量技术监督局或直属检验检疫局确定。

5.1.2 12365 举报处置指挥中心应设置固定办公场所，办公场所内按见附录 A 规定使用统一标志。

5.1.3 12365 举报处置指挥中心应统一机构名称为：XX（行政区划名称）质量技术监督/出入境检验检疫12365举报处置指挥中心。

5.1.4 12365 举报处置指挥中心应设置统一的热线号码，各省（自治区、直辖市）热线号码应为“区号+12365”。

5.2 人员管理

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 12365 举报处置指挥中心应配备满足业务工作正常开展的工作人员。

5.2.1.2 12365 举报处置指挥中心工作人员应：

- 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；
- 说普通话，使用附录 B 规定的礼貌礼语；
- 着装整洁统一，佩戴工号牌；
- 熟悉岗位业务，具备行政调解能力、风险分析能力；
- 熟练使用计算机。

5.2.2 培训要求

12365 举报处置指挥中心应对工作人员进行岗前培训，经考试合格后上岗。

12365 举报处置指挥中心应对工作人员进行继续教育，培训内容包括礼貌用语等服务技能、质检系统业务知识、知识库知识及使用方法等。

5.3 装备配备

5.3.1 基本装备

12365 举报处置指挥中心应配备必要的服务设备和基本办公设备，具体包括：

- 人工坐席；
- 电话机（录音电话）；
- 计算机；
- 语音呼叫应答一体机；
- 网络交换机；
- 操作控制台；
- 应用服务器及相关硬件设备；
- 其他办公设备及档案存贮设备等。

5.3.2 业务装备

12365 举报处置指挥中心宜根据工作实际需要，配备以下装备：

- 统一标志的质检举报处置热线工作用车；
- 录音、摄影、摄像设备和便携式计算机及打印设备等取证装备，有条件的还可配备执法终端等移动执法设备；
- 广播服务设备、公共屏幕显示设备、监控管理系统设备、用品存放设备等监控与服务装备。

5.3.3 信息化平台

12365 举报处置指挥中心应建立包括呼叫中心接入设备、IVR 语音服务系统、CTI 服务器系统、CTI 软件系统、存储备份系统等在内的信息化平台并定期维护，确保其运转良好。

5.3.4 工作场所

12365 举报处置指挥中心应配备满足工作正常开展的办公场所、调解室、接听室、来访室等。

5.4 管理制度

12365 举报处置指挥中心应建立和实施以下制度：

- 制定岗位职责手册，工作人员持证上岗；
- 工作日 8 小时内应有专人负责接待和收取邮件，特殊时期应执行值班制度；
- 对外公布服务承诺，并在承诺的服务时限内完成业务处理工作；
- 针对咨询、投诉、举报等不同业务类型，规范不同业务流程中各环节的具体要求；
- 工作人员每日首先核查系统，对于没有按时办结的部门进行询问和督促，对于应办未办、影响面较大的热点难点问题采取跟踪督办或现场督办；
- 按照《12365 举报投诉风险信息分级与处置工作规范》开展风险分析和处置工作；
- 定期开展服务质量评价，加强对内部人员工作态度、服务水平等方面的考核；
- 定期对下级局设立的 12365 举报处置指挥中心进行抽查，对结果予以通报并在提交质检总局报告中说明情况。

12365 举报处置指挥中心宜采取呼叫转移、录音留言等方式，实现 24 小时热线畅通。

注：录音之前应以适当形式提示当事人。

5.5 数据管理

12365举报处置指挥中心应利用相关数据开展统计与风险分析，支撑政府相关决策。

6 服务流程

6.1 总则

6.1.1 质检举报处置热线服务受理业务应为质检部门监管职责范围内事项，按照类型可划分为咨询、投诉、举报。

6.1.2 质检举报处置热线服务的服务方式包括电话服务、现场服务、信函服务（信件、传真、网络邮件、短信等）。

6.1.3 12365 举报处置指挥中心应对所有来电和回电实行全程自动录音，相关工作人员应及时做好受理登记，并做好答复和转办工作。录音记录应至少保存 1 年。

6.1.4 12365举报处置指挥中心应定期收集业务受理中遇到的疑难问题，查证准确答案，不断完善知识库。

6.1.5 质检举报处置热线电话服务基本流程如图1所示。

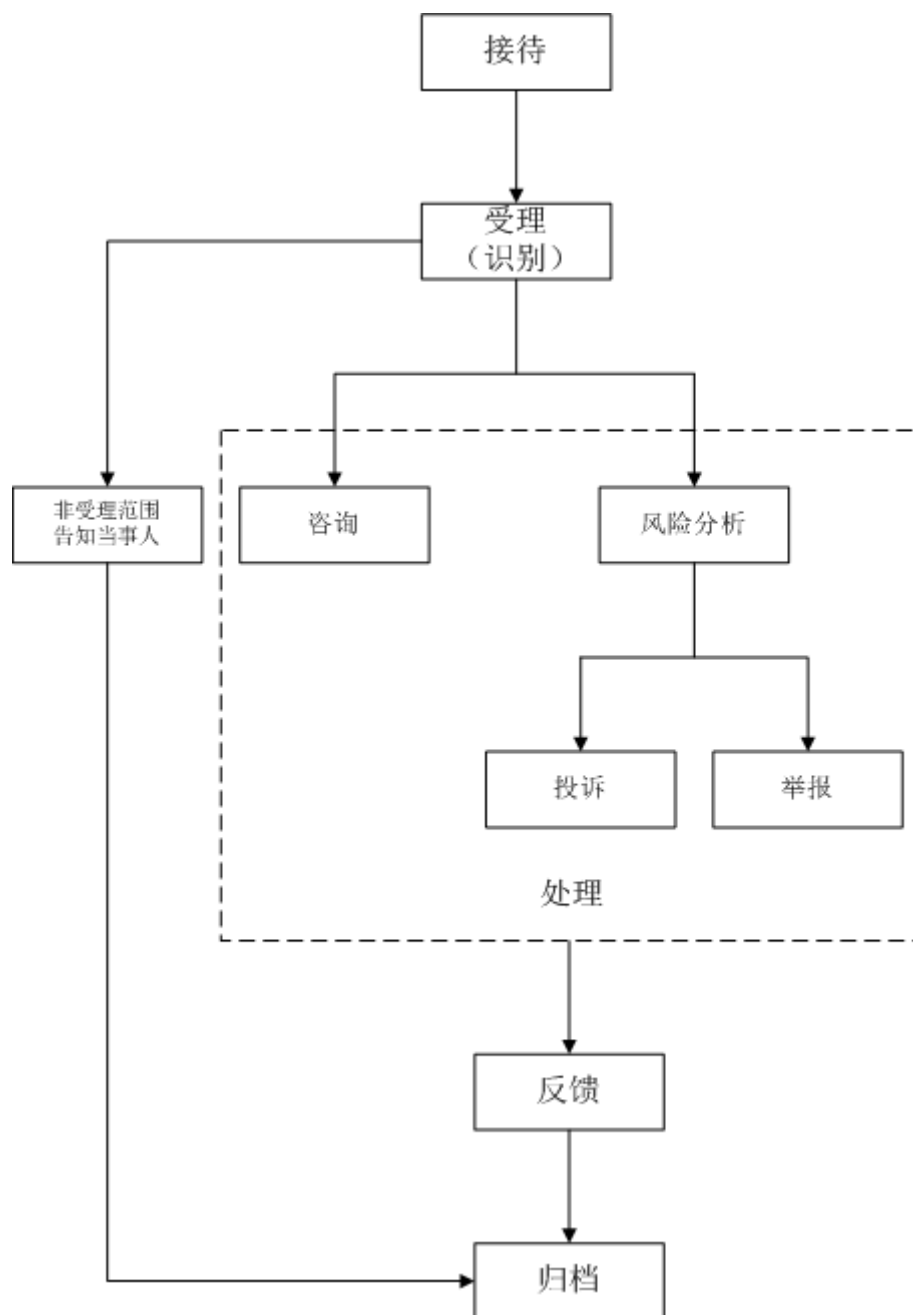


图1 质检举报处置热线电话服务基本流程图

6.1.6 质检举报处置热线现场服务基本流程如图2所示。

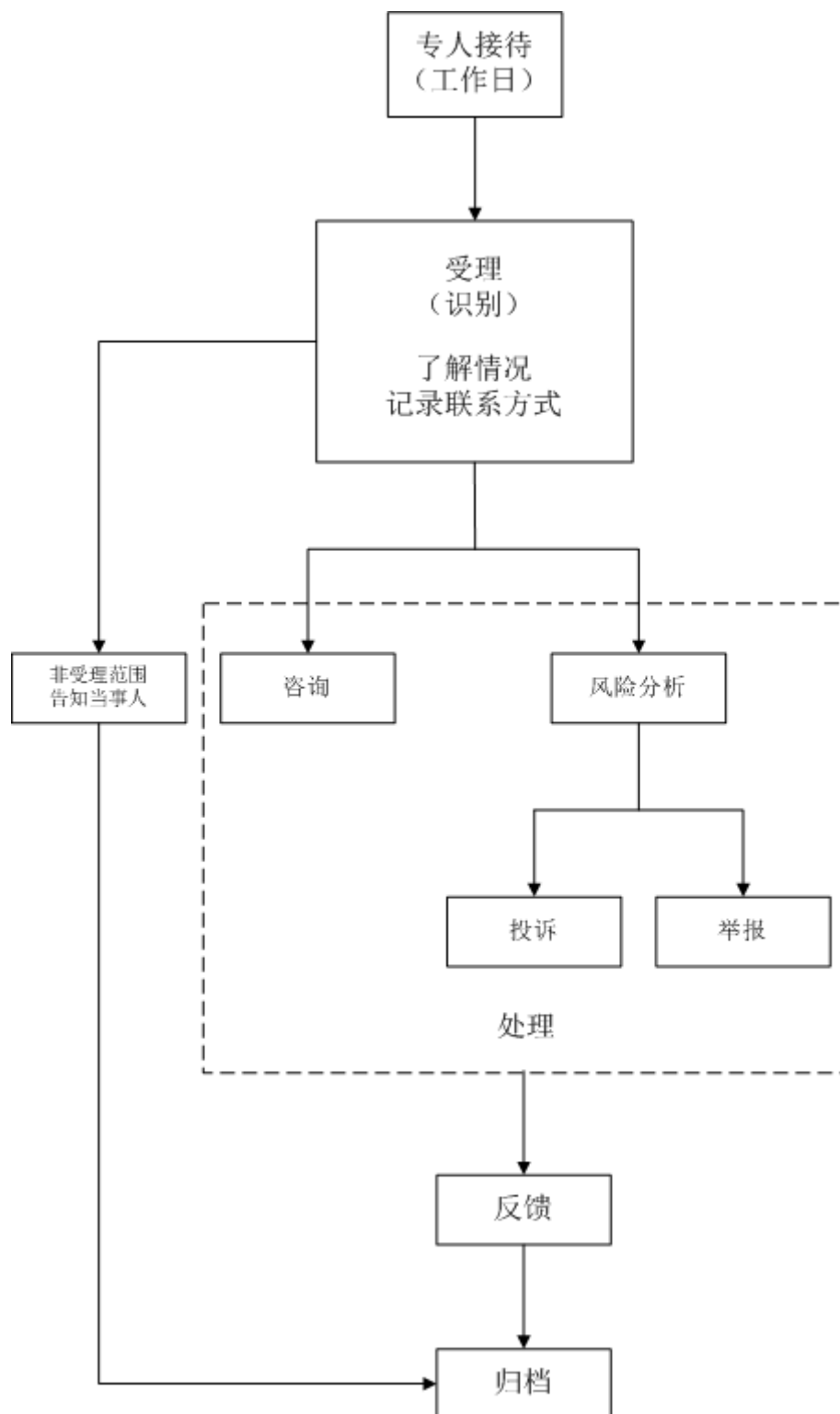


图2 质检举报处置热线现场服务基本流程图

6.1.7 质检举报处置热线信函服务基本流程如图3所示。

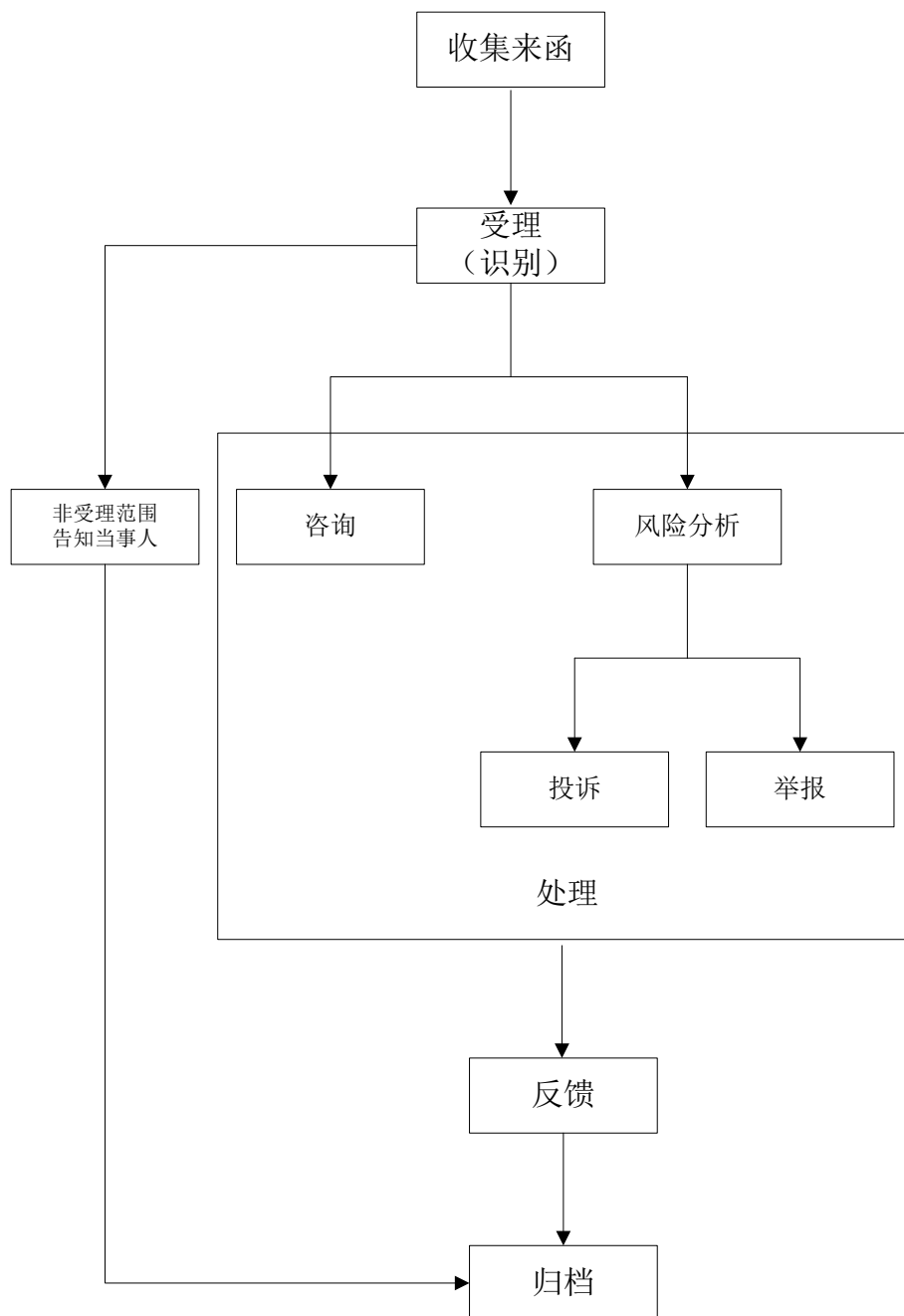


图3 质检举报处置热线信函服务基本流程图

6.2 咨询

6.2.1 咨询处理流程图

咨询处理流程图如图4所示。

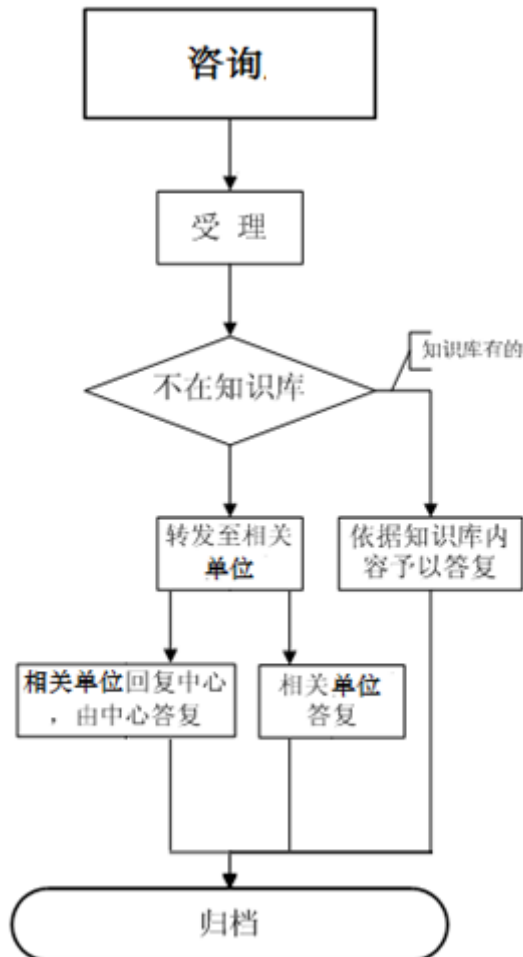


图4 质检举报处置热线咨询处理流程图

6.2.2 受理

12365 举报处置指挥中心应对当事人的咨询进行登记受理。

6.2.3 咨询处理与反馈

6.2.3.1 进入处理环节后，12365 举报处置指挥中心应立即就所咨询内容查阅知识库，如果所咨询内容在知识库中有明确答复，应根据知识库内容立即反馈当事人；如果所咨询内容超出知识库范围，应告知当事人并约定反馈方式与渠道。

6.2.3.2 对于在知识库中没有明确答复的咨询内容，12365 举报处置指挥中心应在 3 个工作日内通过多种方式将咨询内容报送至相关部门，其中：

——如果由业务部门答复当事人，12365举报处置指挥中心应告知当事人的联系方式，由业务处科室反馈当事人，并且将反馈内容与时间、当事人满意度等信息反馈12365举报处置指挥中心，统一归档；

——如果由12365举报处置指挥中心答复当事人，应在接到业务部门反馈后，2个工作日内答复当事人。

6.2.4 咨询归档

所有咨询处理内容应立即归档，归档表格式参见附录 C。

6.3 投诉

6.3.1 投诉处理流程图

投诉处理流程如图 5 所示。

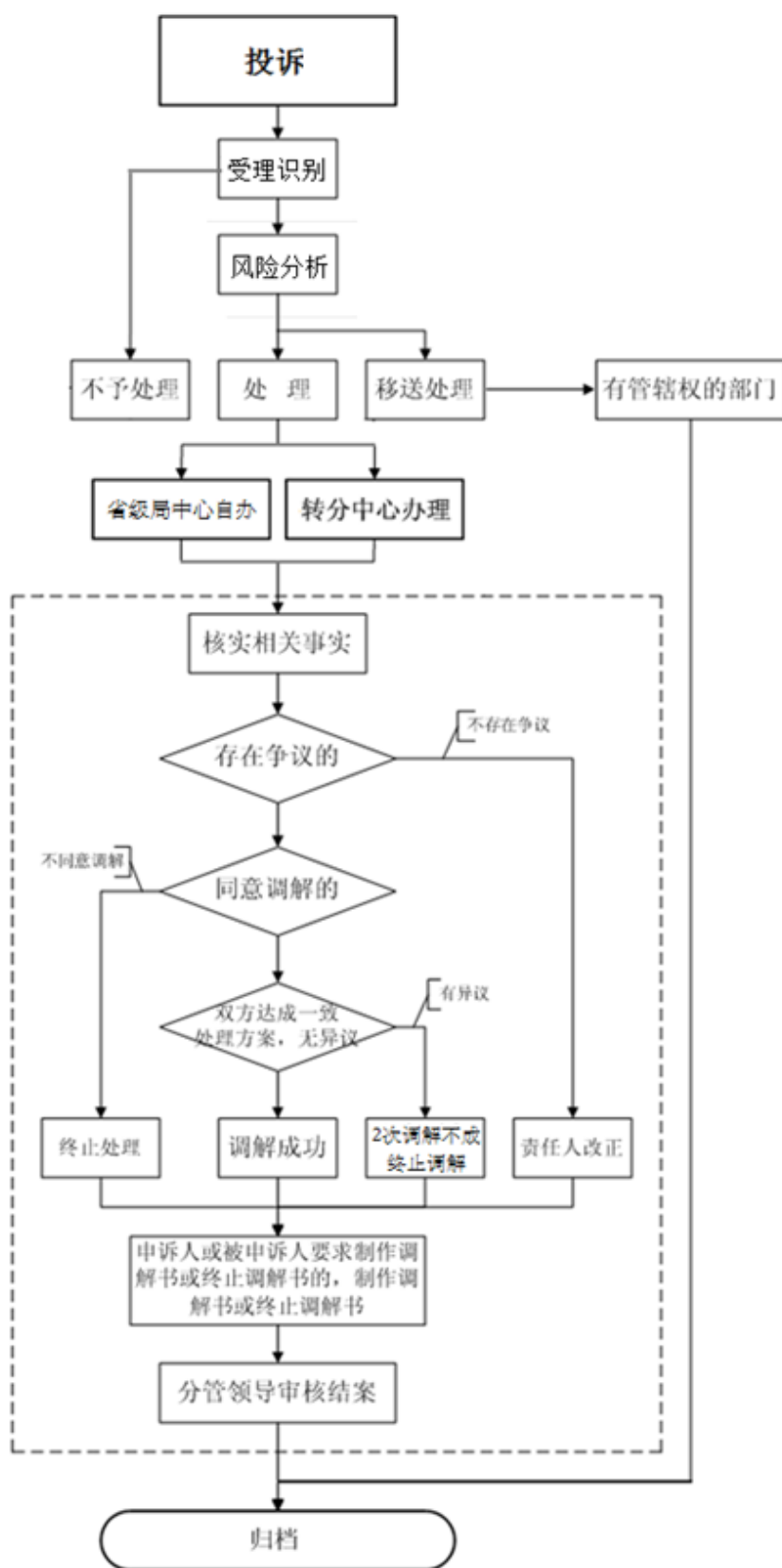


图5 质检举报处置热线投诉处理流程图

5.3.2 投诉识别

6.3.2.1 12365 举报处置指挥中心应对当事人投诉进行登记，并与当事人约定联系方式与渠道。

6.3.2.2 12365 举报处置指挥中心应根据登记信息，对当事人所投诉内容进行分析识别，如果所投诉内容属于 12365 举报处置指挥中心受理范围，应在 5 个工作日内进入受理环节，并告知当事人；如果所投诉内容不属于 12365 举报处置指挥中心受理范围，应立即告知当事人不予受理或移送。

6.3.3 投诉受理

投诉处理进入受理环节后，12365 举报处置指挥中心应立即就所投诉内容进行分析并决定是否需移送其他有管辖权的部门处理。

6.3.4 投诉处理风险分析

12365 举报处置指挥中心应根据《12365 举报投诉风险信息分级与处置工作规范》对投诉信息进行风险研判，明确风险等级，确定处置方式。

6.3.5 投诉处理

6.3.5.1 移送投诉处理

对于需要移送处理的投诉请求，12365 举报处置指挥中心应在自决定受理之日起 5 个工作日内移送至相关部门，并跟踪处理情况、及时归档。

6.3.5.2 非移送投诉处理

6.3.5.2.1 受理方确定

对于无需移送处理的投诉请求，12365 举报处置指挥中心应在自决定受理之日起 5 个工作日内确定受理方，受理方主要包括省级 12365 举报处置指挥中心和各市、区、县分中心，投诉处理应于决定受理之日起 60 日内完成。

6.3.5.2.2 投诉调解

在调解过程中，如果双方达成一致处理方案，则调解成功；如双方未能达成一致处理方案，则调解失败或终止调解。

如果当事人或被投诉责任人需要调解书或终止调解书，受理方应为其出具。

6.3.5.2.3 投诉结束

投诉调解后，受理方负责人应根据处理情况审核结案。

6.3.6 投诉归档

所有投诉处理内容都应在审核结案后立即归档，归档表格式参见附录D。

6.4 举报

6.4.1 举报处理流程图

举报处理流程如图 6 所示。

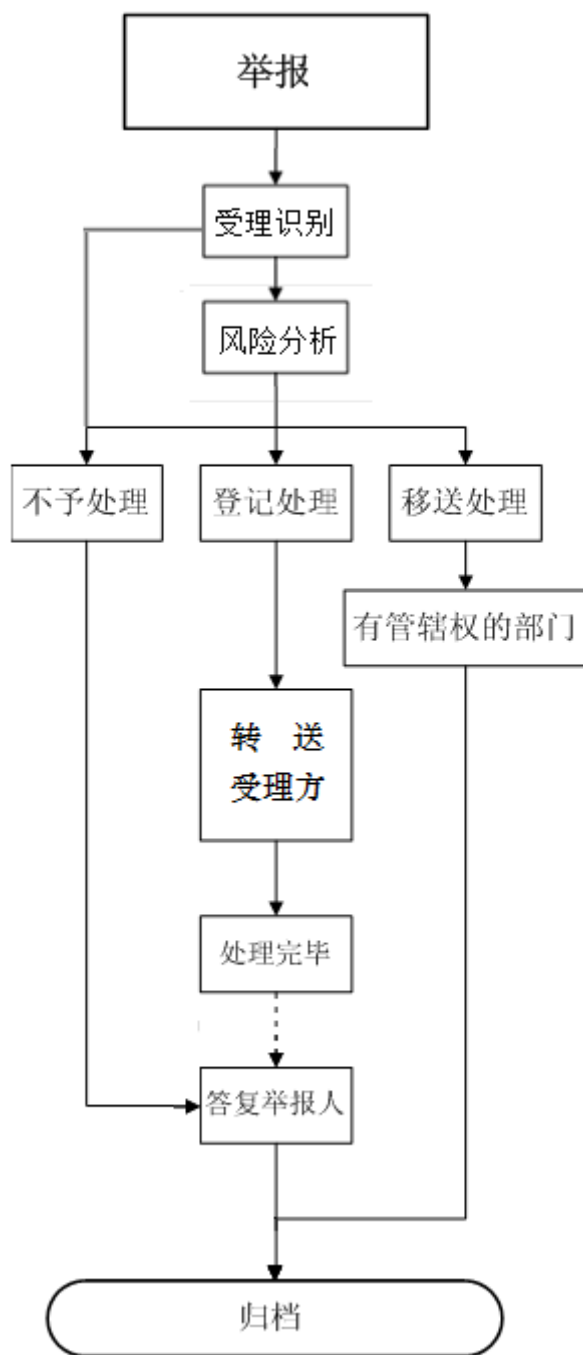


图 6 质检举报处置热线举报处理流程图

6.4.2 举报识别与受理

6.4.2.1 12365 举报处置指挥中心应对当事人举报进行登记，并与当事人约定联系方式与渠道。

6.4.2.2 12365 举报处置指挥中心应根据登记信息，对当事人所举报内容进行分析，如果所举报内容属于 12365 举报处置指挥中心受理范围，应在 5 个工作日内进入受理环节，并告知当事人；如果所举报内容不属于 12365 举报处置指挥中心受理范围，应立即告知当事人不予受理或移送至投诉其他部门。

6.4.3 风险分析

12365 举报处置指挥中心应根据《12365 举报投诉风险信息分级与处置工作规范》对举报信息进行风险研判，明确风险等级，确定处置方式。

6.4.4 举报受理

6.4.4.1 举报处理进入受理环节后，12365 举报处置指挥中心应立即就所举报内容进行分析并与自受理之日起 5 个工作日内转送至受理方。

注：受理方一般包括区县质监局、检验检疫局以及省局属其他执法机构。

6.4.4.2 受理方应在决定受理之日起 90 个工作日内完成举报处理。

6.4.5 举报反馈

受理方应在举办处理完成后，视情况将处理结果告知当事人。

6.4.6 举报归档

所有举报处理内容应立即归档，归档表格式参见附录 E。

7 服务质量

7.1 服务质量评价

7.1.1 评价指标

12365 举报处置指挥中心服务质量评价指标如表 1 所示。

表 1 服务质量评价指标

要素	序号	评价指标
资源管理	1	是否成立专门的质检举报处置热线管理机构
	2	是否建立 24 小时响应制度和节假日、特殊时期值班制度
	3	是否有独立固定的办公场所
	4	是否按规定配备相应设施设备
	5	是否按规定使用统一的质检举报处置热线标志
	6	是否配备满足需求的工作人员，并对人员应进行岗前培训和继续教育
	7	工作人员是否统一着装
	8	是否建立知识库
业务流程	9	接线员是否及时接听来电，来电者空等时间宜不超过 1 分钟
	10	接线员是否做好受理登记，并做好答复和转办工作
	11	接线员是否规范使用服务用语
	12	接线员是否掌握受理范围与非受理范围界定条件，做到对于受理范围内的申诉不推诿
	13	接线员是否掌握相关法律、法规及与业务有关的知识，准确回答咨询业务
	14	对于属于投诉举报受理范围的事项，是否在 5 个工作日内进入受理环节，并告知申诉、举报者
	15	对于需要移送处理的投诉举报请求，是否在自决定不受理之日起 2 个工作日内移送至相关部门
	16	是否准确、及时地将有关信息传递至相关部门，并跟踪任务单的处理情况，协调、督促处理过程
	17	对于不需要移送处理的投诉举报请求，是否于决定受理之日起 60 个工作日内完成
	18	处理单据是否按要求进行归档
服务质量	19	接线率
	20	答复率
	21	办结率
	22	座席员受客户投诉率
	23	热线业务量增长情况

7.1.2 评价方式

12365 举报处置指挥中心应结合本地实际情况，从表 1 中选取指标，建立服务质量评价计算公式，并对每项评价指标明确相应的考核办法。

12365 举报处置指挥中心每年应至少开展一次服务质量评价，并将评价结果逐层上报。

7.1.3 评价程序

12365 举报处置指挥中心开展服务质量评价的程序应包括：

- 成立评价小组；
- 确定评价指标；
- 采集评价对象的数据和信息；
- 利用相关数据和信息开展评价；
- 计算评价结果；
- 形成和上报评价报告。

7.2 服务持续改进

12365举报处置指挥中心应根据评价考核结果设立工作改进目标，针对预期目标和存在问题提出改进方案和分步实施措施，并予以验证，不断提升服务水平。

8 风险信息管理

12365举报处置指挥中心应按照《12365举报投诉风险信息分级与处置工作规范》，做好信息风险分级和处置，并定期上报信息分析报告。

附录 A
(规范性附录)
机构标志

A.1 机构标示（省级）



A.2 机构标示（地市级）



A.3 机构标示（区县级）



A. 4 辅助标示标准色规范



印刷色



c:100 m:100



c:20 m:30 y:100

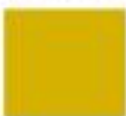


c:20 m:40 y:100 k:20

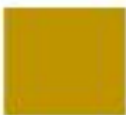
PANTONE色



PANTONE 184-1cvs



PANTONE 117cvc



PANTONE 1255cvc

附录 B (规范性附录) 服务用语

B.1 接入语

质检举报处置热线接入语有：

——您好，这里是XX（行政区划名称）质量技术监督/出入境检验检疫12365举报处置指挥中心，请问您有什么问题需要帮助；

——您好，这里是XX（行政区划名称）12365热线，坐席XX号为您服务，请问您有什么问题需要帮助。

B.2 受理咨询常用语

质检举报处置热线受理咨询常用语有：

——您需要携带××等相关资料，到××单位办理；

——您好，根据《××》规定，……；

——您可以在××处查询到……；

——如果您想更详细、深入地了解此规定，您可以与××部门联系；

——您还有其他疑问吗？

——对不起，现在请我们的负责人答复您，请稍候；

——对不起，您所反映的情况不属于我们受理的范围，请与相关部门联系。

B.3 受理投诉举报常用语

B.3.1 首次投诉举报

质检举报处置热线受理首次投诉举报常用语有：

——请您详细地告诉我们具体情况，我们会尽量给您解决（处理、反映、上报等）；

——非常感谢您反映的这个问题，我们将尽快了解情况进行处理，希望您能配合；

——非常感谢您反映的这个问题，我们会尽快把这个问题转相关部门进行调查核实；

——非常感谢您提出的宝贵意见，我们今后一定注意避免这种情况再次发生；

——能否再讲的具体一些，以便我们更好的帮您解决问题；

——对不起，您反映的事情应由 XXX 部门办理，请您拨打 XXX，向有关部门反映（咨询、投诉、举报）……。

——对不起，您所提供的材料不全，我们暂时无法处理，请您补齐以下材料，以便于我们更好的为您解决您的问题；

——您还有需要补充的吗？

——对于您反映的问题已经进行了调查，结果是这样的……

——依照规定我们会为您保密，请您放心！

B.3.2 多次投诉举报

质检举报处置热线受理多次投诉举报常用语有：

——抱歉，请您稍等，我马上为您查询投诉举报处理情况；

——您好！您之前的投诉举报已经办结，处理结果是……；——对不起，您反映的事情应由XXX部门办理，请您拨打XXX，向有关部门反映（咨询、投诉、举报）……；

——请问您还有其他疑问吗；

——您好！经调查您的举报投诉正在办理之中，请您耐心等待，鉴于国家行政资源所限，我们将挂断电话了，感谢您对我们工作的支持。

B.4 结束语

质检举报处置热线结束语有：

——感谢您的来电，再见；

——很高兴为您服务，再见；

——谢谢您对我们工作的支持，再见。

附录 C
(资料性附录)
咨询处理归档表

咨询时间	姓名	工作单位	联系方式	接待人员
咨询内容				
是否受理	转发情况	处理情况	答复时间	答复人员

附录 D
(资料性附录)
投诉处理归档表

投诉时间	姓名	工作单位	联系方式	接待人员
投诉内容				
是否受理	移送情况		是否调解	
调解情况				
是否出具调解书或终止调解书	审批情况		答复时间	答复人员

附录 E
(资料性附录)
举报处理归档表

举报时间	姓名	工作单位	联系方式	接待人员
举报 内容				
受理情况（是否受理）		移送情况	答复时间	答复人员
办理结果				