

《质检举报处置热线服务规范》

国家标准

（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草工作组

二〇一五年三月

一、任务来源

《质检举报处置热线服务规范》国家标准（国家标准计划号：20130179-T-469）是国家标准化管理委员会 2013 年第一批国家标准制修订项目，该标准由全国服务标准化技术委员会提出并归口。

二、研制背景与目的

质检举报处置热线是全国质检行政执法工作体系的重要组成部分。自 2001 年开展建设以来，逐步形成了集投诉处理、举报处置、打假指挥、咨询服务等功能为一体的综合服务平台。2010 年，质检总局进一步提出了在全国质量技术监督、出入境检验检疫工作中全面加强质检举报处置热线的新要求，并在黑龙江、上海、江苏、重庆、广东五省（直辖市）质量技术监督、出入境检验检疫两局进行“两局共建共用”试点，取得初步成效。然而，在快速发展的同时，质检举报处置热线工作亦暴露出服务行为不够规范，服务流程不够明确，服务质量参差不齐、差强人意等问题。

为规范推进质检举报处置热线工作，进一步发挥质检举报处置热线服务社会民生，和在法治质检、科技质检、和谐质检建设中的作用，受质检总局执法督察司委托，全国服务

标准化技术委员会及时启动了《质检举报处置热线服务规范》国家标准的研制工作，将为规范质检举报处置热线服务行为、优化质检举报处置热线管理效能提供有力保障，为整体提升质检举报处置热线管理与服务水平、促进质检举报处置热线科学发展发挥重要推动作用。

三、研制依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下标准和文件：

- 1.《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》(GB/T 1.1—2009)；
- 2.《服务标准制定导则 考虑消费者需求》(GB/T 24620—2009)；
- 3.《12365 举报处置指挥系统十二五规划》；
- 4.《关于全面推进质量技术监督检验检疫 12365 举报处置指挥系统建设应用的实施意见》；
- 5.《12365 举报投诉风险信息分级与处置工作规范》；
6. 部分地方 12365 举报处置服务制度文件。

四、研制过程

2012 年 6 月，“12365 热线服务规范”标准预研工作组

成立，并于同月在北京召开标准预研启动会，制定了标准预研与研制计划。

2012年7月，标准预研工作组研制完成标准草案1稿，并于同月邀请部分服标委委员与标准化专家在北京组织召开了草案1稿研讨会，对标准内容、框架、表达形式等进行了研讨与校准。

2012年8月，根据草案1稿研讨会意见，标准预研工作组对标准草案1稿进行了补充、调整与删减，在此基础上修改完成标准草案2稿。

2012年9月，标准预研工作组在广西组织召开研讨会，邀请质检总局执法督查司领导及山东省、河北省、上海市、浙江省、江苏省、重庆市、湖北省、广西自治区等地质检举报处置热线相关负责人，对标准草案2稿进行研讨。

2012年10至12月，根据草案2稿研讨会意见，标准预研工作组对标准草案2稿整体框架与技术内容进行了较大调整，在此基础上，研究修改形成标准草案3稿。

2013年1月，标准预研工作组在北京组织召开研讨会，邀请质检总局执法督查司信息处领导及重庆市、山东省、江苏省、山东省等地质检举报处置热线相关负责人，对标准草案3稿进行研讨。

2013 年 2 月至 3 月，根据草案 3 稿研讨会意见，标准预研工作组从更加符合质监热线服务运行现状、进一步满足质监热线服务现实需求的角度出发，修改完成标准草案 4 稿。

2013 年 4 月，标准预研工作组在北京组织召开研讨会，邀请资深标准化专家及部分服标委委员对标准草案 4 稿进行研讨。

2013 年 5 月，根据草案 4 稿研讨会意见，标准预研工作组进一步校准了标准的格式与表达，修改完成标准草案 5 稿。

2013 年 6 月，标准预研工作组在上海组织召开研讨会，邀请质检总局执法督查司信息处领导及上海市、山东省、重庆市、江苏省、浙江省等地质检举报处置热线相关负责人，对标准草案 5 稿进行研讨。

2013 年 7 月，国家标准化管理委员会正式发布《关于下达 2013 年第一批国家标准制修订计划的通知》(国标委综合[2013]56 号)，本标准正式立项，项目计划编号为 20130179-T-469)，标准名称正式确定为《质检举报处置热线服务规范》。同月，标准起草工作组正式成立。

2013 年 8 月，根据草案 5 稿研讨会意见，标准起草工作组修改完成标准草案 6 稿，再次细化了服务实施的若干环节，进一步体现了保护消费者权益的相关内容，并于同月在北京

组织部分热线服务、客户服务机构代表召开草案 6 稿研讨会。

2013 年 9 月，根据草案 6 稿研讨会意见，标准起草工作组修改完成标准草案 7 稿，进一步提升了标准的可操作性与可实施性，并于同月邀请标准编写领域的权威专家召开草案 7 稿研讨会。

2013 年 10 月，根据草案 7 稿研讨会意见，标准起草工作组再次对标准表达的规范性进行了优化完善，修改完成标准征求意见初稿，并于 2013 年 11 月至 12 月面向全国质监系统部分 12365 举报处置指挥中心征求意见。

2014 年 1 月至 12 月，根据相关意见对标准进行进一步优化，并等待《12365 举报投诉风险信息分级与处置工作规范》正式发布。

2015 年至 3 月，根据正式发布的《12365 举报投诉风险信息分级与处置工作规范》微调标准文本结构与内容，正式形成标准标准征求意见稿。

五、主要技术内容

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	主要技术内容
1	范围	明确了本标准的主要内容（质检举报处置热线服务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要求）与适用范围（各级12365举报处置指挥中心）
2	规范性引用文件	《12365 举报投诉风险信息分级与处置工作规范》
3	术语和定义	规定了“质检举报处置热线”、“质检举报处置热线服务”、“12365 举报处置指挥中心”等 10 个相关术语
4	总体要求	给出了质检举报处置热线服务的通用要求
5	资源管理	给出了质检举报处置热线服务资源管理方面的要求
6	服务流程	规定了不同方式和类型的质检举报处置热线服务的基本流程及各环节服务与管理要求
7	服务质量	从“服务质量评价”、“服务持续改进”双维度对质检举报处置热线服务质量提出了要求。
8	风险信息管理	规定了质检举报处置热线服务风险信息的分级及处置管理