

# DB61

## 陕西省地方标准

DB 61/T 1342—2020

### 家政服务投诉处理规范

Domestic service complaint handling standard

地方标准信息服务平台

2020 - 06 - 22 发布

2020 - 07 - 22 实施

陕西省市场监督管理局 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 投诉分类.....	2
6 投诉处理依据.....	2
7 投诉处理机构与人员.....	2
8 投诉处理程序.....	2
9 争议解决.....	4
10 处理结果应用.....	4
附录 A（规范性附录） 投诉处理登记表.....	5

地方标准信息服务平台

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由陕西新亿杰物业清洗保洁服务有限公司提出。

本标准由陕西省商务厅归口。

本标准起草单位：陕西新亿杰物业清洗保洁服务有限公司、西安家庭服务业协会、城固燎原迁喜家政有限责任公司。

本标准主要起草人：李冠军、郭赞魁、屈利平、张进华、林丽君、王军、高飞、张姗、田恒。

本标准由陕西新亿杰物业清洗保洁服务有限公司负责解释。

本标准首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西新亿杰物业清洗保洁服务有限公司

电话：029—82490087

地址：西安市碑林区更新街13号铭爵大厦1405室

邮编：710048

地方标准信息服务平台

# 家政服务投诉处理规范

## 1 范围

本标准规定了家政服务组织投诉处理术语和定义、基本要求、投诉分类、投诉处理依据、投诉处理机构与人员、投诉处理程序、争议解决、处理结果应用等内容。

本标准适用于家政服务组织对投诉的处理。

## 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 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

## 3 术语和定义

GB/T 19012界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 19012中的某些术语和定义。

### 3.1

#### 投诉 complaint

就产品、服务或投诉处理过程，表达对组织的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

注1：投诉也可在组织和顾客互动中的其他环节产生。

注2：投诉可以是直接或间接的。

[GB/T 19012—2019，定义3.2]

## 4 基本要求

4.1 应对投诉处理过程进行规定并做出承诺。

4.2 应向顾客提供投诉处理的信息。以公告牌等开放方式明示投诉受理部门、电话等信息，或在相关资料上注明相关信息。信息应准确、无误导。

4.3 对服务中的投诉，应及时做出反应，并采取相应的解决或处理措施。应关注顾客对投诉处理的需求和期望。

4.4 处理投诉应以法律法规、标准、合同约定为依据。对于触犯了法律法规等重大投诉应立即向上级有关部门反映。

4.5 投诉处理应公平、公正、公开、合理。在投诉处理过程中，应平等、客观、无偏见的对待每件投诉。

4.6 应将处理投诉作为发现家政服务中问题、提高组织服务质量的契机，积极处理问题、化解矛盾，力促双方协商解决问题。

4.7 处理投诉应坚持“顾客至上”的服务理念。让顾客充分表达诉求，既使是不合理要求或发生误解时也不能打断顾客的陈述，只可委婉地说明事实。

4.8 应对获取的投诉者个人信息保密，避免被泄露，相关信息仅限于家政服务组织内部处理投诉使用，未经投诉者同意或法律规定公开，不得将其公开。

## 5 投诉分类

### 5.1 有效投诉

经调查核实，在家政服务的过程中对违反家政服务的合同约定或不符合相关标准的投诉。

### 5.2 重大投诉

触犯法律法规，涉及安全、赔偿金额较大、社会影响面较大、短期内高发的有效投诉。

### 5.3 无效投诉

经调查核实，非家政服务组织责任的投诉。

## 6 投诉处理依据

投诉处理的依据包括：

- a) 国家有关法律法规；
- b) 有关家政服务质量方面的标准；
- c) 本组织投诉处理的标准和制度；
- d) 供需双方签订的合同或协议；
- e) 本组织对社会公开的服务承诺；
- f) 同行业的惯例。

## 7 投诉处理机构与人员

7.1 家政服务组织应根据组织规模建立专门的投诉受理机构或指定专人负责接受投诉，调查、核实投诉情况，处理投诉。

7.2 投诉受理机构的管理者应为家政服务组织的高层管理者。

7.3 投诉处理人员应具备处理投诉所需的个人素质、技能、培训、教育和经验：

- a) 具有良好的职业道德和沟通协调能力；
- b) 掌握国家有关法律法规和标准；
- c) 掌握本组织制定的投诉处理程序；
- d) 熟悉本组织服务事项和相关知识；
- e) 熟悉家政服务行业投诉处理的惯例。

7.4 家政服务组织应围绕人员职责、相关法律法规、标准等内容对从事投诉处理的工作人员进行培训。

## 8 投诉处理程序

### 8.1 受理

### 8.1.1 受理的范围

家政服务组织应规定受理的投诉范围及具体内容，为投诉处理的各个环节做好基础工作。受理投诉范围包括：

- a) 属于本组织经营的服务产品、服务过程的质量问题投诉；
- b) 由于不可抗力的因素所造成的服务质量投诉除外；
- c) 可不予受理的其他投诉除外，如：超出服务范围、服务时限的投诉不予受理。

### 8.1.2 受理方式

家政服务组织应提供满足顾客需要的、灵活便捷的投诉受理方式，可包括：

- a) 当面口头投诉；
- b) 信函、邮件、网络等书面投诉；
- c) 电话投诉；
- d) 其他。

### 8.1.3 受理要求

8.1.3.1 受理投诉应实行首问负责制。如遇自己解决不了的问题，应立即向上一级部门反映，以促进问题的顺利解决。

8.1.3.2 家政服务组织接到投诉后，应及时做好相关记录，并在《投诉处理登记表》（见附录 A）中填写相关信息，妥善保存投诉者提供的证据。

8.1.3.3 受理投诉时应认真倾听顾客投诉，并做好记录。

8.1.3.4 受理投诉时应保持冷静，态度诚恳，神情专注，语言平和，禁止说：“不是我管的、不会、不知道、不懂”等言语。

## 8.2 调查

8.2.1 受理投诉后，受理人应及时向被投诉人或相关部门反馈并了解情况，督促被投诉人主动配合调查。

8.2.2 投诉人与被投诉人所反映情况不一致时，投诉受理人应积极收集必要资料，分析研判，查清事实，分清责任，给投诉者准确答复。

8.2.3 经调查，投诉的内容与实际不符的，视为无效投诉。

## 8.3 处理

8.3.1 经核实可以当场解决的投诉，受理人应立即予以解决，并在《投诉处理登记表》上记录处理结果，对在规定时间内难以处理的投诉，应向投诉者说明情况并确定解决时间。

8.3.2 对于重大投诉，应立即上报家政服务组织的最高管理者，由最高管理者组织采取相应措施予以解决。

8.3.3 对于无效投诉，受理人应向顾客做好解释、说明工作，并做好记录。

8.3.4 家政服务组织应根据调查结果和处理依据，选择合适的处理方式：

- a) 道歉；
- b) 更换；
- c) 补偿；
- d) 赔偿。

8.3.5 确认投诉问题属实后，应及时将解决方案告知顾客，顾客认可同意后应立即处理。

8.3.6 顾客对处理结果不满意时，应进一步协商，直至双方达成共识。

8.3.7 家政服务组织对投诉受理登记信息负有保密责任。

## 9 争议解决

在处理结果产生争议时可采取以下途径予以解决：

- a) 进一步沟通与调解；
- b) 向消费者保护组织或行政管理部门申诉；
- c) 向国家仲裁机构提出仲裁申请；
- d) 向人民法院起诉。

## 10 处理结果应用

10.1 投诉的处理结果应及时进行通报，并作为家政服务组织考核的依据。

10.2 家政服务组织应做好统计、分析工作，不断完善制度，提高服务质量。

地方标准信息服务平台



附 录 A  
(规范性附录)  
投诉处理登记表

### 投诉处理登记表

**1 投诉者信息**

姓名/组织：\_\_\_\_\_ 地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_

投诉代理人信息：\_\_\_\_\_

**2 服务描述**

描述（服务订单）：\_\_\_\_\_

**3 发生的问题**

发生时间：\_\_\_\_\_

问题描述：\_\_\_\_\_

**4 投诉分类**

有效投诉       无效投诉       重大投诉

**5 补救措施要求**

有       无

**6 处理方式**

道歉       更换       补偿       赔偿

其他：\_\_\_\_\_

**7 处理结果**

\_\_\_\_\_

**8 争议解决**

\_\_\_\_\_

**9 投诉处理组织意见**

\_\_\_\_\_

注：应明确投诉代理人与投诉人关系。

投诉受理人：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_