

# DB3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T XXXX—2024

## 殡葬接待投诉服务规范

Funeral reception complaint service specifications

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

徐州市市场监督管理局 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 .....	1
6 投诉处理流程 .....	2
6.1 受理 .....	2
6.2 调查 .....	2
6.3 处理 .....	3
6.4 回访 .....	3
6.5 争议解决 .....	3
6.6 处理结果应用 .....	3
7 监督管理 .....	3
8 档案管理 .....	4
附录 A（资料性） 投诉处理工作流程图 .....	5
附录 B（资料性） 投诉处理登记表 .....	6
附录 C（资料性） 回访投诉人对处理结果的满意度调查问卷 .....	7
附录 D（资料性） 回访被投诉殡葬代理服务单位负责人访谈记录表 .....	8
参考文献 .....	9

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由徐州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：徐州市殡葬管理服务中心、苏州麦斯达夫标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：郜蔚、卜昱文、郑波、王钊柱、谢婷婷。

# 殡葬接待投诉服务规范

## 1 范围

本文件规定了殡葬接待投诉服务的基本要求、服务要求、投诉处理流程、监督管理及档案管理。本文件适用于徐州市殡葬接待投诉服务工作。

## 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 17242 投诉处理指南

GB/T 23287 殡葬术语

MZ/T 017-2011 殡葬服务术语

## 3 术语和定义

GB/T 23287、MZ/T 017-2011界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

4.1 应在经营场所公开营业执照和收费价格。

4.2 应建立专门的殡葬接待投诉受理部门，调查、核实投诉情况，配备充足的投诉服务人员，设置固定的殡葬接待投诉服务电话和投诉人休息室。

4.3 投诉服务人员应具备一下能力：

- 具有良好的职业道德和沟通协调能力；
- 掌握国家有关法律法规和标准；
- 掌握投诉处理程序；
- 熟悉殡葬接待服务事项和相关知识；
- 熟悉投诉处理的惯例。

4.4 负责处理殡葬接待投诉的工作人员应统一着装，衣装整洁，胸前佩戴执法检查证。

## 5 服务要求

5.1 殡葬接待投诉服务应符合 GB/T 17242 的要求。

5.2 应对获取的投诉者个人信息保密，未经投诉者同意不应公开。

5.3 投诉事项包括：

- a) 设施设备：墓体及其附属构件、墓地配套设施设备、公共设施设备等；
- b) 服务态度：不负责的答复行为、冷冰冰的态度、投诉不理的接待方式等；
- c) 服务质量：客户对维修的质量、维修是否及时等；

d) 突发性事件。

5.4 应对投诉内容进行分类：

- 有效投诉：经调查核实，在服务的过程中对违反服务合同约定或不符合相关标准的投诉；
- 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；
- 无效投诉：经调查核实，非殡葬服务机构责任的投诉。

5.5 殡葬接待投诉应按以下进行处理：

- 国家有关法律法规；
- 殡葬代理服务规范；
- 双方签订的合同或协议；
- 殡葬代理服务单位对社会公开的服务承诺；
- 《徐州市殡葬中介服务机构行业公约》；
- 投诉处理流程（附录 A）。

## 6 投诉处理流程

### 6.1 受理

6.1.1 殡葬管理服务中心应规定和公示投诉受理范围，应包括但不限于：

- 因违反合同约定或不可抗力致使不能履行或不能完全履行，投诉者与殡葬代理服务单位发生争议的；
- 因服务产品、服务过程的质量或收费问题的投诉；
- 因殡葬代理服务单位的责任致使投诉者人身、财产受到损害的。

6.1.2 殡葬接待投诉受理方式包括市民服务热线转办的工单、信函、邮件、网络等书面投诉及电话投诉。

6.1.3 殡葬接待投诉受理部门或指定专人应按下列要求受理不同类型的投诉：

- e) 现场投诉，应耐心安抚，使用文明礼貌用语，认真倾听相关诉求，不应推诿和拒绝；
- f) 非现场投诉或市民服务热线转办的殡葬接待投诉，应在 12h 内做出受理决定，在特殊情况下不应超过 24h。受理后应及时告知。

6.1.4 殡葬接待投诉受理部门或指定专人应及时做好相关记录，在《投诉处理登记表》（见附录 B）中填写相关信息，妥善保存投诉者提供的证据。

6.1.5 殡葬接待投诉受理部门或指定专人应根据投诉内容，确定具体的投诉处理责任部门或人员。

6.1.6 接到投诉后，有下列情况的，殡葬管理服务中心不予受理，并向投诉人做出解释：

- 已就投诉事项向人民法院起诉的；
- 由于不可抗力的因素所造成的服务质量投诉；
- 超出服务范围、服务时限的投诉；
- 服务人员与投诉人调解达成协议；
- 投诉内容涉及治安或刑事案件。

### 6.2 调查

6.2.1 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。

6.2.2 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。

6.2.3 殡葬接待投诉受理部门或指定专人应调查收集的材料包括：

- 与投诉者签署的合同或形成的合同关系内容；
- 服务过程中形成的影响及其他相关资料；
- 其他需要调查收集的材料。

6.2.4 经调查后，投诉的内容与实际不符的，视为无效投诉。

### 6.3 处理

6.3.1 投诉事项应自受理之日起 20 个工作日内办结，并在《投诉处理登记表》上记录处理结果。情况复杂的，经机构负责人批准，可适当延长办理期限，延长期限不应超过 60 个工作日，并告知投诉人延期理由。

6.3.2 对于重大投诉，应立即上报主管部门并采取相应措施予以解决。

6.3.3 对于无效投诉，受理人应向投诉方做好解释、说明工作，并做好记录。

6.3.4 应根据调查结果和处理依据，选择合适的处理方式如下：

- 道歉；
- 更换；
- 补偿；
- 赔偿；
- 其他。

6.3.5 确认投诉问题属实后，应及时将解决方案告知投诉方，投诉方认可同意后应立即处理。

### 6.4 回访

6.4.1 应在投诉结束后 5 个工作日进行回访，询问投诉人对处理结果是否满意，填写回访投诉人对处理结果的满意度调查问卷（见附录 C）。

6.4.2 应回访被投诉机构负责人，询问对本次投诉处理的评价，并检查机构运行状态，形成回访被投诉殡葬代理服务单位负责人访谈表（见附件 D）。

### 6.5 争议解决

在处理结果产生争议时可采取的途径包含但不限于：

- 进一步沟通与调解；
- 向消费者保护组织或行政管理部门申诉；
- 向人民法院起诉。

### 6.6 处理结果应用

6.6.1 投诉的处理结果应及时进行通报，并作为殡葬代理服务单位服务质量评价的依据。

6.6.2 殡葬代理服务单位应积极配合做好投诉处理工作，完善制度。

## 7 监督管理

负有受理投诉举报事项职责并有权处理的殡葬管理服务中心工作人员在受理投诉事项过程中，有下列行为之一的，由殡葬服务中心或上级业务指导部门责令改正，造成严重后果的，对直接责任人依法予以处理：

- a) 对重要投诉事项未做出处理，导致投诉工作不落实的；

- b) 对上级交办、督办的投诉事项不公正查办或托着故意不办的；
- c) 不按规定调查处理的；
- d) 无正当理由、未按规定期限办结的；
- e) 未按规定反馈办理结果的；
- f) 未按规定程序办理的；
- g) 推诿、敷衍、拖延的；
- h) 投诉接待人员脱岗，对投诉人反映的问题该接待未接待、该解决未解决、该回复未回复的；
- i) 对投诉问题因处理不力、推诿扯皮而导致越级非正常重复投诉的。

## 8 档案管理

- 8.1 妥善保管投诉材料、做好投诉档案保管。
- 8.2 投诉材料应一案一档，单独编号，一般投诉材料可归纳在一起装订成册。
- 8.3 投诉材料应按档案规范要求装订、分年组卷、归档、统一保管。
- 8.4 对于不宜保存或过期材料，经领导批准，定期销毁。



附录 A  
(资料性)  
投诉处理工作流程图

投诉处理工作流程图见图A.1。

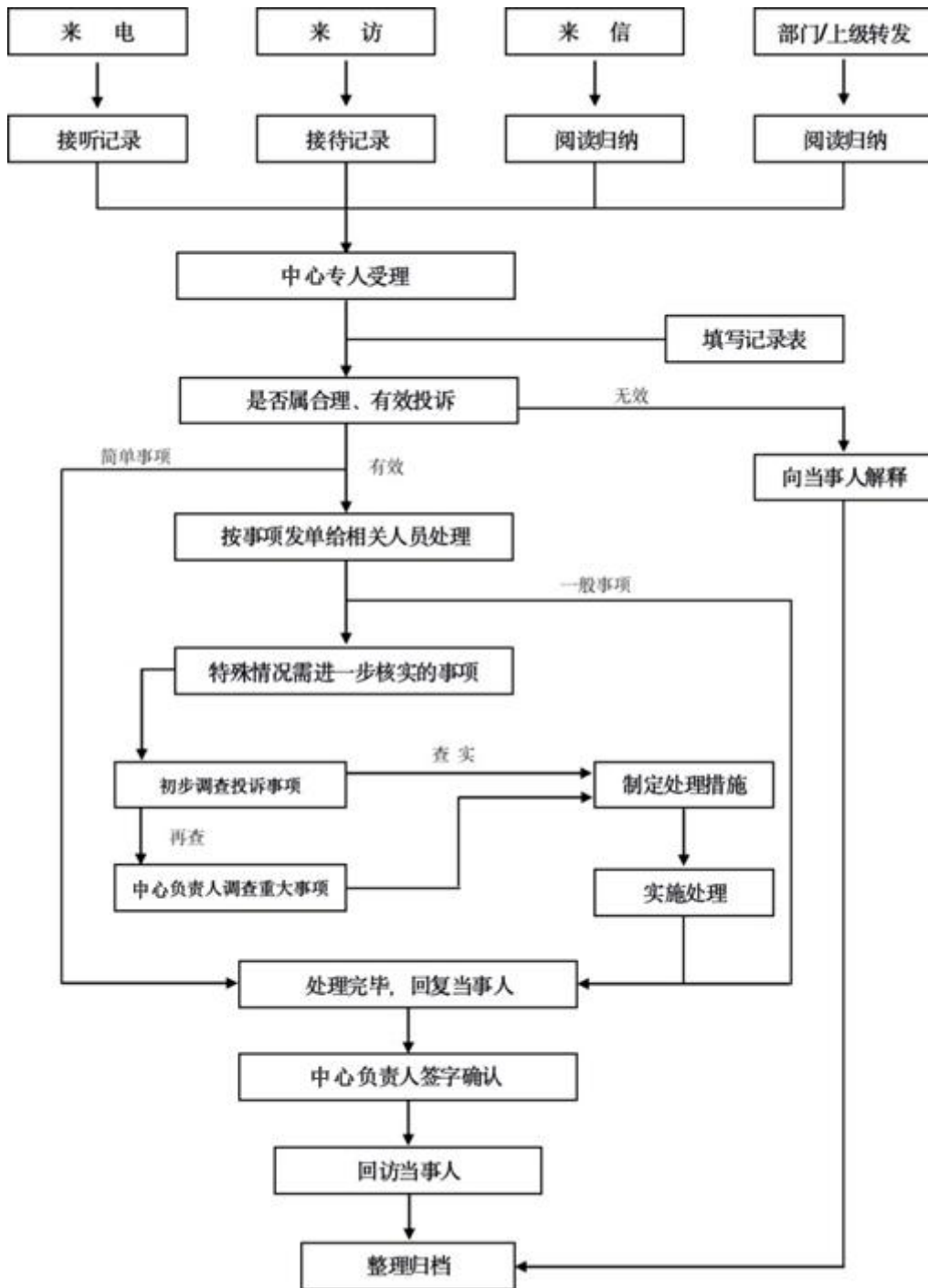


图 A.1 投诉处理工作流程图

附录 B  
(资料性)  
投诉处理登记表

投诉处理登记表见表B.1。

表 B.1 投诉处理登记表

编号:		投诉受理人:		时间:	
投诉来源	<input type="checkbox"/> 市民热线专办 <input type="checkbox"/> 信函/邮件/网络 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 其他	投诉分类	<input type="checkbox"/> 有效投诉 <input type="checkbox"/> 无效投诉 <input type="checkbox"/> 重大投诉	补救措施要求	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
投诉分类					
投诉人	姓名/组织		投诉代理人	姓名	
	地址			所在部门	
	邮编			岗位工号	
	电话			工号	
发生的时间	问题描述 (服务订单)				
处理方式	<input type="checkbox"/> 道歉 <input type="checkbox"/> 更换 <input type="checkbox"/> 补偿 <input type="checkbox"/> 赔偿 <input type="checkbox"/> 其他				
处理结果					
争议解决					
投诉处理组织意见					

注：应明确投诉代理人与投诉人关系。

## 附录 C

(资料性)

## 回访投诉人对处理结果的满意度调查问卷

回访投诉人对处理结果的满意度调查问卷见表C.1。

表 C.1 回访投诉人对处理结果的满意度调查问卷

一、投诉者基本信息			
姓名		投诉日期	
性别		电话	
被投诉殡葬服务代理单位		法人电话	
被投诉殡葬服务代理从业人员		投诉方式	
二、投诉处理结果			
处理意见及结果			
三、对处理结果及结果的满意度问卷			
1、工作人员是否耐心接待、详细了解情况、做好记录？		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
2、工作人员是否在一周内答复处理意见？		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
3、工作人员是否客观维护投诉人和被投诉单位的公平公正？		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
4、对工作人员工作态度满意度如何？		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
四、其他意见、要求、建议			
注：对于您的回访资料，我们严格保密，绝不外泄。			

被访人签名：

年 月 日

附录 D  
(资料性)

回访被投诉殡葬代理服务单位负责人访谈记录表

回访被投诉殡葬代理服务单位负责人访谈记录表见表D.1。

表 D.1 回访被投诉殡葬代理服务单位负责人访谈记录表

殡葬代理服务单位			
事业单位法人证书			
负责人		电话	
经营地址			
您对殡葬管理服务中心解决处理此次投诉满意度的评价：			
殡葬代理服务单位营运状态检查内容（12分）			
1、营业执照是否明示（1分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
2、是否公开收费价格（1分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
3、是否签订服务合同（1分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
4、是否开具服务统一发票（1分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
5、工作人员是否持证上岗（1分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
6、是否执行合同（2分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
7、是否执行殡葬管理服务中心制定的行业指导价（1分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
8、是否执行殡葬代理服务规范（2分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
9、是否遵守《徐州市殡葬中介服务机构行业公约》（2分）	<input type="checkbox"/>	是	<input type="checkbox"/>
得分			
注：对于您的访谈资料，我们严于保密，绝不外泄。			

殡葬代理服务单位负责人签名：

年 月 日

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
  - [2] 《殡葬管理条例》
-