



中华人民共和国国家标准

GB/T 33359—2016

质检举报处置热线服务规范

Specification for services of quality supervision, inspection and quarantine hotline

2016-12-13 发布

2017-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 服务提供者	2
6 服务实施	4
7 服务评价与改进	9
附录 A (规范性附录) 举报投诉风险信息分级与处置要求	10
附录 B (资料性附录) 服务用语	13
附录 C (规范性附录) 服务人员臂章标志	15
附录 D (规范性附录) 机构标志	16
附录 E (资料性附录) 咨询处理归档表	18
附录 F (资料性附录) 投诉处理归档表	19
附录 G (资料性附录) 举报处理归档表	20
参考文献	21

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家质量监督检验检疫总局执法督查司提出。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:侯非、曹俐莉、曾毅、程永红、李涵、杨朔、张雨辰、万福军、靳宗振。

质检举报处置热线服务规范

1 范围

本标准规定了质检举报处置热线服务的总体要求,以及服务提供者、服务实施、服务评价与改进等内容。

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 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

质检举报处置热线 **quality supervision, inspection and quarantine hotline**

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 of quality supervision, inspection and quarantine hotline**

依托质检举报处置热线(3.1)为组织和个人所提供的服务。

3.3

12365 举报处置中心 **12365 report and disposal center**

12365 举报处置指挥中心 12365 report and disposal commanding center
实施质检举报处置热线服务(3.2)的组织机构。

3.4

当事人 **client**

接受质检举报处置热线服务(3.2)的组织或个人。

3.5

投诉 **complaint**

当事人(3.4)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(3.1)提出诉求的行为。

3.6

举报 **inform of an offense**

当事人(3.4)向质检举报处置热线(3.1)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

接通率 **answering rate**

实际接通质检举报处置热线(3.1)的数量占呼入质检举报处置热线(3.1)总数的比值。