

河南省地方标准

DB41/T 2980—2025

经营主体 客诉处置服务提质指南

2025 - 10 - 15 发布

2026 - 01 - 14 实施



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 基本原则 ..... 1

5 处置机构和人员 ..... 1

6 投诉渠道 ..... 2

7 处置程序 ..... 2

8 风险管理 ..... 3

参考文献 ..... 4

## 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。

本文件由河南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：河南省市场监督管理局、许昌市市场监督管理局、河南省检验检测研究院集团有限公司、河南省标准化和质量研究院、河南省平台经济发展指导中心、河南省公平竞争审查事务中心。

本文件主要起草人：陶云峰、梁威、柳磊、赵花蕊、马晓威、胡志军、刘卫东、王雅莉、王世志、邓鹏举、顾小珊、赵一帆、王诗源、杨艳丽、李智、韦甜甜。

# 经营主体 客诉处置服务提质指南

## 1 范围

本文件提供了经营主体客诉服务的基本原则、处置机构和人员、投诉渠道、处置程序、风险管理等方面的指导。

本文件适用于经营主体接收并处理来自消费者关于商品或服务的投诉。

## 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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 客诉

消费者对经营主体提供的商品或服务不满意而提出的异议、索赔或要求解决问题等行为。

## 4 基本原则

4.1 合法合规，信息保密。客诉处置全程严格遵守各项法律法规，不泄露、出售或者非法向他人提供投诉人个人信息。

4.2 顾客至上，诚信为本。以尊重、理解的态度对待每一位投诉人，秉持诚信原则解决问题。

4.3 及时响应，高效处理。明确告知投诉人进展及结果，并确保处理结果客观公正。

## 5 处置机构和人员

### 5.1 处置机构

#### 5.1.1 大型规模经营主体

5.1.1.1 需设立客户服务部门或客诉处置部门，由专人专职处理复杂争议，制定更细化的投诉分类、分级标准和处理标准操作规程；

5.1.1.2 建立处置授权机制，授予基层更大权限，减少授权层级，简化工作流程，快速处置投诉；

5.1.1.3 鼓励进行大数据分析，驱动产品、服务、流程的改进。

#### 5.1.2 中型规模经营主体

可指定部门或人员集中负责客诉处置及协调，明确管理层对重大投诉或疑难投诉的最终决策权。

### 5.1.3 小型规模经营主体

可由负责人或核心员工直接负责处置投诉，建立投诉登记台账记录基本信息，发挥反馈迅速、决策灵活的优势。

### 5.1.4 消费维权服务站

鼓励达到一定规模或条件的经营主体设立消费维权服务站，及时处置消费投诉，主动落实消费维权主体责任。

### 5.1.5 ODR（在线消费纠纷解决）单位

鼓励经营主体通过全国 12315 平台 ODR 系统成为 ODR 单位，按照有关流程和要求处理消费投诉。

## 5.2 人员

5.2.1 掌握政策法规，具有一定的公共关系知识。

5.2.2 履行岗位职责，熟悉本行业客诉处置业务。

5.2.3 客观公正、耐心细致、积极热情，有较强沟通协作能力。

## 6 投诉渠道

6.1 投诉渠道包括但不限于现场投诉、电话投诉、网络投诉、信函投诉。

6.2 在经营场所、官方网站、公众号、消费凭证等显著位置公布投诉渠道，如电话号码、邮箱地址、邮寄地址或设置意见箱等，确保投诉渠道畅通有效。

## 7 处置程序

### 7.1 登记与受理

#### 7.1.1 记录登记

接收客诉需登记，包括但不限于以下信息：

- a) 投诉人姓名、电话号码等个人信息；
- b) 投诉商品/服务名称、交易信息；
- c) 投诉问题、争议事实及核心诉求；
- d) 投诉日期、时间、渠道及接收人信息。

#### 7.1.2 受理告知

7.1.2.1 初步判断属于合理投诉后及时受理，同步告知投诉人处置进展、预计处置时限、经办人或部门联系方式等关键信息。

7.1.2.2 若投诉诉求不属于合法合规范围，可依据法律法规、相关规定向投诉人陈述原因；对难以界定的问题，先受理再调查。

### 7.2 调查与处置

#### 7.2.1 开展调查

明确专人对投诉问题进行调查核实,根据投诉人陈述的争议问题开展调查,收集相关证据,如核实产品质量是否存在缺陷、查看监控录像核实员工操作服务流程是否合规等。

### 7.2.2 确定方案

根据调查结果,依据相关法律法规、合同约定、内部规范等要求,评估经营主体责任,并确定处理方案。

### 7.2.3 沟通反馈

及时联系投诉人,反馈调查结果与处置方案,对涉及金额较高的处置方案建议书面记录并签字确认。

### 7.2.4 执行确认

执行处置方案,确保退款及时到账、换货迅速发出、补偿立即兑现等,并后续回访满意度。

### 7.2.5 更新记录

调查、处置、反馈、执行、回访等全过程节点宜及时更新至投诉记录。

## 7.3 处置结果运用

7.3.1 客诉处置结果通报内部相关部门,并作为考核的参考依据。

7.3.2 定期对客诉数据和回访情况进行统计分析,重点关注重复发生、爆发增长的投诉,基于分析结果制定改进措施并督促落实。

7.3.3 加强内部宣贯与培训,将典型客诉案例、客诉处置经验纳入员工培训,提升整体服务意识和客诉处置能力。

## 7.4 资料归档

7.4.1 资料及时按照规定整理归档。

7.4.2 电子资料归档宜符合 GB/T 18894 的要求。

## 8 风险管理

### 8.1 消费预期管理

在经营场所、官方网站、公众号等渠道公布售后服务指南、客诉处置标准等服务内容,提前管理消费者预期,减少因信息不对称导致的投诉。

### 8.2 异常投诉应对

对以牟利为目的、短期内频繁投诉且不寻求实际解决问题,或提出明显不合理诉求的异常投诉人,注重证据收集留存,依法依规应对。涉嫌敲诈勒索的,及时向相关职能部门寻求救助。

### 8.3 重大投诉应急

如遇可能引发大规模负面舆情、存在严重安全隐患的危机性投诉、造成重大经济损失的恶性事件,启动应急预案。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
  - [2] GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
  - [3] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国消费者权益保护法. 2013
  - [4] 国务院. 中华人民共和国消费者权益保护法实施条例. 2024
-