

DB3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1057—2024

殡葬服务投诉处理规范

Specification of funeral and interment service complaint handling

地方标准信息服务平台

2024 - 07 - 31 发布

2024 - 09 - 01 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 机构要求.....	1
5 人员要求.....	1
6 服务要求及流程.....	2
7 档案管理.....	4
8 评价与改进.....	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
参考文献.....	7

地方标准信息服务平台

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、谢婷婷、郑波、王钊柱、张惠棋。

地方标准信息服务平台

殡葬服务投诉处理规范

1 范围

本文件规定了殡葬服务投诉处理的机构要求、人员要求、服务要求及流程、监督管理、档案管理
及评价与改进。

本文件适用于徐州市殡葬服务各项投诉的处理。

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

3 术语和定义

GB/T 23287、MZ/T 017界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

殡葬 funeral and interment

悼念和安葬逝者的一系列活动及相关礼仪。

[来源：GB/T 23287—2023，3.1]

3.2

殡葬服务机构 funeral and interment service organization

获得相关行政许可资质，开展殡葬服务活动的专业单位，为服务的供方。

4 机构要求

4.1 应在经营场所公开殡葬服务机构“六公开”，包括：

- 服务项目公开；
- 服务内容公开；
- 服务价格公开；
- 服务程序公开；
- 服务承诺公开；
- 接受监督公开。

4.2 宜设立专门的殡葬服务投诉处理部门，不具备条件设立部门的，应指定专（兼）人员负责。

4.3 应根据条件准备相应的物资资源和设施设备。

5 人员要求

5.1 殡葬服务投诉的服务人员应具备以下能力：

- 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；
- 熟悉殡葬服务事项和相关知识；
- 熟悉投诉处理的惯例。

5.2 负责处理殡葬服务投诉的服务人员应统一着装，衣装整洁，胸前佩戴工号牌。

6 服务要求及流程

6.1 一般要求

- 6.1.1 殡葬服务投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。
- 6.1.2 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。
- 6.1.3 殡葬服务投诉应按以下进行处理：
 - 国家有关法律法规；
 - 殡葬服务相关规范；
 - 双方签订的合同或协议；
 - 殡葬服务机构对社会公开的服务承诺；
 - 投诉处理流程（见附录 A）。

6.2 投诉处理

6.2.1 受理

- 6.2.1.1 应规定和公示投诉受理范围，包括但不限于：
 - 因违反合同约定致使不能履行或不能完全履行，投诉者与殡葬服务机构发生争议；
 - 因服务产品、服务过程的质量或收费问题产生投诉；
 - 因殡葬服务机构的责任致使投诉者人身、财产受到损害。
- 6.2.1.2 投诉事项包括但不限于：
 - 对服务的不满：服务人员态度差、服务流程不规范等；
 - 对产品的质疑：产品质量不佳、产品不符合需求等；
 - 对环境的异议：服务场所不卫生、不舒适等；
 - 对价格的质疑：服务收费不合理、价格偏高等。
- 6.2.1.3 殡葬服务投诉方式包括现场投诉、电话投诉、市民服务热线转办的工单、信函、邮件、网络等。
- 6.2.1.4 殡葬服务投诉处理部门或指定专人应按下列要求受理不同类型的投诉：
 - 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；
 - 非现场投诉或市民服务热线转办的殡葬服务投诉：应在 7 个工作日那日做出受理决定，并告知投诉人。
- 6.2.1.5 殡葬服务投诉处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。
- 6.2.1.6 殡葬服务投诉处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。
- 6.2.1.7 接到投诉后，有下列情况的，不予受理，并向投诉人作出解释：
 - 超出服务范围、服务时限的投诉；
 - 由于不可抗力的因素所造成的投诉；

- 投诉内容涉及治安或刑事案件的投诉；
- 其他不符合国家法律、法规及规章规定的投诉。

6.2.2 调查

- 6.2.2.1 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。
- 6.2.2.2 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，划清责任。
- 6.2.2.3 殡葬服务投诉处理部门或指定专人应调查收集的材料包括：
- 事件的整体经过、结果产生的原因；
 - 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。
- 6.2.2.4 经调查后，应判定投诉的内容与实际情况是否相符，对投诉内容分为有效投诉（6.2.1.1 所述情况）和无效投诉。

6.2.3 处理

- 6.2.3.1 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结果，经机构负责人批准，可适当延长办理期限，并告知投诉人延期理由。
- 6.2.3.2 对于无效投诉，受理人应向投诉人做好解释、说明工作，并做好记录。
- 6.2.3.3 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。
- 6.2.3.4 应及时将处理方式告知投诉人，投诉人认可同意后应立即处理。
- 6.2.3.5 投诉人对处理结果不满意时，应进一步协商，直至双方达成共识。

6.2.4 回访

应在投诉结束后定期进行回访，询问投诉人对处理结果是否满意。对于满意的，进行登记归档；对于不满意的，重新进行调查、处理。

6.2.5 争议解决

- 在处理结果产生争议时，可采取的途径包括但不限于：
- 进一步沟通与调解；
 - 向消费者保护组织或行政主管部门申诉；
 - 向人民法院起诉。

6.2.6 处理结果应用

- 6.2.6.1 投诉的处理结果应及时进行通报，并作为殡葬服务机构服务质量评价的依据。
- 6.2.6.2 殡葬服务机构应根据投诉内容和处理结果定期改进工作制度。

7 档案管理

- 7.1 投诉材料应按档案规范要求装订，分年组卷、归档、统一保管。
- 7.2 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。
- 7.3 应按照《中华人民共和国档案法》的规定处理不宜保存或过期的材料。

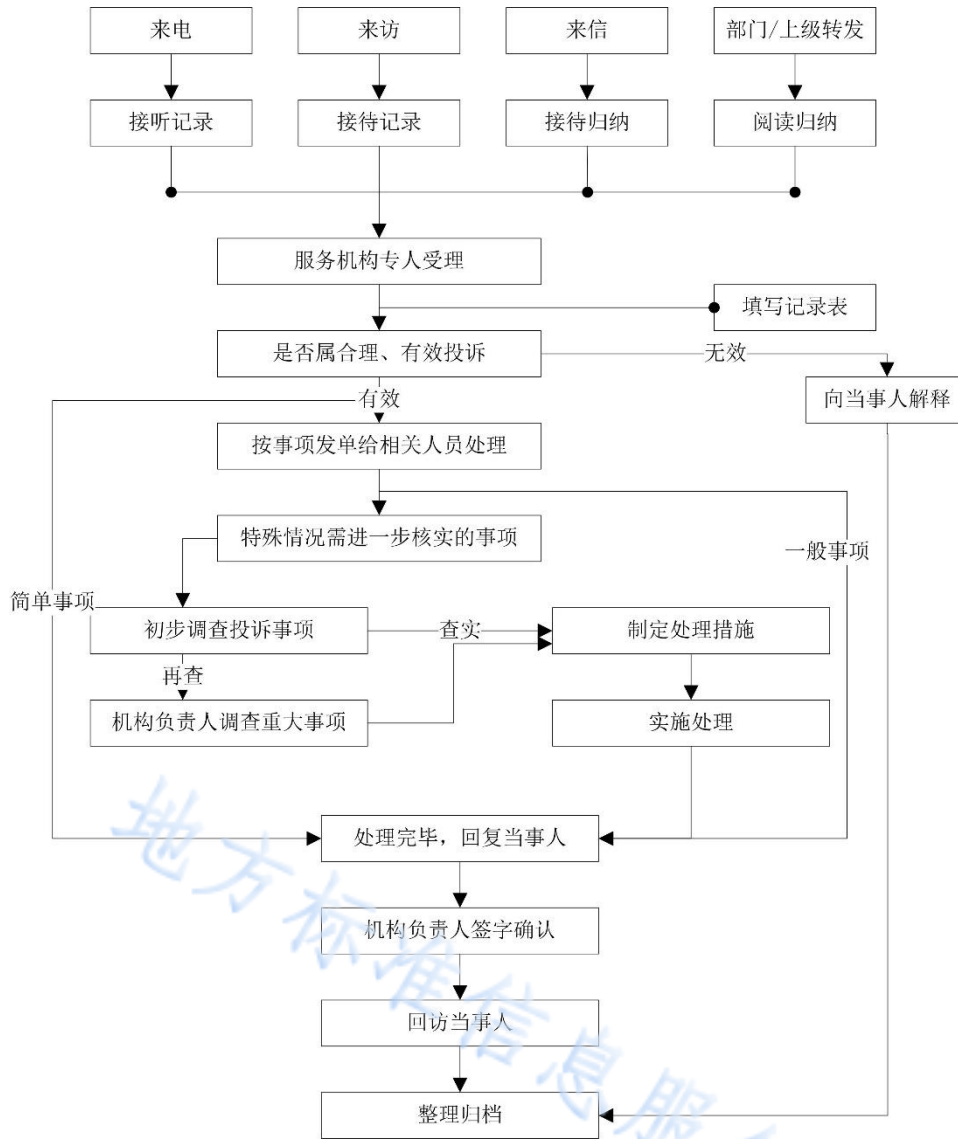
8 评价与改进

- 8.1 应填写《投诉处理登记表》（见附录 B）回访投诉人对处理结果的满意度情况。
- 8.2 应对所有投诉进行分类并分析，寻找产生殡葬服务投诉的原因并反馈给相关部门，改进殡葬服务机构工作。
- 8.3 应对投诉处理过程进行监测，推动持续改进殡葬服务投诉处理的效率和效果。
- 8.4 针对殡葬服务机构已经发生或者潜在的问题，采取纠正或预防措施，持续改进殡葬服务质量。
- 8.5 定期征询投诉人意见，对征询意见进行分析形成通报，提出改进措施。

地方标准信息服务平台

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

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
 - [2] 《中华人民共和国档案法》
 - [3] 《殡葬管理条例》
 - [4] 《中国殡葬简明词典》
 - [5] GB/T 23287 殡葬术语
 - [6] MZ/T 017 殡葬服务术语
-

地方标准信息服务平台