

北京市志善社区服务发展中心

投诉反馈管理制度

为提升机构整体服务质量，更好地履行机构对受益人、捐赠人、公众的服务承诺，根据机构相关规章制度，制定本制度。

一、投诉的范围

志善接受来自服务对象、家庭成员、社会团体、志愿者、捐赠方等相关方面的投诉。投诉的范围包括但不限于服务质量、服务态度、服务内容、服务环境、服务安全等问题。

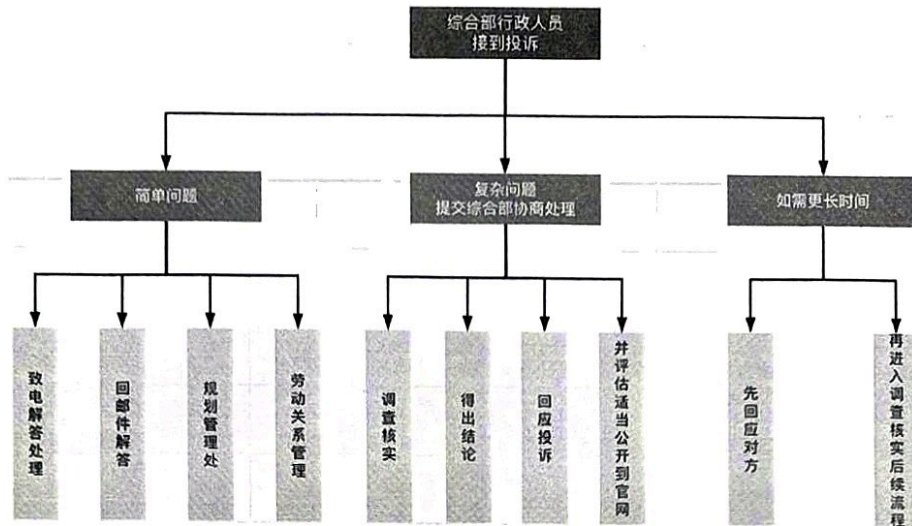
二、投诉的渠道

1. 口头投诉：服务对象、家庭成员、社会团体、志愿者、捐赠方可直接向志善工作人员进行口头投诉。
2. 号码投诉：服务对象、家庭成员、社会团体、志愿者、捐赠方可通过志善公布的电话号码进行投诉。
3. 网站投诉：服务对象、家庭成员、社会团队、志愿者、捐赠方可通过官网（www.bjzhishan.org.cn）联系我们里的联系方式投诉。

由综合部行政人员接投诉，投诉电话：01064462433

三、投诉的流程





1. 接受投诉：综合部行政人员收到投诉后，及时将投诉内容登记备案。
2. 调查核实：综合部对投诉内容进行认真核实和详细调查。
3. 处理反馈：综合部收到投诉的5个工作日内，对投诉问题进行评估，简单问题、复杂问题、难度问题分别采取处理，并向投诉人进行反馈。若无法在规定时间内处理完毕，应当及时向投诉人说明原因。
(详细流程见上流程表)
4. 督导检查：志善建立督导检查机制，对投诉处理结果进行督导检查，确保投诉问题得到解决。
5. 综合分析：综合部对投诉内容进行综合分析，并及时总结经验，改进服务，防止类似问题再次发生。

四、投诉的保密原则

志善综合部应当严格遵守投诉的保密原则，对投诉人的个人信息进行保密，不得将投诉内容泄露给外部人员。

五、投诉的处理原则

1. 公平公正：志善应当对投诉内容进行公平、公正、客观的处理，不得偏袒任何一方。

2. 快速高效：志善应当尽快进行投诉处理，及时向投诉人反馈处理结果，并按时完成整改措施。

3. 法律规范：志善应当遵守相关法律法规，依法处理投诉问题，并妥善保护投诉人的合法权益。

六、投诉的记录和归档

志善应当对接受的投诉进行记录和分类归档，建立完善的投诉档案，以备查证。

七、投诉的考核评估

志善应当定期对综合部门行政人员的投诉管理工作进行考核评估，总结经验，改进工作，提升服务质量。

八、投诉的结果通报

志善应当将投诉处理结果及时通报给投诉人、有关部门和社会公众，积极回应社会关切。

九、审议

本制度经 2022 年 1 月 19 日理事会审议通过后执行。

北京市志善社区服务发展中心

