



中华人民共和国气象行业标准

QX/T 376—2017

气象信息服务投诉处理规范

Specification for handling complaints about meteorological information service

2017-06-09 发布

2017-10-01 实施

中 国 气 象 局 发 布

目 次

前言	Ⅲ
引言	V
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 投诉类型	2
6 投诉处理流程	2
7 投诉结果应用	3
附录 A(规范性附录) 投诉处理单	4
参考文献	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国气象防灾减灾标准化技术委员会(SAC/TC 345)提出并归口。

本标准起草单位:甘肃省气象局。

本标准主要起草人:把多辉、史志娟、丁洁琼、李照荣、王小勇、马敬霞。

引 言

本标准是气象信息服务市场监督管理标准体系的标准之一。为规范气象主管机构的气象信息服务投诉处理工作,制定本标准。

气象信息服务投诉处理规范

1 范围

本标准规定了气象信息服务投诉处理的基本要求、类型、流程及结果应用。
本标准适用于气象主管机构处理针对气象信息服务活动进行的投诉。

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 17242—1998 投诉处理指南

GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南(ISO 10002:2004)

3 术语和定义

GB/T 17242—1998、GB/T 19012—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

气象信息服务单位 meteorological information service unit; MISU

依法设立并从事气象信息服务的法人和其他组织。

[QX/T 313—2016, 定义 2.12]

注:包括事业单位、企业和其他社会团体。

3.2

气象信息服务 meteorological information service

气象信息服务单位利用气象资料和气象预报产品,开展面向用户需求的信息服务工作。

[QX/T 313—2016, 定义 2.1]

3.3

气象信息服务投诉 complaints about meteorological information service

用户对气象信息服务单位提供的气象信息服务产品、服务过程或资费等不满意,向气象主管机构提出的投诉。

4 基本要求

4.1 提高质量

改进投诉处理流程、提升产品和服务质量是投诉处理的最终目标。投诉处理应有利于提高气象信息服务满意度,减少投诉的发生。

气象主管机构应当引导气象信息服务单位加强自律,鼓励协商和解纠纷。

4.2 信息公开

气象主管机构应向公众公开投诉受理机构、投诉电话和投诉方式、投诉处理程序、处理过程中各阶

段的时限、获得投诉进展回复的渠道,以及严重损害消费者权益事件的投诉处理结果等,以达到社会监督的目的。

4.3 坚持公平

在投诉处理过程中应平等、公正和无偏见地对待每件投诉。

4.4 投诉保护

对获取到的投诉者的个人信息,只能用于处理投诉过程,非经投诉者同意,不得将其公开,并应主动避免其被泄露。

5 投诉类型

5.1 服务产品投诉

对气象信息服务产品不满意,或针对使用气象信息产品过程中出现问题等提出的投诉。

5.2 服务过程投诉

针对气象信息服务单位提供服务过程中提供虚假或误导信息、不当行为、服务不规范等问题,提出的投诉。

5.3 资费投诉

针对气象信息服务活动收费过程,提出的投诉。

6 投诉处理流程

6.1 受理

气象主管机构接到投诉后,应对投诉信息进行登记,形成投诉处理单(见附录 A)。

投诉处理单主要内容包括:受理信息、投诉者信息、投诉问题描述、投诉诉求、投诉处理信息等。

6.2 分转

气象主管机构在受理投诉后,如需分转的,应在 2 个工作日内移送被投诉气象信息服务单位营业执照注册地气象主管机构处理。

被投诉气象信息服务单位营业执照注册地气象主管机构,2 个工作日内通知被投诉气象信服务单位开展调查,并告知被投诉气象信息服务单位反馈时限及反馈要求。

6.3 反馈

被投诉气象信息服务单位在接到转办通知后 5 个工作日内,向营业执照注册地气象主管机构及投诉者反馈调查结果及处理意见;不能在规定时限内彻底解决的,须在反馈时限内向营业执照注册地气象主管机构及投诉者说明原因,并答复具体解决计划和预计最终解决时间,提出延长时限申请,反馈时限最多延长 5 个工作日。

在反馈时限内未收到气象信息服务单位反馈的处理意见及延长时限申请,在投诉处理单中标记消极对待投诉。

在反馈时限内收到投诉处理存在异议、无法协商解决的反馈结果,气象主管机构在投诉者与气象信

息服务单位对自己的主张提供证据后,组织调查、鉴定。

6.4 调解

气象主管机构依据平等协商的原则,在有关气象信息服务质量评价方法及业务判定标准的基础上,对投诉内容进行调解,引导投诉者与气象信息服务单位自愿达成调解协议,提出尽可能满足投诉者诉求的处理意见。

气象主管机构在 10 个工作日内终结调解。确需延长调查、评估时间的,向调解双方说明。

6.5 终止

对于投诉者与气象信息服务单位就处理意见达成一致,并予以执行的,投诉终止。

对于调解不成的,告知投诉者向上级气象主管机构或相关行政机关申诉,投诉终止。

6.6 回访

气象主管机构对通过协商或调解解决的投诉进行回访,了解投诉处理结果的执行情况。

6.7 分析评估

气象主管机构对气象信息服务单位投诉处理质量进行抽查,持续改进投诉处理过程的有效性和效率。抽查内容包括:投诉处理及时率、处理意见执行率、重复投诉率、用户满意度、投诉档案归档率等。

气象主管机构定期对投诉进行分析,以识别是系统性、重复性问题,还是偶然发生的问题,及其发展趋势。

6.8 公开

气象主管机构定期向公众公布投诉处理分析报告。

6.9 归档

气象主管机构应将投诉处理过程中产生的资料进行归档管理。

归档材料包括但不限于:投诉处理单、投诉处理过程提交的各类材料、抽查情况、分析评估材料等。

涉及投诉者个人信息和被投诉单位商业秘密的资料应注意保密。

7 投诉结果应用

7.1 改进

气象信息服务单位根据投诉分析和评价结果,采取措施,找出导致投诉的发生和潜在问题的原因,防止问题发生或重复发生。

7.2 信用影响

对于拒不执行气象主管机构处理意见的气象信息服务单位,列入气象信息服务单位信用黑名单。

投诉处理及时率、处理意见执行率、重复投诉率、档案归档率等对气象信息服务企业信用状况产生影响。

气象主管机构在对气象信息服务企业进行信用评价时,将在投诉处理过程中隐瞒事实、使用虚假信息、消极对待投诉等行为列为影响信用的负面因素。

表 A.1 投诉处理单(续)

反馈			
反馈时限	<input type="checkbox"/> 按时反馈 <input type="checkbox"/> 申请延长_____天 <input type="checkbox"/> 未按时反馈,消极对待投诉。		
处理结果	<input type="checkbox"/> 协商解决(调解栏目不填) <input type="checkbox"/> 申请调解		
解决方式	<input type="checkbox"/> 交付产品 <input type="checkbox"/> 改进产品或服务 <input type="checkbox"/> 替换 <input type="checkbox"/> 退订 <input type="checkbox"/> 兑现承诺 <input type="checkbox"/> 技术支持 <input type="checkbox"/> 支付补偿 <input type="checkbox"/> 解除合同 <input type="checkbox"/> 退还相关费用 <input type="checkbox"/> 道歉 <input type="checkbox"/> 其他_____		
调解			
投诉方依据			
被投诉方依据			
判定结果	<p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
处理意见	<input type="checkbox"/> 交付产品 <input type="checkbox"/> 改进产品或服务 <input type="checkbox"/> 替换 <input type="checkbox"/> 退订 <input type="checkbox"/> 兑现承诺 <input type="checkbox"/> 技术支持 <input type="checkbox"/> 支付补偿 <input type="checkbox"/> 解除合同 <input type="checkbox"/> 退还相关费用 <input type="checkbox"/> 道歉 <input type="checkbox"/> 其他_____		
终止	<input type="checkbox"/> 双方协商解决。 <input type="checkbox"/> 调解后,投诉者接受处理意见。 <input type="checkbox"/> 投诉者不接受调解结果,采取其他渠道申诉。 <input type="checkbox"/> 气象信息服务单位拒绝履行处理意见,消极对待投诉。		
投诉处理跟踪			
流程	日期	处理人	备注
受理投诉			
被投诉单位收到投诉			
反馈处理意见			
申请调解			
给出调解意见			
投诉处理终止			
回访			处理意见执行结果 <input type="checkbox"/> 执行 <input type="checkbox"/> 未执行,消极对待投诉。
抽查			

参 考 文 献

- [1] QX/T 313—2016 气象信息服务基础术语
 - [2] 中国气象局. 气象预报发布与传播管理办法:中国气象局令第 26 号,2015 年 5 月 1 日起施行
 - [3] 中国气象局. 气象信息服务管理办法:中国气象局令第 27 号,2015 年 6 月 1 日起施行
-

中华人民共和国
气象行业标准
气象信息服务投诉处理规范

QX/T 376—2017

*

气象出版社出版发行
北京市海淀区中关村南大街46号
邮政编码:100081
网址:<http://www.qxcbs.com>
发行部:010-68408042
北京中新伟业印刷有限公司印刷
各地新华书店经销

*

开本:880×1230 1/16 印张:1 字数:30千字
2017年9月第一版 2017年9月第一次印刷

*

书号:135029-5904 定价:15.00元

如有印装差错 由本社发行部调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68406301