

团 体 标 准

T/APSIA XX—XXXX

停车服务企业投诉处理规范

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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 投诉处理原则 1

5 经营单位和投诉处理人员要求 1

 5.1 经营单位要求 1

 5.2 投诉处理人员要求 2

6 投诉处理流程 2

 6.1 总体要求 2

 6.2 投诉渠道 2

 6.3 投诉受理 2

 6.4 投诉处理 2

 6.5 投诉结案 3

7 改进及预防措施 4

 7.1 改进措施 4

 7.2 预防措施 4

附录 A（资料性） 投诉处理流程..... 5

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。

本文件由安徽省停车服务行业协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

停车服务企业投诉处理规范

1 范围

本文件规定了停车服务企业客户投诉处理的术语和定义、投诉处理原则、经营单位和处理人员要求、投诉处理流程、预防及改进。

本文件适用于处理停车服务企业投诉处理。

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

DB34/T 3096 停车服务规范

3 术语和定义

DB34/T 3096界定以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉

消费者对服务质量向组织提出不满意的表示。

[来源：GB/T 17242-1998，3.4，有修改]

3.2

投诉者

提出投诉的消费者。

[来源：GB/T 17242-1998，3.5]

3.3

争议

未得到满意处理的投诉纠纷。

[来源：GB/T 17242-1998，3.6]

4 投诉处理原则

4.1 应符合 GB/T 17242 的规定，承认和保护消费者享有投诉权利，获得赔偿权利和对提供服务进行监督的权利。

4.2 应体现合法、合理、公平、公正。

4.3 应有利于树立停车服务经营单位的服务形象，提高客户满意，减少投诉的发生。

4.4 应及时对投诉进行响应，并与投诉者保持沟通和信息反馈，告知投诉处理进度和状态。

4.5 不应泄漏投诉相关资料，尊重投诉者隐私，确保消费者信息安全。

5 经营单位和投诉处理人员要求

5.1 经营单位要求

停车服务经营单位应设置投诉处理机构（如客服部门），设置专（兼）职主管及专员负责投诉处理工作，其职责包括但不限于：

- a) 遵守国家法律法规及有关规章制度；
- b) 做好直接接受智能泊车投诉处理工作；

- c) 做好上级主管部门转办的投诉处理工作；
- d) 定期做好投诉的汇总、分析、通报工作，为提高服务水平提供基础性资料；
- e) 智能泊车服务投诉的其他事项。

5.2 投诉处理人员要求

智慧停车服务投诉处理工作人员应符合下列要求：

- a) 掌握停车服务相关的国家法律法规及规章制度、相关标准；
- b) 熟悉停车服务行业投诉处理的程序及相关知识；
- c) 具有良好的职业道德和沟通协调能力；
- d) 具有良好的语言表达能力，熟练掌握普通话和当地方言。

6 投诉处理流程

6.1 总体要求

6.1.1 停车服务经营单位应制定投诉处理管理制度，建立合理高效的投诉处理流程（参见附录 A），并通过经营单位官网或第三方平台等方式对外公示。

6.1.2 停车服务经营单位应主动接受上级主管部门、媒体、社会公众及客户的监督，及时、高效、合理处理投诉事件。

6.2 投诉渠道

停车服务经营单位应提供渠道以满足投诉者需求的投诉申请方式，包括方式：

- a) 来访；
- b) 来函；
- c) 来电；
- d) 邮件；
- e) 第三方平台在线投诉；
- f) 经上级主管部门转诉。

6.3 投诉受理

6.3.1 投诉受理范围

停车服务投诉受理范围，包括：

- a) 计费异议；
- b) 计时异议；
- c) 对停车服务相关法规、政策、规章制度等理解及执行有异议；
- d) 服务质量；
- e) 其他争议和纠纷。

6.3.2 受理记录

6.3.2.1 投诉受理人员在接收到投诉者投诉信息后，应在工单系统中记录下客户称呼、联系方式、车牌号、缴费金额、泊位号/路段、停车时间等要素，并在投诉内容中简要、准确地记录客户投诉要点及诉求。

6.3.2.2 投诉受理人员在记录投诉内容后，应向投诉者复述一遍投诉记录内容，以确保与投诉者表达完整一致。

6.4 投诉处理

6.4.1 预处理

在受理客户投诉后，应根据投诉内容对责任界定和处理难易程度分类处理，包括：客服现场处理、客服后台处理、转其他责任部门处理。

6.4.2 现场处理

对于投诉者诉求能予以澄清、解释、说明，解决方法或方案简单明了的投诉，投诉处理人可现场予以直接解决问题，在投诉者接受后，可在工单系统中予以结案。

6.4.3 后台处理

对于投诉事项未能当场判定责任，或需收集证据材料及核实调查，或投诉者不接受现场处理方案，应与投诉者约定处理时间（一般1~3个工作日），等候处理结果通知。

6.4.4 转责任部门处理

6.4.4.1 投诉处理部门无法单独分析投诉成因，应根据投诉内容分配到各责任部门处理。

6.4.4.2 以下重大投诉应投诉处理机构登记后转交责任部门，视情况严重性可逐级上报智能泊车经营单位领导批示，并跟踪监督处理：

- a) 涉及到赔偿的投诉、计费计时相关的投诉、损害金额大的投诉；
- b) 短期内遇到同样问题频次高，客户不接受的情况；
- c) 涉及媒体、律师、警察、消协、政府机关等的投诉；
- d) 客户意见较大，易造成不良影响的情况（如可能进入司法程序、客户可能采取过激行为等）；
- e) 上级管理部门转交的投诉。

6.4.5 投诉证据收集

需由后台处理及转责任部门处理的投诉事项，应由投诉处理机构及相关责任部门组织收集投诉内容相关的证据，可包括：

- a) 停车管理服务平台数据；
- b) 取证原始照片；
- c) 现场或沟通过程录音；
- d) 投诉者提供的证明材料；
- e) 上级部门提供的材料；
- f) 其他与投诉事项相关的材料。

6.4.6 调查核实

6.4.6.1 投诉处理机构应组织各责任部门主管对投诉证据进行调查核实其真实性，并判断是否与投诉事项相关。

6.4.6.2 根据调查需要，投诉处理人员可与投诉者或其他相关人士联系沟通，补充材料，听取申辩或解释。

6.4.7 明确责任

投诉处理机构应根据投诉者提供的事实、理由及证据，依据停车服务有关法律法规、政策、规章制度等，明确责任归属，拟定处理方案，报停车服务经营单位负责人批准。

6.4.8 处理结果反馈

6.4.8.1 停车服务经营单位投诉处理人员按约定的处理时间，联系投诉者，说明调查核实的情况，告知投诉处理方案。

6.4.8.2 对投诉者不接受投诉处理方案的，可建议其向行业协会、消费者委员会或上级部门申请调解或裁决。

6.4.8.3 由上级主管部门转来的投诉事项，应按规定程序将处理结果反馈至上级主管部门。

6.5 投诉结案

在投诉者接受处理方案后，应在工单系统中录入投诉处理结果，将投诉结案。

6.6 记录和归档

6.6.1 停车服务经营单位应做好投诉受理至投诉处理结案的过程记录。

6.6.2 投诉处理结案后，应及时整理、归档、保管好投诉处理档案，档案应至少保存一年。

7 改进及预防措施

7.1 改进措施

停车服务经营单位应对投诉事项进行分析，制定相应的改进措施，包括：

- a) 对智能泊车运行维护相关的软件、硬件设施设备加强监控及维保，减少故障及差错出现；
- b) 有针对性加强服务人员岗位技能培训，持续提高服务能力和水平。

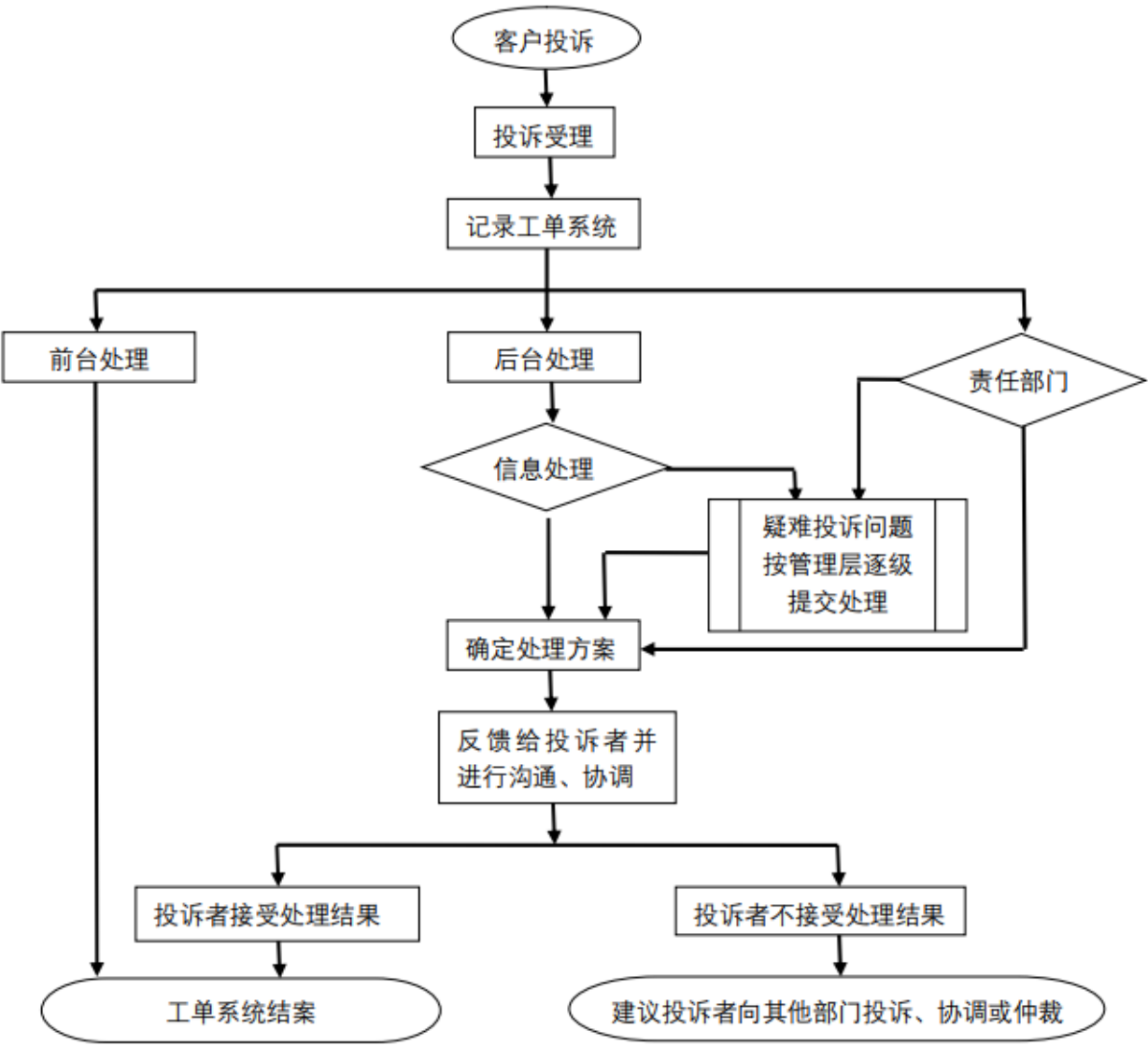
7.2 预防措施

投诉处理机构应定期根据客户投诉情况进行总结，分析客户投诉的原因，对于属于易发生的投诉事项，应制定预防措施，可包括：

- a) 多种形式宣传智慧停车有关法律、法规、政策、规章、制度等；
- b) 通过各种媒体对智慧停车管理、收费事项进行公示和广告；
- c) 通过上级管理单位及智慧停车经营单位官网等渠道向公众宣传、说明。

附录 A
(资料性)
投诉处理流程

图A. 1投诉处理流程。



图A. 1 投诉处理流程