

《停车服务企业投诉处理规范》编制说明

一、任务来源

为加强全省停车服务行业标准化体系建设，充分发挥协会自律和标准引导作用，安徽省停车服务行业协会于 2024 年 5 月 6 日立项《智慧停车运维服务规范》、《预约停车服务规范》和《停车服务企业投诉处理规范》3 项团体标准。

二、标准制定目的、意义

随着城市化进程的加快，汽车保有量不断上升，停车服务企业在城市生活中扮演着越来越重要的角色。然而，由于服务质量参差不齐、管理不规范等问题，停车服务企业的投诉也时有发生。因此，建立和实施停车服务企业投诉处理规范具有重要意义。

投诉处理规范是停车服务企业提升服务质量的重要途径。通过规范投诉处理流程，企业能够有效解决停车场内发生的停车问题，提升用户的停放体验，减少与客户间的纠纷和冲突，不仅有助于提高客户满意度，还能促进企业内部管理的优化和升级。

投诉处理规范的实施有助于推动停车服务行业的健康发展。通过规范投诉处理流程，能够促使企业自觉遵守行业规则 and 标准，提高行业整体的服务水平和竞争力，促进行业的规范化和可持续发展。

因此，制定《停车服务企业投诉处理规范》可以为停车服务企业提供统一、规范、有效的工作指引，开展有针对性的投诉处理，指导企业、停车从业人员为客户提供更好的服务，提升停车服务能力，促进行业发展。

三、编制过程

2024 年 5 月，安徽省停服务行业协会发布了《安徽省停车服务行业协会关于〈智慧停车运维服务规范〉等 3 项团体标准立项的公

告》，确定了本标准立项。

公告发布后，起草单位组织起草小组开展了相关标准内容的技术讨论，确定了标准的框架和内容，编写完成标准初稿。初稿完成后起草单位组织专题会议，邀请行业专家对对稿进行研讨，修改完成标准征求意见稿。

四、标准范围和主要技术内容。

（一）本标准的范围

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。

（二）主要技术内容

1、投诉处理原则

明确投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定等多项原则。

2、经营单位和投诉处理人员要求

对经营单位和投诉处理人员在处理投诉事件中应对提出要求。

3、投诉处理流程

明确投诉处理的流程和各环节的要求。

4、改进及预防措施

明确了改进措施和预防措施的要求。

四、国内外情况简要说明

目前暂无相关国家、行业和地方标准发布。