

《经营主体 客诉处置服务提质指南》 河南省地方标准编制说明

一、编制的目的和意义

近年来，河南省消费市场规模持续扩大，消费场景日益多元，消费者对商品质量与服务体验的期待显著提升。

《中华人民共和国消费者权益保护法》及其实施条例明确要求经营主体切实履行消费维权主体责任，保障消费者知情权、选择权、公平交易权等合法权益。然而，当前省内经营主体普遍存在客诉处理机制不规范、流程不清晰、权责不明晰、执行标准不统一等问题，与法律法规要求和消费者期待存在一定差距。在此背景下，亟需制定统一规范的服务指南，以提升经营主体客诉处理能力，有效化解消费纠纷。

《经营主体 客诉处置服务提质指南》通过系统地明确客诉处理的基本原则、规范流程、工作标准等，旨在有效引导经营主体建立健全内部客诉处理机制，持续提升服务质量和纠纷化解能力，切实保障消费者合法权益，提升消费安全感和满意度，为全省经济社会高质量发展提供重要的制度保障和实践指引。

《经营主体 客诉处置服务提质指南》的编制，是立足本省实际、落实法律法规要求、积极回应社会关切、推动消费领域高质量发展的重要举措。对经营主体而言，规

范的客诉处理能显著降低纠纷处置成本、规避潜在法律风险、提升服务口碑与品牌形象，增强市场竞争力。对消费者而言，科学、透明、高效的处理流程能有效畅通维权渠道、降低维权成本、提高维权效率，切实保障其合法权益。对监管部门而言，有助于推动消费纠纷源头化解，优化消费环境，缓解监管压力，提升监管效能。经营主体、消费者、监管部门的共同诉求，为本文件的编制、推广与落地实施奠定了坚实的共识基础。

二、任务来源及编制原则和依据

（一）任务来源

本项目依据《河南省市场监督管理局关于下达 2025 年第一批河南省地方标准制修订计划项目的通知》（豫市监函〔2025〕93 号）立项（计划编号：20251110009），由河南省市场监督管理局 12315 指挥中心、许昌市市场监督管理局、许昌市胖东来商贸集团有限公司共同起草。

（二）编制原则

本文件编制依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及其实施条例等有关法律法规，严格遵循科学性、合理性、规范性、适用性原则。

1. 科学性原则

本文件的制定严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》及其实施条例等法律法规，基于消费纠纷化解的客观规律，构建“接收-受理-调查-处理-反馈-改进”的全流程闭环机制：从投诉渠道公示、信息登记，到证据多维

度核查、责任客观化评估，再到处理方案执行确认及后续回访分析，各环节均设定具体可行的技术要求，形成逻辑严密、系统科学的体系。

2. 合理性原则

本文件着力平衡消费者权益保障与经营主体利益保护的双重目标。一方面，明确“顾客至上，诚信为本”原则，要求经营主体保障消费者知情权、选择权等法定权益，鼓励经营主体提升处理时效。另一方面，针对恶意投诉、职业索赔等异常行为，规范证据留存规则与依法应对程序，避免过度妥协纵容不当牟利。同时立足河南省市场主体结构特点，实施大、中、小型规模经营主体分级分类管理，避免“一刀切”导致的执行阻力，实现权责对等、尺度适宜的合理化设计。

3. 规范性原则

本文件通过标准化操作框架统一全省经营主体客诉服务执行口径，“接收-受理-调查-处理-反馈-改进”每个环节均有清晰的操作标准，细化信息保密义务、处理公正客观等合规要求，划定经营主体行为红线。此外，将“合法合规”原则贯穿始终，严禁泄露个人信息、违规妥协或推诿责任。

4. 适用性原则

本文件充分适配不同经营主体的实际情况：一是针对不同规模主体差异化设计：根据经营主体规模（大型、中型、小型），制定适配的处理模式。二是兼顾特殊场景的

必要调整：明确消费维权服务站的设立条件的同时，允许“未达条件但主管部门和经营主体认为需要的可设立。

是预留实际情形的适配空间：在附则中明确“经营主体应结合自身实际情况进行适配性调整并制定具体操作规程”，允许经营主体在框架标准下，根据行业特性、业务模式调整流程，避免制度僵化，确保《指南》能在各类经营场景中有效落地。

（三）编制依据

- 1、GB/T 17242 投诉处理指南
- 2、GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
- 3、《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 4、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》

三、编制过程

（一）准备阶段（2025 年 6 月～7 月）

成立起草小组，确定制订思路。由河南省市场监督管理局 12315 指挥中心牵头成立标准化文件起草小组，明确标准编写任务，召开标准制订启动会，开展集中研讨。启动会上对起草小组提出的指导思想、主要遵循、基本原则、工作思路、工作方案、工作要求、时间表与路线图、任务分工等做了详细地论证和研讨。

（二）调研阶段（2025 年 7 月）

编制组根据工作方案到许昌开展座谈会，听取全省各地的经验方法，同时到胖东来等企业进行实地考察交流，为标准起草作充分准备。

（三）工作组讨论稿阶段（2025 年 8 月）

为做好《经营主体 客诉处置服务提质指南》河南省地方标准的起草工作，河南省市场监督管理局 12315 指挥中心召开标注起草工作推进会，进一步明确了任务分工、起草组成员结合前期研究基础，搜集了有关资料和相关标准，制定了《经营主体 客诉处置服务提质指南》工作组讨论稿。

（四）征求意见稿阶段（2025 年 9 月）

为确保标准的全面性、科学性、实用性和符合国家有关法律法规，工作组多次实地调查走访、座谈交流，在搜集、汇总、整理、分析数据的基础上，依据国家、地方有关标准和法律法规的要求，对工作组讨论稿进一步修改完善，初步形成了《经营主体 客诉处置服务提质指南》征求意见稿。

四、主要内容的确定

（一）范围

本文件适用于经营主体接收并处理来自消费者关于商品或服务的投诉。

（二）术语和定义

本文件的核心内容是围绕经营主体处理消费者投诉而展开的，为了使标准化对象更加清晰，概念定义明确，本章中给出了“客诉”“经营主体”的术语和定义，避免实践中因概念模糊导致的执行偏差。

（三）主要内容说明

本文件共 5 章，包括基本原则、处置机构和人员、投诉方式和渠道、处置程序、风险防控、培训和改进，覆盖经营主体客诉服务全流程。

1. 基本原则

本部分旨在确定经营主体在处理消费投诉过程中的基本原则，做到顾客至上、诚信为本；有效沟通、全程反馈；合法合规、信息保密。为经营主体的服务提质增效。

2. 处置机构和人员

本部分确定了不同规模和类型经营主体的机构设置，便于结合各经营主体实际情况分类管理；进一步明确人员责任，提高服务效率效能。

3. 投诉方式和渠道

本部分旨在提供现场投诉、网络投诉等多种投诉方式以及通过设置意见箱、电子邮箱等渠道，确保投诉渠道畅通，及时处理投诉问题。

4. 处置程序

本部分旨在构建闭环机制。客诉处理流程是指南的核心内容，基于“接收-受理-调查-处置-反馈-改进”的纠纷化解闭环逻辑设计，确保每个环节有标准、可操作。

5. 风险防控

本部分旨在实现客诉服务的全链条管理。针对客诉处理中常见的风险点，设置风险防控章节，实现“事前预防、事中应对、事后处置”的全链条管理。

五、采标情况

无。

六、重大意见分歧的处理

本指南内容经起草小组研讨协商达成共识，未出现重大分歧情况。

七、与国家法律法规和强制性标准的关系

本指南与有关的现行法律、法规和强制性国家标准协调一致。

八、标准实施的建议

本指南颁布后建议推广使用。及时组织开展标准宣贯与培训，组织相关解读的编写工作。定期组织不同经营主体定期组织不同经营主体开展经验交流与现场观摩活动，切实促进本指南的贯彻实施，促进经营主体客诉服务水平的提升。同时，将实施过程中出现的问题和改进建议及时反馈标准起草小组，以便进一步对本指南进行修订完善。

九、其他应予说明的事项

无。

《经营主体 客诉处置服务提质指南》标准起草小组

2025 年 8 月 15 日