

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 53—2024

投诉处理规范

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布

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 基本要求 1

5 工作及人员保障 1

6 受理范围和方式 1

 6.1 受理范围 1

 6.2 受理方式 2

7 读者投诉处理流程 2

 7.1 受理 2

 7.2 调查 2

 7.3 处理 2

 7.4 归档 3

8 评价与改进 3

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。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

投诉处理规范

1 范围

本文件规定了投诉处理的基本要求、工作及人员保障、受理范围和方式、读者投诉处理流程、评价与改进的内容。

本文件适用联合图书馆体系成员馆。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 应遵循图书馆行业规范及相关规章。
- 4.2 应畅通投诉处理渠道，优化投诉处理流程。
- 4.3 应平等、客观、公正地对待投诉者和被投诉者。
- 4.4 应保护投诉者隐私。

5 工作及人员保障

- 5.1 应根据实际情况建立由中心馆、区总馆等联合图书馆成员馆投诉处理工作人员组成的投诉处理联动机制。
- 5.2 投诉处理工作人员应具备包括但不限于以下条件：
 - a) 遵守职业道德，掌握国家有关法律法规和标准；
 - b) 具有图书馆工作经验，熟悉图书馆各项业务；
 - c) 具有良好的沟通协调能力；
 - d) 具有较强的突发事件应急处置能力。

6 受理范围和方式

6.1 受理范围

属于图书馆服务所辖范围内的问题均应受理，以下事项除外：

- a) 人民法院、仲裁机构、上级主管部门或者信访部门已经受理的；
- b) 已通过双方或人民调解达成协议的；
- c) 投诉内容已经涉及治安或刑事案件的；

- d) 没有明确对象和具体事实的。

6.2 受理方式

应包括但不限于：

- a) 现场投诉；
- b) 电话投诉；
- c) 信函投诉；
- d) 留言簿投诉；
- e) 网络投诉；
- f) 上级主管部门或联合图书馆成员馆转交的投诉。

7 读者投诉处理流程

7.1 受理

7.1.1 应积极主动，使用文明礼貌用语，认真倾听相关诉求，不应推诿和拒绝。

7.1.2 应按以下时限要求受理或转交，并告知投诉者：

- a) 属于本部门或本单位的投诉，当场受理，并告知投诉者；
- b) 属于非本单位的单个联合图书馆成员馆投诉，应在 1 个工作日内完成转交，并告知投诉者；
- c) 涉及多个单位的复杂事项，在 3 个工作日内完成转交，并告知投诉者。

7.1.3 受理投诉时应完整记录投诉者基本信息及其投诉诉求。

7.1.4 应按投诉内容确定具体的投诉处理责任部门或单位：

- a) 属于本单位的投诉，直接转交相关责任部门；
- b) 属于其他成员馆的投诉，通过投诉处理联动机制转交相关责任单位。

7.2 调查

7.2.1 责任单位或部门应对读者投诉相关背景和信息进行调查。

7.2.2 调查收集的材料包括但不限于：

- a) 服务过程中形成的实物资料，如借还书小票，财务小票等；
- b) 服务过程中形成的影音资料，如录音、照片、视频等；
- c) 其他与投诉事项相关的佐证材料。

7.3 处理

7.3.1 责任单位或部门应对投诉事项划分责任：

- a) 由投诉者自身过错或不可抗力因素造成投诉者损失的，图书馆不承担责任；
- b) 投诉者与图书馆双方均存在过错，由双方各自承担相应的责任；
- c) 图书馆存在过错造成损害后果，由图书馆承担相应责任。

7.3.2 责任单位或部门根据责任划分提出解决方案：

- a) 图书馆提出解决方案后，如双方达成一致，应按约定执行；
- b) 如双方未能达成一致，应将解决问题的其他合法途径告知投诉者，投诉终止。

7.3.3 读者投诉处理宜按以下时限执行：

- a) 能够当场核查处理的事项，当场完成；

- b) 无法当场核查处理的事项，在 5 个工作日内完成；
- c) 涉及多个责任单位的事项，在 10 个工作日内完成。

7.3.4 责任单位或部门应及时将投诉处理情况反馈给投诉转交机构或部门。

7.4 归档

7.4.1 责任单位或部门应对投诉信息进行记录，包括但不限于：

- a) 投诉者基本信息；
- b) 投诉事项及相关证明；
- c) 调查、处理及反馈情况；
- d) 其他与投诉事项有关的信息。

7.4.2 投诉处理完成后，责任单位或部门应对投诉信息进行归档和保管，保存期限不少于 3 年。

8 评价与改进

8.1 应对读者投诉处理工作进行监督检查。

8.2 应对投诉处理工作进行定期评价。

8.3 应根据监督检查及定期评价结果，对投诉处理工作进行优化改进。
