

阳城县交通运输局文件

阳交字〔2025〕57号

阳城县交通运输局 关于印发《处置投诉案件监测评估制度》的 通 知

各相关股室：

《处置投诉案件监测评估制度》已经局党组同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知

阳城县交通运输局

2025年5月13日

（此件公开发布）

处置投诉案件监测评估制度

为进一步提升诉求问题解决率和服务满意率，全面加强举报投诉处置工作质量和效率，特制定监测评估制度。

一、投诉处理效率评估

（一）按时办结率：统计在规定时间内完成处理的投诉工单（事项）数量占总投诉工单（事项）数量的比例。如规定简易投诉 24 小时内办结、一般投诉原则上不超过 3 个工作日内办结，对于反映问题涉及面广、情况较为复杂，确实无法在规定时间内处置完毕的，可申请延期并说明原因，延长时间原则上不超过 5 个工作日，计算实际按时办结的工单数量与应办结数量的比率。

（二）均处理时长：计算所有投诉工单（事项）从受理到办结的平均时间，反映处理投诉的整体速度。可以按投诉类型分别统计，以便对比不同类型投诉的处理效率。

二、投诉处理质量评估

（一）问题解决率：核实投诉问题实际得到有效解决的数量占总投诉数量的比例。通过回访或满意率等方式确认货车司机反映的问题是否真正得到解决。

（二）处理结果满意度：通过电话回访，收集货车司机对投诉处理结果的满意度评价。

三、服务态度评估

（一）投诉人反馈：根据投诉人在投诉过程中以及处理后的反馈，了解接诉人员和处理人员的服务态度，包括是否热情、耐心、专业，是否存在推诿扯皮、态度生冷等问题。可以在回访时专门询问投诉人对服务态度的评价，也可以鼓励投诉人在投诉过程中及时反馈对接诉和处理人员服务态度的意见。

（二）内部监督：对投诉处理过程进行抽查和监督，检查工作人员是否遵守服务规范和工作纪律，使用文明用语，有无违规行为。

四、长效机制建设评估

（一）问题分析与总结：定期对投诉数据进行分析，总结常见问题和热点难点问题，评估是否针对这些问题采取了有效的改进措施，如完善政策法规、加强执法监管、优化服务流程等。

（二）制度完善情况：审查是否根据投诉处理过程中发现的问题，及时修订和完善投诉处理制度、工作流程、责任追究等相关制度，使投诉处置工作更加规范化、制度化。

