

投诉举报渠道公示

本公示对应《安徽省安述心理咨询中心心理咨询专业伦理守则》第九十六条至第一百零二条。本中心鼓励社会监督，依法保护投诉人、证人信息。

一、投诉举报受理渠道

渠道	信息
伦理投诉举报专用邮箱	ansoothtsjb@163.com（伦理工作组；过渡期由合伙人会议代行）
意见建议专用邮箱	ansoothyjy@163.com（主任办公室，受理日常管理、业务设置、服务规范等意见与建议）
预约/客服热线	400-987-6800（24 小时接听）
综合/办公及开票邮箱	ansooth@163.com
来信来访地址	合肥市庐阳区双岗街道濉溪路 168 号新天地广场办公 8-719 室
工作时间	工作日（周一至周五）上午 8:30—11:30、下午 14:30—17:30
投诉受理部门	伦理工作组（未设立前由合伙人会议代行）

二、受理范围

- ☐ 本中心心理咨询人员、测评人员、行政人员在执业、服务、宣传、收费、保密、档案管理等方面违反法律法规或本中心专业伦理守则的行为；
- ☐ 服务质量问题、收费争议、态度问题；
- ☐ 违反知情同意、保密原则、非医疗边界的行为；
- ☐ 其他损害来访者合法权益的行为。

三、不予受理范围

- ☐ 已经进入司法程序、行政复议或诉讼程序的事项；
- ☐ 没有具体事实和证据材料的投诉；
- ☐ 捏造事实、恶意投诉、诬告陷害；
- ☐ 不属于本中心管理范围的事项（建议向相关行业协会或有关行政机关投诉）。

四、处理流程与时限

1. 登记：伦理工作组收到投诉后及时登记；

2. 是否受理：自收到投诉之日起三十日内作出是否受理的决定，并书面告知投诉人；
3. 调查：决定受理的，客观、全面调查，保障投诉人和被投诉人平等的陈述、申辩和举证权利；调查人员与所处理事项有利害关系的，应当回避；
4. 处理种类：视情节轻重，可给予提醒谈话、警告、通报批评、暂停执业、解除聘用或合作关系等处理；
5. 结论：调查结论和处理决定书面告知双方；
6. 复核：当事人对处理决定有异议的，可以在收到决定之日起十五日内向本中心负责人或相关行业协会伦理组织提出复核申请。

分级处理：经核查违反专业伦理的，依《安徽省安述心理咨询中心心理咨询专业伦理守则（第一版）》（安述心理〔2026〕7号）严肃处理；涉嫌违反行政法律规范的，移送市场监管、卫生健康、公安等主管部门；涉嫌犯罪的，移送司法机关；违反行业组织注册管理规范的，建议相关行业组织依规处理。欢迎社会各界对本中心日常管理、业务设置、服务规范等提出意见与建议。

五、投诉人信息保密

本中心鼓励实名投诉以便核查；对投诉人、建议人的信件、个人信息、电子邮箱地址严格保密，不得泄露、打击报复。任何人不得基于捏造的事实以投诉、举报为名实施诬告、陷害。

紧急情形提示：如遇自杀自伤、伤人等紧急危机，请立即拨打 110 报警、120 急救，或全国统一心理援助热线 12356，或前往当地精神卫生医疗机构急诊（学生可拨 96312）。本中心服务热线 400-987-6800 为 24 小时接听；紧急求助请立即拨打 110、120 或全国统一心理援助热线 12356，也可拨打中心 24 小时服务热线 400-987-6800 联系本中心。

本公示自二〇二六年九月二十二日起施行。版次：第一版。