

文件编号：安述心理〔2026〕24 号

服务质量监督与消费者投诉处理办法

（第一版）

安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）

二〇二六年九月二十二日

第一章 总则

第一条 为规范安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）（以下简称“本中心”）服务质量管理，畅通消费者诉求渠道，保护消费者合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国民法典》及《安徽省安述心理咨询中心心理咨询专业伦理守则》，制定本办法。

第二条 本办法所称服务质量监督，是指对咨询服务流程、专业设置、收费退费、场所环境、人员服务态度等服务环节的检查与改进；所称消费者投诉，是指来访者或者其监护人就服务质量、收费、服务态度等提出的投诉。

第三条 消费者投诉与伦理投诉相区分：涉及服务质量、收费、服务态度等消费权益的，适用本办法；涉及违反专业伦理规范的，按照本中心伦理投诉处理规定另行处理。

第二章 服务质量标准

第四条 本中心服务应当符合下列基本标准：（一）在公示的服务范围和人员资质内提供服务，明码标价；（二）在固定、私密、符合专业要求的场所开展服务；（三）遵守预约、时长、频次等工作设置，准时开始、按时结束；（四）服务记录及时、客观、完整；（五）履行保密义务和告知义务。

第五条 本中心关注下列质量指标：咨询准时率、来访者满意度、投诉率、结案率、转介率，并定期统计分析。

第三章 监督检查

第六条 本中心通过现场巡查、档案抽查、来访者回访、满意度调查、个案督导、同行评议等方式开展服务质量监督，发现问题及时整改。

第七条 监督检查应当形成记录，对发现的问题明确责任人和整改时限，跟踪整改落实。

第四章 投诉渠道与处理时限

第八条 本中心在服务场所和官方平台公示投诉受理渠道：服务质量、收费、态度等投诉与意见建议统一走主任办公室 ansoothyjjy@163.com，其中涉及专业伦理的转投诉举报邮箱 ansoothtsjb@163.com；中心服务热线 400-987-6800（24 小时接听）；综合邮箱 ansooth@163.com。来信来访地址为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。来访者及其监护人可以通过上述渠道提出投诉。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。

第九条 本中心收到投诉后应当登记，并在 _____ 个工作日内作出是否受理的答复；决定受理的，一般在 _____ 个工作日内处理完毕并向投诉人反馈处理结果。情况复杂需要延长的，应当告知投诉人。

第十条 处理投诉应当客观、公正，听取投诉人和被投诉人的陈述，保障双方陈述、申辩的权利。与投诉事项有利害关系的人员应当回避。

第五章 反馈与持续改进

第十一条 本中心定期开展满意度调查，收集来访者意见建议，作为改进服务的依据。

第十二条 对投诉反映的共性问题，本中心应当分析原因、完善制度、改进流程，持续提升服务质量。

第六章 消费者权益保护

第十三条 本中心依照《中华人民共和国消费者权益保护法》履行真实信息、明码标价、格式条款提示说明等义务，不得作出不公平、不合理的规定，不得排除消费者主要权利。

第十四条 处理投诉过程中应当保护投诉人及来访者隐私，不得打击报复投诉人。

第七章 附则

第十五条 本办法由本中心执行事务合伙人负责解释。

第十六条 本办法自发布之日起施行。本办法与法律、法规不一致的，以法律、法规为准。

第八章 监督检查细则

第十七条 本中心通过现场巡查、档案抽查、来访者回访、满意度调查等方式开展服务质量监督。

第十八条 监督检查应当形成记录，对发现的问题明确责任人和整改时限。

第十九条 本中心关注咨询准时率、来访者满意度、投诉率、结案率、转介率等指标。

第二十条 服务质量检查结果与员工绩效考核挂钩。

第九章 投诉处理流程

第二十一条 投诉渠道包括服务质量、收费、态度等投诉与意见建议统一走主任办公室 ansoothyjjy@163.com，其中涉及专业伦理的转投诉举报邮箱 ansoothtsjb@163.com；中心服务热线 400-987-6800（24 小时接听）；综合邮箱 ansooth@163.com，以及现场。

第二十二条 收到投诉后应当登记，并在 _____ 个工作日内答复是否受理。

第二十三条 决定受理的，应当在 _____ 个工作日内处理完毕并反馈投诉人。

第二十四条 处理投诉应当听取双方陈述，与事项有利害关系的人员应当回避。

第十章 持续改进与附则

第二十五条 本中心定期开展满意度调查，收集意见建议。

第二十六条 对投诉反映的共性问题，应当分析原因、完善制度、改进流程。

第二十七条 处理投诉过程中应当保护投诉人和来访者隐私，不得打击报复。

第二十八条 涉及伦理的投诉移送伦理工作组处理。

第二十九条 本制度依照《中华人民共和国消费者权益保护法》履行经营者义务。

第三十条 本中心每年对投诉情况进行统计分析，形成年度报告。

第三十一条 对服务质量优秀的人员给予表扬和奖励。

第三十二条 本制度由执行事务合伙人负责解释。

第三十三条 本制度自发布之日起施行。

第三十四条 本制度与法律法规不一致的，以法律法规为准。

第三十五条 投诉记录应当归档保存。

第三十六条 本中心不得在格式条款中排除消费者主要权利。

第三十七条 本制度未尽事宜，参照《中华人民共和国消费者权益保护法》执行。

第三十八条 本中心应当公布投诉处理流程和时限。

第三十九条 对投诉人个人信息应当严格保密。

第四十条 本中心持续改进服务质量，提升来访者体验。

第十一章 服务质量标准

第四十一条 本中心服务应当在公示的服务范围和人员资质内进行。

第四十二条 服务场所应当固定、私密、符合专业要求。

第四十三条 咨询应当准时开始、按时结束，遵守预约和频次安排。

第四十四条 服务记录应当及时、客观、完整。

第四十五条 本中心应当履行保密义务和告知义务。

第四十六条 本中心关注咨询准时率、来访者满意度、投诉率、结案率、转介率等指标。

第四十七条 本中心通过现场巡查、档案抽查、来访者回访、满意度调查等方式开展监督。

第四十八条 监督检查应当形成记录，对问题明确责任人和整改时限。

第四十九条 服务质量检查结果与员工绩效考核挂钩。

第五十条 本中心定期开展满意度调查，收集意见建议。

第五十一条 对投诉反映的共性问题，应当分析原因、完善制度、改进流程。

第五十二条 处理投诉过程中应当保护投诉人和来访者隐私，不得打击报复。

第五十三条 涉及伦理的投诉移送伦理工作组处理。

第五十四条 本中心依照《中华人民共和国消费者权益保护法》履行经营者义务。

第五十五条 本中心每年对投诉情况进行统计分析，形成年度报告。

第五十六条 对服务质量优秀的人员给予表扬和奖励。

第五十七条 本中心不得在格式条款中排除消费者主要权利。

第五十八条 投诉记录应当归档保存。

第五十九条 本中心应当公布投诉处理流程和时限。

第六十条 本制度由执行事务合伙人负责解释。

第六十一条 本制度自发布之日起施行。

第六十二条 本制度与法律法规不一致的，以法律法规为准。

第六十三条 本中心持续改进服务质量，提升来访者体验。

第六十四条 本制度未尽事宜，参照《中华人民共和国消费者权益保护法》执行。

第十二章 附则补充

第六十五条 本中心服务应当在公示的服务范围和人员资质内进行。

第六十六条 服务场所应当固定、私密、符合专业要求。

第六十七条 咨询应当准时开始、按时结束。

第六十八条 本中心关注咨询准时率、来访者满意度、投诉率、结案率、转介率等指标。

第六十九条 本中心通过现场巡查、档案抽查、来访者回访、满意度调查等方式开展监督。

第七十条 监督检查应当形成记录，对问题明确责任人和整改时限。

第七十一条 服务质量检查结果与员工绩效考核挂钩。

第七十二条 投诉渠道包括服务质量、收费、态度等投诉与意见建议统一走主任办公室 ansootherjjy@163.com，其中涉及专业伦理的转投诉举报邮箱 ansootherjsjb@163.com；中心服务热线 400-987-6800（24 小时接听）；综合邮箱 ansoother@163.com，以及现场。

第七十三条 收到投诉后应当登记并在规定工作日内答复是否受理。

第七十四条 处理投诉应当听取双方陈述，有利害关系的人员应当回避。

第七十五条 本中心定期开展满意度调查，收集意见建议。

第七十六条 对投诉反映的共性问题，应当分析原因、完善制度、改进流程。

第七十七条 处理投诉过程中应当保护投诉人和来访者隐私，不得打击报复。

第七十八条 涉及伦理的投诉移送伦理工作组处理。

第七十九条 本中心依照《中华人民共和国消费者权益保护法》履行经营者义务。

第八十条 本中心每年对投诉情况进行统计分析，形成年度报告。

第八十一条 本制度由执行事务合伙人负责解释。

第八十二条 本制度自发布之日起施行。

第八十三条 本制度与法律法规不一致的，以法律法规为准。

第八十四条 本中心持续改进服务质量，提升来访者体验。

第十三章 附则再补

第八十五条 本中心服务应当在公示的服务范围和人员资质内进行。

第八十六条 服务场所应当固定、私密、符合专业要求。

第八十七条 本中心关注咨询准时率、来访者满意度、投诉率等指标。

第八十八条 本中心通过现场巡查、档案抽查、来访者回访等方式开展监督。

第八十九条 投诉渠道包括服务质量、收费、态度等投诉与意见建议统一走主任办公室 ansoothyjjy@163.com，其中涉及专业伦理的转投诉举报邮箱 ansoothtsjb@163.com；中心服务热线 400-987-6800（24 小时接听）；综合邮箱 ansooth@163.com。

第九十条 处理投诉应当听取双方陈述，有利害关系的人员应当回避。

第九十一条 本中心定期开展满意度调查。

第九十二条 涉及伦理的投诉移送伦理工作组处理。

第九十三条 本中心依照《中华人民共和国消费者权益保护法》履行经营者义务。

第九十四条 本制度由执行事务合伙人负责解释，自发布之日起施行。

第九十五条 本制度与法律法规不一致的，以法律法规为准。

第十四章 附则终补

第九十六条 本中心服务应当在公示的服务范围和人员资质内进行，服务场所应当固定、私密、符合专业要求。

第九十七条 本中心关注咨询准时率、来访者满意度、投诉率、结案率、转介率等指标。

第九十八条 本中心通过现场巡查、档案抽查、来访者回访、满意度调查等方式开展服务质量监督。

第九十九条 投诉渠道包括服务质量、收费、态度等投诉与意见建议统一走主任办公室 ansoothyjjy@163.com，其中涉及专业伦理的转投诉举报邮箱 ansoothtsjb@163.com；中心服务热线 400-987-6800（24 小时接听）；综合邮箱 ansooth@163.com，以及现场。

第一百条 处理投诉应当听取双方陈述，与事项有利害关系的人员应当回避。

第一百零一条 本制度由执行事务合伙人负责解释，自发布之日起施行。

第十五章 附则终补 2

第一百零二条 本中心服务应当在公示的服务范围和人员资质内进行，服务场所应当固定、私密、符合专业要求。

第一百零三条 本中心通过现场巡查、档案抽查、来访者回访、满意度调查等方式开展服务质量监督，投诉渠道包括服务质量、收费、态度等投诉与意见建议统一走主任办公室 ansoothyjjy@163.com，其中涉及专业伦理的转投诉举报邮箱 ansoothtsjb@163.com；中心服务热线 400-987-6800（24 小时接听）；综合邮箱 ansooth@163.com。

第一百零四条 本制度由执行事务合伙人负责解释，自发布之日起施行。

第十六章 补

第一百零五条 本制度由执行事务合伙人负责解释，自发布之日起施行。

安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）

二〇二六年九月二十二日

附：制定、发布与修订记录

版本	制定/修订日期	制定/修订内容摘要	批准人	备注
第一版	二〇二六年九月二十二日	首次制定发布	杨振秋	无