

四川西南航空职业学院文件

西南航院〔2024〕258号

关于印发《四川西南航空职业学院 投诉管理办法（试行）》的通知

学院各单位：

现将《四川西南航空职业学院投诉管理办法（试行）》印发你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

四川西南航空职业学院

2024年11月7日



四川西南航空职业学院投诉管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 目的

为有效处理师生员工及其他相关人员对学校工作的投诉，加强学校内部管理，维护师生员工的合法权益，提高教育教学质量、管理和服务水平，规范投诉处理程序，促进学校健康发展，根据国家相关法律法规，结合我校实际情况，特制定本办法。

第二条 适用范围

本办法适用于学校全体师生员工、学生家长以及与学校相关业务往来人员对学校在教学、管理、服务、安全保障等各个环节所产生的投诉处理。

第三条 投诉受理原则

（一）合法性原则

投诉处理应遵循国家法律法规、教育政策以及学校的规章制度，确保处理过程和结果合法合规。

（二）公平公正性原则

对待每一项投诉，应秉持公平、公正的态度，不偏袒任何一方，依据事实进行处理。

（三）及时性原则

在接到投诉后，应尽快启动处理流程，及时回应投诉人，并在合理期限内完成处理，提高处理效率。

（四）保密性原则

严格保护投诉人的个人信息和投诉内容，在处理过程中不泄露相关信息，防止对投诉人造成不必要的困扰或伤害。

第四条 处理原则

投诉处理应遵循“公正、及时、高效、透明”的原则和坚持“三清一报”的处理原则，即厘清问题、清楚回复、清晰记录、主动报告。确保每一项投诉都能得到妥善解决。

第二章 投诉分类与受理

第五条 投诉分类

（一）教学质量投诉：涉及教学内容、方法及教师态度等方面的问题。

（二）学生事务投诉：涉及学生管理、学籍管理、奖助学金、宿舍管理等方面的问题。

（三）后勤服务投诉：涉及食堂餐饮、住宿、设施维护等方面的问题。

（四）安全保障投诉：涉及校园安全、突发事件处理等方面的问题。

（五）学术事务投诉：涉及学术评价不公正、学术造假、抄袭等不良行为的问题。

第六条 投诉受理

（一）我校设立专门的投诉受理机构，下设办公室在学生处，机构负责人由学生处处长担任，成员为各二级单位负责人组成，明确职责和权限。

(二) 投诉受理机构应公开线上与线下投诉渠道，包括但不限于投诉电话、电子邮箱、接待窗口等信息，方便师生进行投诉。

(三) 投诉受理机构应在接到投诉后及时登记，并告知投诉人受理情况。

第三章 投诉处理流程与处理时限

第七条 投诉处理流程

(一) 投诉接受与登记

学校投诉处理中心（或指定部门）负责接收投诉信息，对投诉内容进行登记，为每一个投诉案件建立档案，记录投诉时间、方式、内容等基本信息。

(二) 分类与初步审查

根据投诉内容，将投诉案件分类，初步审查投诉是否属于受理范围。对于不属于受理范围的投诉，及时告知投诉人并说明原因。

(三) 案件分派

根据分类结果，将投诉案件分派给相关责任部门或成立专门的调查小组负责处理。涉及多个部门的，明确牵头部门和协助部门。

(四) 调查核实

(1) 对于受理的投诉案件，根据投诉类型指定相应的调查小组。调查小组由相关职能部门人员、教师代表或学生代表（视

情况而定)组成。

(2) 调查小组通过查阅资料、询问当事人、现场勘查等多种方式收集证据,核实投诉情况。

(3) 在调查过程中,应给予被投诉方陈述和申辩的机会,充分听取其意见。

(五) 处理决定

(1) 根据调查结果,提出处理建议,报学校相关领导或决策机构审批。处理决定应明确责任部门或人员,并提出具体的整改措施或处罚意见。

(2) 处理意见应明确责任主体、处理措施和整改期限。对于轻微问题,责令责任部门或人员限期整改;对于严重问题,依据学校相关规章制度给予相应的纪律处分或其他处罚。

(六) 反馈与执行

将处理结果及时反馈给投诉人,告知其处理的依据和结果。对于投诉人不满意的处理结果,应耐心听取其意见,重新审查处理过程,如确有必要,可进行二次调查。

(七) 跟踪与结案

对处理决定的执行情况进行跟踪,确保责任部门或人员按时完成整改。对处理后的投诉案件进行定期回访,了解师生满意度,防止问题再次出现。投诉案件处理完毕且投诉人无异议后,投诉受理中心对案件进行结案处理,整理归档案件资料。

第八条 处理时限

(一) 一般性投诉:应在 7 个工作日内处理完毕。

(二) 重大投诉：应在 15 个工作日内处理完毕。

(三) 特殊情况需延期的：应向投诉人说明原因并确定延期时间。

第四章 处理人员职责与投诉人保护

第九条 投诉处理人员职责

(一) 投诉受理人员

热情接待投诉人，详细记录投诉信息，不得推诿或拒绝受理。投诉内容保密，不得泄露投诉人信息。

(二) 调查人员

秉持客观、公正的原则进行调查，不得偏袒任何一方。全面收集证据，确保调查结果真实可靠。

(三) 处理决策人员

根据调查结果，依法依规做出合理的处理决定。对处理结果负责，接受学校和师生的监督。

第十条 投诉人保护

(一) 学校应采取有效措施保护投诉人的合法权益，严禁任何单位和个人对投诉人进行打击报复。

(二) 对于因投诉而遭受打击报复的投诉人，学校将依法依规严肃处理相关责任人，并为投诉人提供必要的保护和支持。

第五章 投诉档案管理

第十一条 档案管理

投诉受理机构应对每一项投诉建立档案，记录投诉内容、处理过程及结果。

档案应妥善保管，定期进行整理和分析，以便改进工作。

第十二条 保密要求

投诉受理机构应严格保密投诉人的个人信息，未经投诉人同意，不得泄露投诉信息

第六章 责任追究与监督

第十三条 责任追究

（一）对于在投诉处理过程中存在敷衍塞责、故意拖延、泄露投诉人信息、打击报复投诉人等违规行为的单位和个人，学校将依据情节轻重，给予相应的纪律处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（二）对于被投诉且经查实存在问题的部门或个人，应按照国家相关规定进行问责，并将处理结果纳入部门和个人的绩效考核体系。

第十四条 监督

（一）学校应对投诉处理过程进行全程跟踪督办，确保投诉得到及时、有效的处理。

（二）建立健全投诉处理监督机制，定期对投诉处理工作进行监督检查。对投诉处理工作中存在的问题，应及时提出整改意见并督促落实。

第七章 考核与改进

第十五条 考核评价

学校应将投诉处理工作纳入相关部门和人员的考核评价体系。对投诉处理工作成绩突出的部门和个人，应给予表彰和奖励；对工作不力、推诿扯皮的部门和个人，应进行问责。

第十六条 改进

（一）定期对投诉处理情况进行综合分析与评估，总结投诉的热点问题、普遍性、政策性问题进行分析研究，提出意见建议，集中反映的部门和环节，并形成报告。并上报校领导和相关部门，为下一步决策提供参考。

（二）根据统计分析结果，学校相关部门应针对存在的问题制定改进措施，完善管理制度和工作流程，不断提高学校的管理水平和服务质量。

第八章 附则

第十七条 解释权

本制度由学校投诉受理机构负责解释。

第十八条 实施日期

本制度自发布之日起实施。