

中山市药学会文件

中山药学会〔2023〕6号

职称评审信访和投诉管理规定

一、信访和投诉事项的受理

1. 来信受理：中山市药学会；地址：中山市东区大鳌溪鳌长公路29号匠心东城里大数据产业园11号楼之212、213卡；邮编：528400。

2. 来访接待：中山市药学会；地址：中山市东区大鳌溪鳌长公路29号匠心东城里大数据产业园11号楼之212、213卡

3. 电话举报：中山市药学会：0760-89923095

4. 微信：13532082057

5. 电子邮箱：zsyxh1@126.com

6. 市场局人事科：0760-89817162

二、对来信投诉的，要对收到的信件及时拆阅和登记，及时提出拟办意见，及时转送、交办和督办，不得隐瞒和缓办。

三、对来访投诉的，要满腔热情，文明接待，对言辞不当、情绪激烈的，要多做疏导劝解工作，不得以各种理由或借口压制、限制反映、检举、揭发和申诉，不准对投诉者敷衍塞责、对批评意见听而不闻、视而不见。

四、对电话投诉的，要耐心接听，认真做好记录，重要情况、情节要



向投诉人复述确认，根据政策规定向举报人作出解释或答复。对紧急、重要的情况要及时向领导报告，并采取措施快速处理。

五、受理信访投诉的工作人员要严肃保密纪律，不得将信访内容及投诉人的情况转送给被投诉人员或单位，以及向无关人员泄露。

六、自收到信访投诉事项之日起 15 日内书面告知信访人。

七、如遇到本委员会无法回复投诉人的问题时应及时联系上级部门请示。

八、投诉资料应归档保存，保存时间 10 年。

中山市药学会
中山市医药行业专业技术人员中级职称评审委员会

2023 年 11 月 30 日

