

深圳市洁净行业协会文件

深洁协【2018】- 06号

深圳市洁净行业协会公众质疑解决办法

作为洁净行业公共平台的协会，难免在工作中会遇到公众质疑事件，为了迅速、合理地处理公众质疑事件，维护协会形象，实现协会回应公众质疑工作的、规范化和制度化。特制定此办法。

一、总原则：

- 1、态度上应当“有疑必查、有查必复、复必详尽、切实处理”；
- 2、方法上应当“有破有立”，“破”，可以把公众的质疑否定掉，但不能让公众彻底打消疑虑，同时还需要“立”，把协会这样做的原因交代清楚，“破”得有理，“立”得有据，才能真正让公众信服。

二、具体流程：

- 1、当面临具有共性的公众质疑问题时，协会秘书处当事人（最早接触到此问题的人）应第一时间报告给协会分管领导（分管行政和宣传部的副秘书长），并紧急召开会议研究该事件起源、发展等情况，迅速研究出解决方案，报请秘书长批示通过，马上着手处理；如事件严重并影响极大，需要报请会长或召开理事会议进行研究，提出解决方案，给予公众满意的答复。

2、当面临个性化的问题时，协会秘书处当事人应马上约见质疑人，了解质疑事件的原因、过程、质疑具体内容，本着同理心、诚恳、耐心地针对事件进行解释；如果解决不了，再报请主管副秘书长申请协会人力和资源援助。

3、协会工作力图做到公开透明，信息及时传递；应该定期安排专人走访，进行舆情的收集、整理和分析，从公众的不同声音中查找工作的漏洞和缺陷，以此为契机改进工作、完善制度。

三、深圳市洁净行业协会对本办法的使用程序和要求拥有最终解释权。

四、本办法未尽事宜由协会秘书处视需要予以补充或修订。对本制度有疑义时，由协会秘书处负责解释。

五、本办法自深圳洁净行业协会协会第三届一次会员代表大会通过之日起试行。

