



中华人民共和国国家标准

GB/T 19012—2019/ISO 10002:2018
代替 GB/T 19012—2008

质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for
complaints handling in organizations

(ISO 10002:2018, IDT)

2019-06-04 发布

2020-01-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
质 量 管 理 顾 客 满 意 组 织 投 诉 处 理 指 南

GB/T 19012—2019/ISO 10002:2018

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2019年5月第一版

*

书号: 155066 · 1-62803

版权专有 侵权必究

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 指导原则	2
4.1 总则	2
4.2 承诺	2
4.3 能力	3
4.4 透明	3
4.5 易于获取	3
4.6 响应	3
4.7 客观	3
4.8 费用	3
4.9 信息完整	3
4.10 保密	3
4.11 以顾客为关注焦点的方法	3
4.12 责任	3
4.13 改进	3
4.14 人员能力	3
4.15 及时	4
5 投诉处理框架	4
5.1 组织环境	4
5.2 领导作用和承诺	4
5.3 方针	4
5.4 职责和权限	4
6 策划、设计和开发	5
6.1 总则	5
6.2 目标	5
6.3 活动	6
6.4 资源	6
7 投诉处理过程的运行	6
7.1 沟通	6
7.2 投诉受理	6
7.3 投诉跟踪	6
7.4 受理告知	7

7.5	投诉初步评估	7
7.6	投诉调查	7
7.7	投诉响应	7
7.8	方案沟通	7
7.9	投诉终止	7
8	保持和改进	7
8.1	信息收集	7
8.2	投诉分析和评价	7
8.3	投诉处理过程满意程度的评价	8
8.4	投诉处理过程的监视	8
8.5	投诉处理过程的审核	8
8.6	投诉处理过程的管理评审	8
8.7	持续改进	9
附录 A (资料性附录)	GB/T 19010、本标准、GB/T 19013 和 GB/Z 27907 的相互关系	10
附录 B (资料性附录)	小企业指南	11
附录 C (资料性附录)	投诉者登记表	12
附录 D (资料性附录)	客观	13
附录 E (资料性附录)	投诉处理流程图	15
附录 F (资料性附录)	投诉处理记录表	16
附录 G (资料性附录)	响应	19
附录 H (资料性附录)	递进流程图	20
附录 I (资料性附录)	持续监视	21
附录 J (资料性附录)	审核	23
参考文献		24

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 19012—2008《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》。

本标准与 GB/T 19012—2008 相比,除编辑性修改外,主要技术变化如下:

- 标准结构变化,确保在许多不同的管理体系标准中获得更大的协调性,本标准根据 ISO 管理体系标准的高阶结构,对标准的整体结构进行了调整;
- 突出服务,“产品”变为“产品和服务”;
- 强调“基于风险的思维”以支持并改进过程方法的理解和应用;
- 指导原则由 10 项增加至 15 项,增加了“承诺”“能力”“透明”“人员能力”“及时”,对部分指导原则内容做了修改;
- 在“投诉处理框架”中增加了“组织环境”“领导作用和承诺”等相应内容;
- 增加了资料性附录,阐述本标准与其他相关标准的关系;
- 修改投诉处理记录表。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 10002:2018《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》。

与本标准中规范性引用的国际文件有一致性对应关系的我国文件如下:

- GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2015, IDT)

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、上海市质量协会、中国质量协会、国家市场监督管理总局认可与检验检测司、中国南方电网有限责任公司、上海国际机场股份有限公司、中国质量检验协会、海军装备部试验监管局、通威太阳能(成都)有限公司、北京嘀嘀无限科技发展有限公司、宁波方太厨具有限公司、大全集团有限公司、上海希尔企业管理咨询股份有限公司、华夏认证中心有限公司、天津华诚认证有限公司、中国民航大学、中船重工第七二四研究所、广州汽车集团股份有限公司汽车工程研究院、中质国优(测评)技术北京有限公司、山东京博新能源控股发展有限公司、滨州市沾化区计量测试检定所。

本标准主要起草人:康键、杨颖、蒋署东、李高帅、张惠才、谢辉、董卫、陈岳飞、夏明、谢毅、王恒英、郑颖、卫林辉、谢奕、夏芳、于婧、王永刚、范汉强、李海燕、游建成、杨同兰、朱伟。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- GB/T 19012—2008。

引 言

0.1 总则

本标准可为组织策划、设计、开发、运行、保持和改进有效和高效的投诉处理过程提供指南,适用于所有类型的商业或非商业活动,也包括与电子商务相关的投诉处理过程,以使组织及其顾客、投诉者和其他有关相关方受益。

无论组织的规模、地域及行业如何,从投诉处理过程中获得的信息都能够用于产品、服务和过程的改进,而且当投诉得到妥善处理时,组织的声誉可以得到提高。在全球化市场中,由于使用本标准可以提供可信任的一致性投诉处理方式,使得其价值更加明显。

有效和高效的投诉处理过程,反映了产品或服务的提供组织和接受者的需求和期望。

使用本标准所描述的投诉处理过程能够增强顾客满意,鼓励顾客反馈(包括不满意时的投诉),能够为保持或增强顾客忠诚和认同提供机会,并提高组织在国内外的竞争力。

实施本标准中所阐述的过程,将能够:

- 提供给投诉者一个开放并有响应的投诉处理过程的渠道;
- 增强组织以一致、系统和积极响应的方式解决投诉的能力,以使投诉者与组织都满意;
- 提高组织识别投诉趋势和消除产生投诉的原因的能力,并改进组织的运行;
- 帮助组织采用以顾客为关注焦点的方式解决投诉,并鼓励组织人员改进服务顾客的技能;
- 为投诉处理过程、解决投诉的问题、改进相关过程提供持续评审和分析的基础。

组织能将投诉处理过程与顾客满意行为规范和外部争议解决过程共同使用。

本标准关注的焦点是个人或组织对接受或可能接受的产品或服务的满意,这些产品或服务是由公有或私有组织提供。

0.2 与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 的关系

本标准与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 相容,并通过有效和高效的实施投诉处理过程支持上述两项标准的目标。本标准也可单独使用。

GB/T 19001 规定了质量管理体系要求。本标准中描述的投诉处理过程可以作为质量管理体系的一个要素。

GB/T 19004 为绩效持续改进提供指南。使用本标准能够进一步增强组织投诉处理的绩效,提高顾客和其他有关相关方的满意程度,促进以顾客和其他相关方的反馈为基础的产品、服务和过程质量持续改进。

注:除了顾客和投诉者,其他有关相关方包括供应商、行业协会及其成员、消费者组织、相关政府机构、员工、所有者和其他受到投诉处理过程影响的个人或组织。

0.3 与 GB/T 19010、GB/T 19013 和 GB/Z 27907 的关系

本标准与 GB/T 19010、GB/T 19013 和 GB/Z 27907 相容,这四个标准均可单独使用,或与任何一个共同使用。当共同使用时,本标准、GB/T 19010、GB/T 19013 和 GB/Z 27907 可以作为一个更广泛的综合性框架的一部分。在这个框架下,通过行为规范、投诉处理、争议解决以及监视和测量顾客满意来增强顾客满意(参见附录 A)。

GB/T 19010 包含组织关于顾客满意的行为规范指南。这种行为规范能减少发生问题的可能性和

消除引起顾客满意下降的投诉和争议的根源。

GB/T 19013 包含解决与产品和服务有关的投诉因没能在内部圆满处理而产生争议的指南。GB/T 19013 能帮助减少源于投诉未能解决的顾客不满意。

GB/Z 27907 通过提供顾客满意监视和测量指南对 GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19013 进行补充。GB/Z 27907 关注组织的外部顾客。GB/Z 27907 提供的指南可以帮助建立和实施投诉处理过程,例如,GB/Z 27907 描述的过程可以帮助组织监视和测量顾客对投诉处理过程的满意(见 8.3)。同样,投诉处理过程的信息可以用来监视和测量顾客满意。例如,投诉的频率和种类可以作为顾客满意的间接指标(见 GB/Z 27907—2011,7.3.2)。

质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

1 范围

本标准组织内与产品和服务相关的投诉处理过程提供指南,包括策划、设计、开发、运行、保持和改进等过程。本标准所描述的投诉处理过程适合作为整个质量管理体系的过程之一。

注:在本标准中,术语“产品”和“服务”指组织为顾客或按顾客要求提供的输出。

本标准适用于各种类型、不同规模和提供不同产品或服务的组织,也适用于各个行业的组织。附录 B 特别提供了针对小企业的指南。

本标准侧重投诉处理的以下方面:

- a) 通过营造以顾客为关注焦点的环境,接纳反馈(包括投诉),解决所收到的投诉,以及提高组织改进其产品和服务的能力,包括顾客服务,以增强顾客满意;
- b) 最高管理者通过参与和提供、配置足够的资源(包括人员培训)来履行承诺;
- c) 识别并关注投诉者的需求和期望;
- d) 为投诉者提供开放、有效和便于使用的投诉过程;
- e) 对投诉进行分析和评价,以便改进产品和服务质量,包括顾客服务;
- f) 审核投诉处理过程;
- g) 评审投诉处理过程的有效性和效率。

本标准不适用于需要在组织以外寻求解决的争议和劳动关系争议。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

ISO 9000 质量管理体系 基础和术语(Quality management systems—Fundamentals and vocabulary)

3 术语和定义

ISO 9000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉者 complainant

提出投诉(3.2)的个人、组织(3.8)或其代表

[来源:ISO 10001:2018,定义 3.2]

3.2

投诉 complaint

就产品、服务或投诉处理过程,表达对组织(3.8)的不满,无论是否明确地期望得到答复或解决问题

注 1:投诉也可在组织和顾客(3.3)互动中的其他环节产生。

注 2:投诉可以是直接或间接的。

[来源:GB/T 19000—2016,定义 3.9.3,删除了“〈顾客满意〉”,增加了注 1、注 2。]