



中华人民共和国国家标准

GB/T 19010—2021/ISO 10001:2018

代替 GB/T 19010—2009

质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for
codes of conduct for organizations

(ISO 10001:2018, IDT)

2021-08-20 发布

2021-12-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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	3
4.1 总则	3
4.2 承诺	3
4.3 (组织)能力	3
4.4 透明	3
4.5 易于获取	3
4.6 响应	3
4.7 信息完整	3
4.8 责任	3
4.9 改进	3
4.10 保密	3
4.11 以顾客为关注焦点的方法	3
4.12 (人员)能力	3
4.13 及时	4
5 规范框架	4
5.1 组织环境	4
5.2 建立	4
5.3 整合	4
6 策划、设计和开发	4
6.1 确定规范目标	4
6.2 收集和评估信息	4
6.3 获取和评估有关相关方的输入	5
6.4 制定规范	5
6.5 制定绩效指标	5
6.6 制定规范程序	5
6.7 制定内部和外部沟通计划	5
6.8 确定所需资源	6
7 实施	6

8 保持和改进	6
8.1 信息收集	6
8.2 规范绩效的评价	6
8.3 规范满意的评价	6
8.4 规范和规范框架的评审	6
8.5 持续改进	7
附录 A (资料性) 不同组织规范内容简例	8
附录 B (资料性) 本文件、GB/T 19012、GB/T 19013 和 GB/T 19014 的相互关系	9
附录 C (资料性) 小企业指南	10
附录 D (资料性) 便利性指南	11
附录 E (资料性) 获得相关方输入的指南	12
附录 F (资料性) 规范框架	13
附录 G (资料性) 采纳另一组织提供规范的指南	14
附录 H (资料性) 规范制定指南	15
附录 I (资料性) 沟通计划制定指南	16
参考文献	17

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 19010—2009《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》，与 GB/T 19010—2009 相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- a) 强调服务；
- b) 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；
- c) 增加了“顾客服务”“反馈”和“相关方”三个术语和定义（见 3.6～3.8）；
- d) 增加了“保密”“以顾客为关注焦点的方法”“（人员）能力”和“及时”的指导原则（见 4.10～4.13），同时对部分指导原则的表述和内容做了调整；
- e) 增加了“组织环境”（见 5.1）。

本文件使用翻译法等同采用 ISO 10001:2018《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》。

本文件做了下列编辑性修改：

——在附录 A 中补充提及表 A.1。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件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。

本文件起草单位：中国标准化研究院、上海市质协用户评价中心、中国质量协会、中国科学院大学、安徽国科检测科技有限公司、青岛嘉德利包装有限公司、山东景阳冈酒厂有限公司、华夏认证中心有限公司、无限极（中国）有限公司、济南新助友联精工机械装备有限公司、嘉兴新中南汽车零部件股份有限公司、山东毫瓦特新能源有限公司、上海久事公共交通集团有限公司、中国计量大学、河北省标准化研究院、泸州老窖股份有限公司、安徽古井贡酒股份有限公司、广州汽车集团股份有限公司、宁波方太营销有限公司、杭州富通通信技术股份有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、法狮龙家居建材股份有限公司、永辉超市股份有限公司、江苏米多装饰有限公司、湖北稻花香酒业股份有限公司、河北邯郸丛台酒业股份有限公司、深圳大学、绍兴科艺标准技术咨询有限公司。

本文件主要起草人：张婧姝、康健、杨颖、林颖、李高帅、夏明、邵栋梁、任上、李景文、夏芳、孙红梅、李长友、何园庆、王涛、陆海卫、张朋越、冯利君、王明、李安军、曹山、郑颖、吴海港、王春利、沈正华、林振铭、杨锁红、陈萍、李鹏亮、刘伟丽、顾大正、汪菲、杨恩贺、郭桂梅。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2009 年首次发布为 GB/T 19010—2009；

——本次为第一次修订。

引 言

0.1 总则

保持高水平的顾客满意是许多组织面临的重要挑战,迎接这种挑战的途径之一就是实施顾客满意行为规范。顾客满意行为规范由承诺以及相关规定的构成,包括产品和服务交付、产品退回、顾客信息处理、广告,及与具体产品和服务属性或性能有关的规定(示例见附录 A)。顾客满意行为规范可以作为有效的投诉管理方法的组成部分,包括:

- a) 投诉预防,通过适当使用顾客满意行为规范;
- b) 内部投诉处理,例如在遇到顾客表示不满意时;
- c) 外部争议解决,当投诉无法在内部得到满意处理时。

本文件为帮助组织确定顾客满意行为规范中的所有规定提供指南,使顾客满意行为规范满足顾客的需求和期望,并且是准确的,不会产生误解。其用途如下:

- 促进公平贸易及增强顾客对于组织的信赖;
- 改进顾客对组织的产品和服务及其与顾客关系方面预期的理解,以减少误解和投诉的可能;
- 减少组织管理其针对顾客的行为的新规则的潜在需要。

本文件关注的焦点是能够或实际从公有或私有组织接受产品或服务的个人或组织的满意。

0.2 与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 的关系

本文件与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 相容,并通过有效和高效地开发和实施与顾客满意相关的行为规范的过程支持上述两项标准的目标。本文件也可单独使用。

GB/T 19001 规定了质量管理体系要求。遵循本文件(GB/T 19010)实施的顾客满意行为规范可以作为质量管理体系的一个要素。

GB/T 19004 为组织实现持续成功提供指南。使用本文件(GB/T 19010)能够进一步增强组织行为规范的绩效,增强顾客和其他相关方的满意以促进实现持续成功,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:除顾客外,其他相关方可能包括供方、行业协会及其成员、消费者组织、相关政府机构、员工、所有者及其他受到组织顾客满意行为规范影响的群体。

0.3 与 GB/T 19012、GB/T 19013 和 GB/T 19014 的关系

本文件与 GB/T 19012、GB/T 19013 和 GB/T 19014 相容。这四个标准均可独立使用,或与任何一个共同使用。当共同使用时,本文件、GB/T 19012、GB/T 19013 和 GB/T 19014 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、监视和测量顾客满意来提高顾客满意(见附录 B)。

GB/T 19012 是内部处理与产品和服务相关投诉的指南。组织可通过履行在顾客满意行为规范中做出的承诺,降低顾客对组织及其产品和服务的期望存在的潜在疑惑,减少产生问题的可能性。

GB/T 19013 是与产品和服务相关的投诉无法在组织内部得到满意解决时的争议解决指南。当争议产生时,顾客满意行为规范可以帮助各方理解顾客的期望,以及组织为满足这些期望所做的努力。

GB/T 19014 是建立监视和测量顾客满意的有效过程的指南。GB/T 19014 关注组织的外部顾客。GB/T 19014 给出的指导能支持建立和实施顾客满意行为规范。例如,GB/T 19014 描述的过程能帮助组织用规范来监视和测量顾客满意(见 8.3)。同样,顾客满意行为规范能帮助组织界定和实施监视和测量顾客满意的过程。例如,组织可以建立关于在监视和测量顾客满意中顾客信息保密性的行为规范(见 GB/T 19014—2019, 7.3.4)。

质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

1 范围

本文件为策划、设计、开发、实施、保持和改进顾客满意行为规范提供指南。

本文件适用于与产品和服务相关的规范,其中包含组织针对其行为对顾客做出的承诺。这些承诺和相关规定的目的是提高顾客满意。附录 A 提供了不同组织规范内容的简例。

注:本文件中的术语“产品”和“服务”指组织为顾客或按顾客要求提供的输出。

本文件适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织,包括为其他组织设计顾客满意行为规范的组织。附录 C 特别提供了针对小企业的指南。

本文件适用于所有的顾客满意行为规范,特别是针对顾客为个体或家庭购买或使用商品、资产或服务的顾客满意行为规范。

本文件未规定顾客满意行为规范的具体内容,也不涉及其他类型的行为规范,如组织与员工、组织与供方关系的行为规范。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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。

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

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

ISO 和 IEC 有关标准化的术语数据库的网址为:

——ISO 在线浏览平台:<http://www.iso.org/ohp>;

——IEC 电工百科:<http://www.electropedia.org/>。

3.1

顾客满意行为规范 **customer satisfaction code of conduct**

规范 **code**

组织(3.9)为提高顾客满意(3.5),就自身行为向顾客(3.4)做出的承诺及相关规定。

注 1:相关规定可包括目标、条件、限制、联系信息和投诉处理程序。

注 2:本文件中,术语“规范”即表示“顾客满意行为规范”。

[来源:GB/T 19000—2016,3.9.5,有修改,增加了术语“规范”,修改了注 2]

3.2

投诉者 **complainant**

提出投诉(3.3)的个人、组织(3.9)或其代表。