



中华人民共和国国家标准

GB/T 19013—2009/ISO 10003:2007

质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

Quality management—Customer satisfaction—
Guidelines for dispute resolution external to organizations

(ISO 10003:2007, IDT)

2009-09-30 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国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 同意参与	3
4.3 方便	3
4.4 适宜	3
4.5 公正	3
4.6 (人员)能力	3
4.7 及时	3
4.8 保密	3
4.9 透明	3
4.10 合法	3
4.11 (组织)能力	3
4.12 持续改进	3
5 争议解决框架	3
5.1 承诺	3
5.2 争议解决方针	4
5.3 最高管理者职责	4
6 策划、设计和开发	4
6.1 总则	4
6.2 目标	4
6.3 行动	5
6.4 资源	5
7 实施	5
7.1 总则	5
7.2 提交投诉	5
7.3 接收争议通知	6
7.4 组织响应方式	6
7.5 解决争议	6
7.6 执行解决方案	7
7.7 结案归档	7
8 保持和改进	7
8.1 监视	7
8.2 分析和评价	7

8.3 管理评审	7
8.4 持续改进	8
附录 A (资料性附录) 争议解决方法指南	9
附录 B (资料性附录) GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19013 的内在联系	10
附录 C (规范性附录) 同意参与的指南	11
附录 D (规范性附录) 方便性指南	12
附录 E (规范性附录) 适宜性指南	14
附录 F (规范性附录) 公正性指南	15
附录 G (规范性附录) (人员)能力的指南	16
附录 H (规范性附录) 及时性指南	17
附录 I (规范性附录) 透明性指南	18
附录 J (资料性附录) 选择提供方指南	19
附录 K (资料性附录) 争议解决方针指南	20
附录 L (资料性附录) 争议解决设计要素指南	21
附录 M (资料性附录) 争议解决流程图	22
参考文献	23

前 言

本标准等同采用 ISO 10003:2007《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》。

本标准作了下列编辑性修改：

- a) 将“本国际标准”改为“本标准”；
- b) 删除了国际标准的前言；
- c) 为保持本标准内容的协调一致，删除了 3.5 注中的“(3.3)”；
- d) 为区分 4.6 和 4.11 的“能力”，4.6 和附录 G 使用“(人员)能力”，4.11 使用“(组织)能力”。

本标准的附录 A、附录 B、附录 J、附录 K、附录 L 和附录 M 是资料性附录，附录 C、附录 D、附录 E、附录 F、附录 G、附录 H 和附录 I 是规范性附录。

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、中国质量协会、海尔集团、大长江集团有限公司。

本标准主要起草人：郑兆红、张荣静、康健、裴飞、王晓生、朱立恩、冯卫、解居志、郑奎静。

引 言

0.1 总则

本标准组织有效和高效地策划、设计、开发、实施、保持和改进与产品投诉相关的外部争议解决提供指南。争议解决是当投诉不能在组织内部解决时的一种补偿途径。大多数投诉都能够在组织内部成功地解决,不需要进一步耗费时间,也不需要更多的冲突过程。

注1:鼓励组织依据 GB/T 19012 开发有效和高效的内部处理投诉过程。

解决争议有各种方法并使用不同的术语进行描述。这些方法是协调方法、建议方法和裁定方法(见附录 A)。每种方法可以单独使用,也可以多种方法依次使用。

本标准适用于:

- a) 设计争议解决过程并确定在什么情况下向投诉者提供争议解决;
- b) 选择能够满足组织具体需要和期望的争议解决提供方(以下简称“提供方”,见 3.9)。

注2:提供方可以是国内外各种形式的公立和私营部门,包括行业的专业协会、政府监管部门及跨行业协会。

本标准的主要应用对象是组织,但争议解决提供方也可从中获得指导,并在其争议解决过程中使用该指南。

本标准鼓励组织结合顾客满意行为规范和内部处理投诉过程策划、设计、开发、实施、保持和改进争议解决过程,并与组织的质量或其他管理体系结合使用。

本标准可以帮助个人和组织评价一个组织的争议解决过程的有效性、效率和公正性。实施本标准将能够:

- 提供一个灵活的争议解决过程,与司法过程相比,该过程费用较低、更方便快捷,尤其适用于解决跨国争议;
- 帮助提高顾客满意和顾客忠诚;
- 为个人和组织提供基准,用于评价组织和提供方的运作方式是否有效、高效和公平;
- 帮助潜在的争议解决用户了解使用条件、费用和法律后果;
- 提高组织识别和消除争议产生原因的能力;
- 改进组织处理投诉和争议的方法;
- 为组织的过程和产品改进提供附加信息;
- 提高组织声誉,或避免对声誉的损害;
- 增强国内外竞争力;
- 在全球市场建立起公平和一致的处理争议的信誉。

值得注意的是,外部争议的解决应遵从法律法规的要求。

注3:世界范围内解决争议使用的术语不尽相同,附录 A 给出了一些具有相同意思的术语汇总表。

0.2 与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 的关系

本标准与 GB/T 19001《质量管理体系 要求》和 GB/T 19004《质量管理体系 业绩改进指南》相容,并通过有效和高效地实施争议解决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《质量管理体系 要求》规定了质量管理体系的具体要求,可供组织内部使用,也可用于认证或合同目的。本标准中描述的争议解决过程可以作为质量管理体系的一个要素。用于认证或合同不是本标准的目的。

GB/T 19004《质量管理体系 业绩改进指南》为业绩持续改进提供指南。使用本标准能够进一步改进与投诉者相关的争议解决工作,提高顾客、投诉者和其他相关方的满意程度,促进以顾客、投诉者和其他相关方的反馈为基础的过程和产品质量持续改进。

注:除顾客和投诉者外,其他相关方可能包括供方、行业协会及其成员、顾客组织、相关政府机构、员工、组织的所有者及其他受争议解决过程影响的群体。

0.3 与 GB/T 19010—2009 和 GB/T 19012—2008 的关系

本标准与 GB/T 19010 和 GB/T 19012 相容。这三个标准均可以独立使用,或与任何一个共同使用。当共同使用时,本标准、GB/T 19010 和 GB/T 19012 可以作为一个更广泛的综合性框架下的一部分,这个框架通过行为规范、投诉处理和争议解决来提高顾客满意(见附录 B)。

GB/T 19010 是关于组织的顾客满意行为规范的指南。这些规范描述了顾客可以预期从组织及其产品中得到什么,从而可以减少问题发生的可能性,消除投诉和争议的原因。当投诉和争议发生时,行为规范可以帮助各方理解顾客的期望以及组织如何满足这些期望。

GB/T 19012 是关于组织内部处理与产品相关投诉的指南。当投诉无法在组织内部得到解决时可采用本标准。

0.4 符合性说明

本标准是一个指南性文件。在应用了本标准提供的所有适用指南时,方可说明争议解决过程是基于本指南。

但是,任何声称或暗示符合本标准的说明都是不适当的,因此不应作这样的说明。

注:在促销和沟通材料中任何有关符合本标准的声称或暗示都是不适当的,如新闻稿、广告、营销手册、视频资料、员工通告、标志、标语和用于各种媒体的言词,涵盖印刷、广播、互联网、多媒体应用、产品标签、标记和标语。

质量管理 顾客满意

组织外部争议解决指南

1 范围

本标准可为组织策划、设计、开发、实施、保持和改进有效和高效的争议解决过程提供指南，争议解决过程是针对组织未能解决的投诉。本标准适用于：

——与组织提供给顾客或顾客要求的产品相关的投诉，以及与投诉处理过程或争议解决过程相关的投诉；

注1：本标准中的术语“产品”包括服务、软件、硬件和流程性材料。

——解决由国内或跨国的商务活动(包括电子商务)引起的争议。

本标准可供各种类型、不同规模和提供不同产品的组织使用，并涉及以下方面：

——对组织确定参与争议解决的时间和方式提供指导；

——对选择提供方和使用其服务提供指导；

——最高管理者参与解决争议和配置适当的资源，并履行职责；

——公平、适当、透明和方便的争议解决要点；

——对组织参与争议解决的管理提供指导；

——监视、评价和改进争议解决过程。

注2：本标准主要针对组织与下述方面的争议解决：

——为个体或家庭目的购买或使用产品的个人；

——小企业。

本标准不宜用于认证或合同目的，也不适用于其他类型争议的解决，如雇佣关系争议。本标准不拟改变适用的法律法规所规定的权利和义务。

本标准不适用于组织内部的投诉处理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

3 术语和定义

GB/T 19000—2008 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

协会 association

由成员组织或个人组成的组织(3.8)

3.2

投诉者 complainant

提出投诉(3.3)的个人、组织(3.8)或其代表

注1：本标准中，直接向提供方投诉的顾客也作为“投诉者”考虑。

注2：本定义由 GB/T 19012 确定，其中的“代表”可以是个人或组织。