

ICS 03.100.01

A 01



中华人民共和国国家标准

GB/T 17242—1998

投 诉 处 理 指 南

Guidelines for complaints handling

1998-03-06 发布

1998-10-01 实施

国家技术监督局 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 引用标准	1
3 定义	1
4 基本原则	1
5 投诉处理的基本要素	2
6 投诉处理的程序	3
7 解决争议的途径	5

前 言

本标准参考了澳大利亚国家标准 AS 4269—1995《投诉处理》和 GB/T 19000—ISO 9000 质量管理系列标准。

本标准规定了组织处理消费者对产品质量投诉的基本原则,确定了投诉处理的基本要素、程序、解决争议的途径,是为了使消费者在购买商品和接受服务当中,对产品质量不满意的投诉能够得到合理的解决,以利于保护消费者和组织双方的合法权益。

本标准是将投诉处理工作,作为组织建立和完善质量体系中的一项重要内容。通过执行本标准,可以及时了解消费者对产品质量的反馈意见,有利于提高和改善产品质量。

本标准由中国标准化与信息分类编码研究所提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化与信息分类编码研究所、国内贸易部、国家旅游局、北京贵友大厦。

本标准主要起草人:左佩兰、刘文、黄鹏、彭德成、徐维洪、肖芹。

中华人民共和国国家标准

投诉处理指南

GB/T 17242—1998

Guidelines for complaints handling

1 范围

本标准规定了组织处理消费者对产品质量投诉的基本原则,确定了投诉处理的基本要素、程序及解决争议的途径。

本标准适用于受理投诉的组织。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 产品 product

活动或过程的结果。

注

- 1 产品可包括服务、硬件、流程性材料、软件或它们的组合。
- 2 产品可以有形的(如组件或流程性材料),也可以是无形的(如知识或概念)或是它们的组合。
- 3 产品可以是预期的(如提供给顾客)或非预期的(如污染或不愿有的后果)(GB/T 6583—1994 中 1.4)。

3.2 质量 quality

反映实体满足明确和隐含需要的能力的特性总和(GB/T 6583—1994 中 2.1)。

3.3 组织 organization

具有其自身的职能和行政管理的公司、集团公司、商行、企事业单位,不论其是否是股份制、国营或私营。

3.4 投诉 complaint

消费者对产品质量向组织提出不满意的表示。

3.5 投诉者 complainant

提出投诉的消费者。

3.6 争议 dispute

未得到满意处理的投诉纠纷。

4 基本原则

4.1 承认和保护消费者享有投诉权利、获得赔偿权力和对提供的产品进行监督的权利。

4.2 投诉处理应遵循国家法律、法规、标准及行业规定。