



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19012—2008/ISO 10002:2004

---

## 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

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

(ISO 10002:2004, IDT)

2008-05-07 发布

2008-12-01 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 .....          | 2   |
| 4.1 总则 .....          | 2   |
| 4.2 透明 .....          | 2   |
| 4.3 方便 .....          | 2   |
| 4.4 响应 .....          | 2   |
| 4.5 公正 .....          | 2   |
| 4.6 免费 .....          | 2   |
| 4.7 保密 .....          | 3   |
| 4.8 以顾客为关注焦点的方法 ..... | 3   |
| 4.9 责任 .....          | 3   |
| 4.10 持续改进 .....       | 3   |
| 5 投诉处理框架 .....        | 3   |
| 5.1 承诺 .....          | 3   |
| 5.2 方针 .....          | 3   |
| 5.3 职责和权限 .....       | 3   |
| 6 策划和设计 .....         | 4   |
| 6.1 总则 .....          | 4   |
| 6.2 目标 .....          | 4   |
| 6.3 行动 .....          | 4   |
| 6.4 资源 .....          | 4   |
| 7 投诉处理过程的运行 .....     | 4   |
| 7.1 沟通 .....          | 4   |
| 7.2 投诉受理 .....        | 5   |
| 7.3 投诉跟踪 .....        | 5   |
| 7.4 投诉告知 .....        | 5   |
| 7.5 投诉初步评审 .....      | 5   |
| 7.6 投诉调查 .....        | 5   |
| 7.7 投诉响应 .....        | 5   |
| 7.8 沟通决定 .....        | 5   |
| 7.9 投诉终止 .....        | 5   |
| 8 保持和改进 .....         | 5   |
| 8.1 信息收集 .....        | 5   |
| 8.2 投诉分析和评价 .....     | 6   |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 8.3 投诉处理过程的满意程度 .....      | 6  |
| 8.4 投诉处理过程的监视 .....        | 6  |
| 8.5 投诉处理过程的审核 .....        | 6  |
| 8.6 投诉处理过程的管理评审 .....      | 6  |
| 8.7 持续改进 .....             | 6  |
| 附录 A (资料性附录) 小企业指南 .....   | 8  |
| 附录 B (资料性附录) 投诉者登记表 .....  | 9  |
| 附录 C (资料性附录) 公正 .....      | 10 |
| 附录 D (资料性附录) 投诉处理记录表 ..... | 11 |
| 附录 E (资料性附录) 响应 .....      | 14 |
| 附录 F (资料性附录) 递进流程图 .....   | 15 |
| 附录 G (资料性附录) 业绩持续监视 .....  | 16 |
| 附录 H (资料性附录) 审核 .....      | 18 |
| 参考文献 .....                 | 19 |

## 前 言

本标准等同采用 ISO 10002:2004《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》(英文版)。

本标准对 ISO 10002:2004 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。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E、附录 F、附录 G 和附录 H 都是资料性附录。

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。

本标准主要起草人:张荣静、郑兆红、樊天顺、朱立恩、王晓生、李镜、裴飞、康健。

# 引 言

## 0.1 总则

本标准建立和实施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,组织的声誉可以提高。在全球化市场中,本标准的明显的价值在于提供了可信任的一致性投诉处理方式。

有效和高效的投诉处理过程,反映了产品供应方和接受方的需求。

注:本标准提到的“产品”也可表示“服务”。

使用本标准所描述的投诉处理过程能够提高顾客满意度,鼓励顾客反馈(包括不满意时的投诉),能够为保持或提高顾客忠诚度和认可提供机会,并提高组织的国内与国际的竞争力。

实施本标准中所阐述的过程,将能够:

- 为投诉者提供一个开放并有回复的投诉处理过程;
- 提高组织以一致、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;
- 提高组织识别投诉的趋势、消除投诉的原因,并改进组织运作的的能力;
- 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与顾客相处的技能;
- 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。

组织可能希望将顾客满意行为规范和外部争议解决过程与投诉处理过程相配合。

## 0.2 与 GB/T 19001—2000 和 GB/T 19004—2000 的关系

本标准与 GB/T 19001—2000《质量管理体系 要求》和 GB/T 19004—2000《质量管理体系 业绩改进指南》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《质量管理体系 要求》规定了质量管理体系要求,可供组织内部使用,也可用于认证或合同目的。本标准中描述的投诉处理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增强组织投诉处理的业绩,提高顾客和其他相关方的满意程度,促进以顾客和其他相关方的反馈为基础的产品质量持续改进。

# 质量管理 顾客满意

## 组织处理投诉指南

### 1 范围

本标准组织内与产品相关的投诉处理过程提供指南,包括策划、设计、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。

本标准不适用于需要在组织以外寻求解决的争议和雇佣关系争议。

本标准适用于各个行业 and 不同规模的组织。附录 A 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) 通过建立包括投诉等反馈在内的以顾客为关注焦点的开放环境和解决所收到的所有投诉,以及增强组织改进其产品和顾客服务的能力,提高顾客满意程度;
- b) 最高管理者应通过资源的充分配置和拓展(包括人员培训)来参与和履行义务;
- c) 识别并重视投诉者的需要和期望;
- d) 为投诉者提供开放、有效和便于使用的投诉过程;
- e) 分析和评价投诉内容,以便改进产品和顾客服务质量;
- 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。

本标准不拟改变适用的法律法规所规定的权利和义务。

### 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—2000 质量管理体系 基础和术语(idt ISO 9000:2000)

### 3 术语和定义

GB/T 19000 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

注:GB/T 19000—2000 的 3.4.2 中“产品”定义为“过程的结果”,包括四种通用类别:服务、软件、硬件和流程性材料。本标准提到的“产品”也可表示“服务”。

#### 3.1

**投诉者 complainant**

提出投诉的个人、组织或其代表

#### 3.2

**投诉 complaint**

对组织的产品或投诉处理过程不满意的表示,其中包括期望得到回复或解决的明示的或隐含的表示

#### 3.3

**顾客 customer**

接受产品的组织或个人