



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 发布
中国国家标准化管理委员会

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:康健、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。]

3.3

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务的个人或组织(3.8)

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注:顾客可以是组织内部的或外部的。

[来源:GB/T 19000—2016,定义 3.2.4]

3.4

顾客满意 customer satisfaction

顾客(3.3)对其期望已被满足程度的感受

注 1:在产品或服务交付之前,组织(3.8)有可能不了解顾客的期望,甚至顾客也在考虑之中。为了实现较高的顾客满意,可能有必要满足那些顾客既没有明示,也不是通常隐含或必须履行的期望。

注 2:投诉(3.2)是一种满意程度低的最常见的表达方式,但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

注 3:即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足,也不一定确保顾客很满意。

[来源:GB/T 19000—2016,定义 3.9.2]

3.5

顾客服务 customer service

在产品或服务的整个寿命周期内,组织(3.8)与顾客(3.3)之间的互动

[来源:GB/T 19000—2016,定义 3.9.4]

3.6

反馈 feedback

对产品、服务或投诉处理过程的意见、评价和诉求

注:反馈也可在组织(3.8)和顾客(3.3)互动中的其他环节产生。

[来源:GB/T 19000—2016,定义 3.9.1,增加注。]

3.7

相关方 interested party; stakeholder

可影响决策或活动、受决策或活动所影响、或自认为受决策或活动影响的个人或组织(3.8)

示例:顾客(3.3)、所有者、组织内的人员、供方、银行、监管者、工会、合作伙伴以及可包括竞争对手或相对立的社会群体。

[来源:GB/T 19000—2016,定义 3.2.3,该定义中的注被删除。]

3.8

组织 organization

为实现目标,由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人

注:组织的概念包括,但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构,或上述组织的部分或组合。无论是否为法人组织,公有的或私有的。

[来源:GB/T 19000—2016,定义 3.2.1,该定义中的注 2 被删除。]

4 指导原则

4.1 总则

为有效和高效处理投诉,建议遵循 4.2 至 4.15 的指导原则。

4.2 承诺

组织应对投诉处理过程的规定和实施主动做出承诺。

4.3 能力

组织应提供并承诺充分的资源用于投诉处理,并有效、高效地管理。

4.4 透明

投诉处理过程应向顾客、员工和其他有关相关方沟通。应向每个投诉者提供足够的关于投诉处理的信息。

4.5 易于获取

投诉处理过程应让所有投诉者易于获取、使用,并能获得投诉和投诉解决的有关详细信息。投诉处理过程及其支持性信息应易于理解和使用,信息应表达清楚。投诉过程中组织提供的信息和帮助(参见附录 C)应与提供产品和服务时的语言或形式相同,包括其他可供选择的形式,如大字体印刷、盲文或录音磁带等,以避免投诉者处于不利地位。

4.6 响应

组织应关注顾客对投诉处理的需求和期望。

4.7 客观

在投诉处理过程中应平等、客观和无偏见地对待每件投诉(参见附录 D)。

4.8 费用

投诉的受理应对投诉者免费。

4.9 信息完整

组织应确保关于投诉处理的信息是准确、无误导的,收集的数据是相关、正确、完整、有意义并有用的。

4.10 保密

需要时,可获取投诉者的个人信息,但只能用于组织内部处理投诉,并应主动采取保护措施,以避免其被泄露,非经顾客或投诉者同意或法律规定公开,不得将其公开。

注:个人信息是指与某人相关联的可识别信息,包括但不限于个人姓名、地址、电子邮件地址、电话号码或其他类似识别信息。个人信息的确切含义在全球有所不同。

4.11 以顾客为关注焦点的方法

组织在投诉处理上应当采用以顾客为关注焦点的方法,乐于接受反馈。

4.12 责任

组织应确保建立和保持对投诉处理决定和措施的责任和报告制度。

4.13 改进

提高投诉处理过程的有效性和效率应是组织永恒的目标。

4.14 人员能力

组织人员应具备处理投诉所需的个人素质、技能、培训、教育和经验。

4.15 及时

应按投诉的性质和相应的投诉处理过程尽可能迅速地处理投诉。

5 投诉处理框架

5.1 组织环境

在策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉处理过程时,组织应从以下方面考虑其环境:

- 识别和关注与组织目的相关的和影响组织实现投诉处理目标能力的内外部因素;
- 识别与投诉处理过程有关的相关方,并关注这些相关方的有关需求和期望;
- 识别投诉处理过程的范围,包括它的界限和适用性,并考虑上述内外部因素和相关方需求。

5.2 领导作用和承诺

最高管理者应证实在有效和高效投诉处理上的领导作用,组织应主动承诺有效和高效的处理投诉。组织的最高管理者表达并推进承诺尤为重要。

对投诉处理的强有力的领导作用、承诺和响应,应使员工和顾客均有助于对组织产品、服务和过程的改进做出贡献。

在规定、采用和传递解决投诉的方针和程序中,应反映领导作用和承诺。管理者的领导作用和承诺应体现在提供足够的资源,包括培训。

5.3 方针

最高管理者应建立明确的、以顾客为关注焦点的投诉处理方针。该方针应让全体员工可获得并充分了解,而且应让顾客和其他有关相关方也可获得。这个方针应由过程中各个职能和岗位的程序和目标所支持。

建立投诉处理过程的方针和目标时,应考虑下列因素:

- 对于任何适用的法律法规要求的识别;
- 财务、运行和组织的要求;
- 顾客、员工与其他有关相关方的输入。

投诉处理方针应与质量方针保持一致。

5.4 职责和权限

5.4.1 最高管理者应负有以下职责:

- a) 确保在组织内建立投诉处理过程和目标;
- b) 确保按照组织的投诉处理方针策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉处理过程;
- c) 识别和配置有效和高效的投诉处理过程所需的管理资源;
- d) 确保在整个组织内推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点的理念;
- e) 确保投诉处理过程的相关信息以简便易行的方式传递给顾客、投诉者,适用时,传递给其他直接的相关方(参见附录 D);
- f) 指定一名投诉处理管理者代表,并明确规定其职责和权限及 5.4.2 规定之外的职责和权限;
- g) 确保建立能够快速有效地向最高管理者报告重大投诉的过程;
- h) 定期评审投诉处理过程,确保其有效和高效地保持并持续改进。

5.4.2 投诉处理管理者代表应负有以下职责:

- a) 建立投诉处理的绩效监视、评价和报告过程;

- b) 向最高管理者报告投诉处理过程有关事项,并提出改进建议;
- c) 保持投诉处理过程的有效和高效运行,包括聘用和培训合适的员工、技术要求、文件、设定和达到目标的时限及其他要求,及其过程评审。

5.4.3 参与投诉处理过程的其他管理人员,在其职责范围内,适用时,应负有以下职责:

- a) 确保投诉处理过程得到实施;
- b) 与投诉处理管理者代表保持联系;
- c) 确保推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点;
- d) 确保投诉处理过程有关信息易于获取;
- e) 报告与投诉处理有关的措施和决定;
- f) 确保投诉处理过程得到监视并予以记录;
- g) 确保采取措施,纠正问题,防止问题再发生,并对该事件进行记录;
- h) 确保最高管理者评审时能够获得投诉处理数据。

5.4.4 与顾客和投诉者接触的所有人员都应:

- 接受投诉处理培训;
- 遵守组织所确定的投诉处理报告要求;
- 礼貌待客,对投诉迅速做出反应,或将其引导至适当的人员;
- 具备良好的人际交往和沟通技巧。

5.4.5 所有人员都应:

- 清楚其与投诉相关的作用、职责和权限;
- 清楚应遵循的程序和应提供给投诉者的信息;
- 报告对组织有重大影响的投诉。

6 策划、设计和开发

6.1 总则

组织应策划、设计和开发有效和高效的投诉处理过程,以增强顾客忠诚与顾客满意,改进所提供产品和服务的质量。该过程应当由一系列职能相互协调的关联活动组成,并运用人员、信息、材料、资金和基础设施等多种资源,以使过程符合投诉处理方针并能实现目标。组织应借鉴其他组织在投诉处理方面的最佳实践。组织应了解顾客和其他有关相关方对投诉处理的期望和感知。当建立和运行投诉处理过程时,组织应考虑和应对可能出现的风险和机遇。这包括:

- 对过程、与风险和机遇相关的内外部因素进行监视和评估;
- 识别和评估特定的风险和机遇;
- 策划、设计、开发、实施和评审对已识别和评估的风险和机遇的纠正措施和改进。

按照 GB/T 19000—2016 中 3.7.9 的定义,风险是不确定性的影响,可以是负面的或正面的。例如在投诉处理环境中,可能的负面影响是:在限定时间内,针对处理投诉的数量或复杂程度,由于资源配置不足,导致顾客不满意;可能带来的正面影响是:组织通过对接触顾客的员工培训进行评审,重新考虑了投诉处理有关的资源配置。可以通过评审资源配置,增加额外人员、开展培训或提供可选的投诉受理方式,来应对这些风险。

机遇与识别实现正面结果可能的新方法有关,并不一定来自组织现有的风险。例如,组织可以由投诉处理中顾客提供的建议识别一种新的产品、服务或过程。

6.2 目标

最高管理者应确保在组织的相关职能和层次上建立和沟通投诉处理目标。这些目标应是可测量

的,并与投诉处理方针保持一致。这些目标应细化为一定阶段的绩效指标。

6.3 活动

最高管理者应确保投诉处理过程策划、设计和开发的实施,以保持和增强顾客满意。投诉处理过程可以与组织的质量管理体系的其他过程相结合并保持一致。

注:附录 E 提供了处理投诉步骤的流程图。

6.4 资源

为确保投诉处理过程有效且高效地运行,最高管理者应评估资源需求并提供资源。这些资源包括人员、培训、程序、文件、专家支持、材料和设备、计算机硬件软件及资金等。

投诉处理过程的人员选择、配置和培训是特别重要的因素。

7 投诉处理过程的运行

7.1 沟通

应使顾客、投诉者和其他有关相关方易于获取投诉处理过程的有关信息,如手册、宣传单、电子信息等。这些信息应使用清晰明了的语言表述,且在合理的范围内,形式上适用于上述所有人,不使任何投诉者处于不利地位。以下是这些信息的示例:

- 投诉地点;
- 投诉方式;
- 投诉者提供的信息(参见附录 C);
- 处理投诉的过程;
- 投诉处理过程各阶段时限;
- 投诉者选择的补救方式,包括外部解决方式(见 7.9);
- 投诉者如何获得投诉进展的反馈。

7.2 投诉受理

对于初次投诉的报告,应记录投诉的支持性信息并赋予唯一的识别码。初次投诉记录应当确定投诉者所寻求的补救诉求,以及为有效处理投诉所需的信息,包括:

- 对投诉和相关支持信息的描述;
- 补救诉求;
- 投诉涉及的产品和服务或组织行为;
- 预期的回复时间;
- 人员、部门、分支机构、组织和市场区域的信息;
- 即时采取的措施(如果有)。

详细内容参见附录 C 和附录 F。

7.3 投诉跟踪

实施投诉跟踪应从最初收到投诉直至使投诉者满意或形成最后结论的整个过程。根据要求和规定的时间间隔,至少在规定的截止日期之前,告知投诉者最新的投诉处理进展。在投诉处理过程中,投诉者应受到礼待,并告知投诉处理进度。

7.4 受理告知

每件投诉受理后都应立即告知投诉者(如通过信函、电话或电子邮件)。

7.5 投诉初步评估

投诉受理后,收到的每件投诉都应按准则进行初步评估,如严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度、即时采取措施的必要性与可能性等。投诉应按照紧急程度及时加以关注。例如,重大健康安全问题应立即处理。

7.6 投诉调查

应当尽可能调查所有与投诉有关的背景和信息。调查深入程度应当与投诉严重性、发生频次和严重程度相适应。

7.7 投诉响应

在适当的调查之后,组织应做出响应(参见附录 G),例如纠正问题并防止其再发生。如果投诉不能立即解决,应尽快制定有效的解决方案(参见附录 H 关于递进流程)。

7.8 方案沟通

针对投诉处理的方案一旦形成或任何措施一旦采用,都应立即与投诉者和相关人员进行沟通。

7.9 投诉终止

如果投诉者接受所建议的方案或措施,该决定或措施就应得到实施并记录。

如果投诉者拒绝所建议的方案或措施,投诉仍应保持进行状态。应记录此情况,并告知投诉者其他可用的内部和外部的处理方式(参见附录 H)。

组织应继续监视投诉进展,直至使用了所有合理的内部和外部处理方式,或达到投诉者满意。

8 保持和改进

8.1 信息收集

组织应记录其投诉处理过程的绩效。组织应建立和实施记录投诉和回复程序以及使用和管理记录程序,同时保护个人信息并为投诉者保密。收集的信息应相关、正确、完整、有意义并有用。

应包括以下信息:

- a) 规定识别、收集、分类、保持、保存和处置记录的步骤;
- b) 记录投诉的处理并保持这些记录,尤其需要注意保存的电子文件和存储载体,因为此类记录会由于误操作或老化而导致丢失;
- c) 持续记录与投诉处理过程有关人员所接受的相应培训和指导;
- d) 规定组织回复所记录的投诉者或其代理人口头表达或书面提交请求的准则;可以包括时限、信息类型、对象、形式等;
- e) 规定向公众公布无个人信息的投诉统计资料的时间和方式。

8.2 投诉分析和评价

应对所有投诉进行分类并分析,以识别是系统性、重复性问题,还是偶然性问题,及其发展趋势,有助于消除产生投诉的根本原因,识别产品、服务和过程的改进或变更的机会。

8.3 投诉处理过程满意程度的评价

应开展定期活动评价投诉者对投诉处理过程的满意程度。可以采用投诉者随机调查的方法或其他评价技术。

注 1：提高投诉处理过程满意程度的一种方法是模拟投诉者与组织联系。

注 2：见 GB/Z 27907—2011《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》。

8.4 投诉处理过程的监视

应对投诉处理过程、所需的资源(包括人员)和所要收集的资料进行持续监视。

应按事先制定的准则测量投诉处理过程的绩效(参见附录 I)。

8.5 投诉处理过程的审核

组织应当定期开展审核,以评估投诉处理过程的绩效。审核应提供以下信息:

- 过程与投诉处理程序相符合;
- 过程与投诉处理目标相适应并有效。

投诉处理审核可作为质量管理体系审核的一部分,如按 GB/T 19011 开展。审核结论应在管理评审中加以考虑,识别发生的问题并进行投诉处理过程的改进。审核应当由独立于被审核活动的能胜任的人员进行。详细指南参见附录 J。

8.6 投诉处理过程的管理评审

8.6.1 组织的最高管理者应定期评审投诉处理过程,以:

- 确保过程具有持续的适宜性、充分性、有效性和效率;
- 识别和处理与健康、安全、环境、顾客和法律法规及其他有关要求不一致的事项;
- 识别和纠正产品和服务的不足;
- 识别和纠正过程的不足;
- 评估对投诉处理的过程及所提供产品和服务进行变更的需求、风险和机遇;
- 评价应对风险和机遇所采取措施的有效性;
- 评价投诉处理方针和目标的潜在变化。

8.6.2 管理评审的输入应包括以下信息:

- 外部因素,诸如在法律法规要求、竞争行为和技术创新等方面的变化;
- 内部因素,诸如在方针、目标、组织结构、可用资源、提供产品和服务等方面的变化;
- 投诉处理过程的整体绩效,包括顾客满意调查和对过程持续监视的结果;
- 对投诉处理过程的反馈;
- 审核结论;
- 风险和机遇,包括相关措施;
- 应对风险和机遇所采取措施的有效性;
- 纠正措施状况;
- 以往管理评审所采取措施的跟踪情况;
- 改进建议。

8.6.3 管理评审的输出应包括:

- 改进投诉处理过程有效性和效率的决定和措施;
- 产品和服务改进建议;
- 资源需求(如培训方案)的决定和措施。

应保留管理评审的记录,以识别改进的机会。

8.7 持续改进

组织应持续改进投诉处理过程的有效性和效率。组织可以通过纠正措施、应对风险和机遇所采取的措施以及创新性改进,持续改进其产品和服务质量。组织应采取措施消除导致投诉的已发生和潜在问题的原因,防止问题发生或重复发生。组织应当:

- 探索、识别和应用投诉处理中的经验教训和最佳实践;
- 促进在组织内使用以顾客为关注焦点的方法;
- 鼓励投诉处理的创新;
- 树立投诉处理行为典型。

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

图 A.1 展示了组织关于行为规范、投诉处理、外部争议解决、监视和测量顾客满意的过程。投诉可以由顾客或其他投诉者提出。

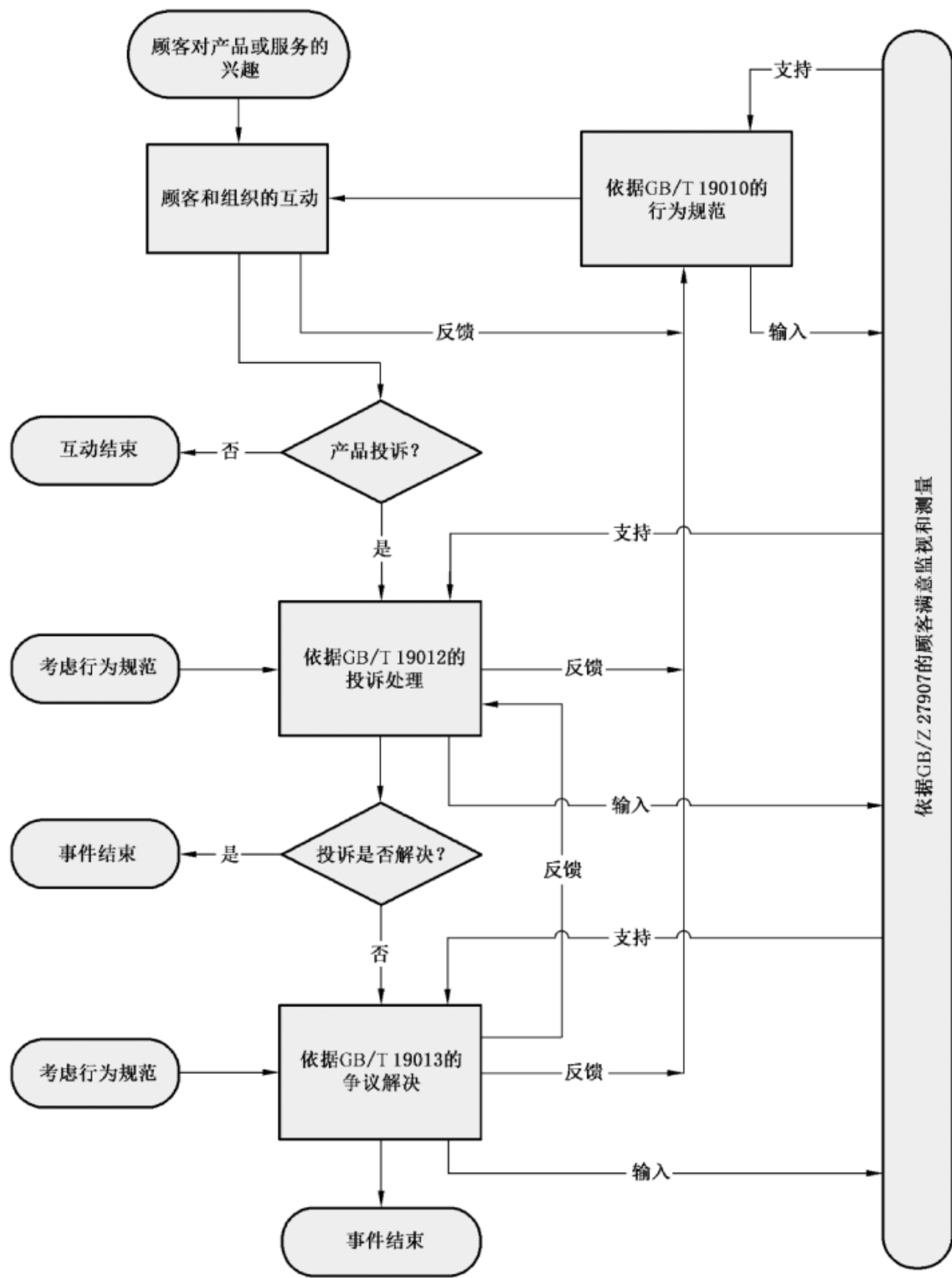


图 A.1 GB/T 19010、本标准、GB/T 19013 和 GB/Z 27907 的相互关系

附 录 B
(资料性附录)
小企业指南

本标准是为所有规模的组织编制的,但应承认许多小企业在建立和保持投诉处理过程方面受到资源的限制。本附录突出小企业应关注的要点,从而使其可以通过一个简单的过程有效和高效地获得最佳效果。

下面列出关键步骤以及每个步骤的措施建议:

- 以开放的方式对待投诉:设置一个简单的公告牌,或在该公司的收据上注明相关信息(见 4.4),如“您的满意对我们很重要,如果您不满意请告诉我们,我们愿意改正”。
- 收集并记录投诉(参见附录 C 和附录 F)。
- 如果不是当面接收,应告知投诉者已收到投诉(可采用电话或邮件方式)(见 7.4)。
- 评估投诉的有效性、可能造成的影响,以及处理该投诉的最佳人员(见 7.5)。
- 尽可能快地解决投诉,或做进一步调查,然后决定如何处理并尽快采取行动(见 7.7)。
- 告知顾客准备处理投诉的做法,并评估顾客的反应。拟采取的措施会使顾客满意吗?如果回答是肯定的,尽快按顾客合理的期望采取措施,还应考虑行业内的最佳实践(见 7.8)。
- 当对投诉进行了所有可能的处理之后,将结果通知顾客并记录。如果投诉的处理仍未使顾客满意,应对决定进行说明并提供所有可能的替代措施(见 7.9)。
- 定期评审投诉(简化的定期评审和更深入的年度评审),确定是否存在某些趋势或能够改正的明显问题,通过改正防止类似投诉的发生,改进顾客服务工作,使顾客更加满意(参见附录 C 和附录 F 第 6 项投诉跟踪)。

上述措施是为简化实施过程而提出的。此外,了解其他类似企业的处理投诉的不同做法也很有价值,通常会发现具有价值的实用技巧和方法。

附 录 C
(资料性附录)
投诉者登记表

以下是一个包含主要信息的简单表格的式样,能帮助投诉者提供关键细节,以便组织有效和高效地处理投诉。

1 投诉者详细信息	
姓名/组织:	
地址:	
城市、邮编:	
国家:	
电话:	
传真:	
电子信箱:	
投诉者代理人的详细信息(如果有):	
联系人(如果不同于上述人员):	
2 产品描述/服务描述	
产品/订单编号(如果知道):	
描述:	
3 发生的问题	
发生日期:	
问题描述:	
4 补救措施要求	
有 ☐	无 ☐
5 日期、签字	
日期:	签字:
6 附件	
附件目录	

附 录 D
(资料性附录)
客 观

D.1 总则

投诉处理过程客观原则包括以下内容：

- a) 公开：应向涉及投诉的人员做好宣传，使之易于理解并能够方便执行。投诉处理过程应明确并加以宣传，使工作人员和投诉者都能够遵循。
- b) 公正：对待投诉者、被投诉者或组织应避免任何偏见。过程的设计应能保护被投诉者不受任何非公正的对待，重点是放在解决问题上而不是认定过失上。当投诉针对人员时，应进行独立调查。
- c) 保密：过程的设计应尽可能地保护投诉者和顾客的身份，这对于避免妨碍可能的投诉是很重要的，有些投诉者可能会担心因提供身份详细信息而给自身带来麻烦或受到歧视。
- d) 易于获取：组织应允许投诉者在任何合理的地点或时间使用投诉处理过程，投诉过程的信息应以清楚的语言表达和易于获得的方式提供给投诉者。当投诉涉及供应链中不同环节的参与方时，应制定协调的联合响应计划。该过程应能使组织中与投诉相关的任何供方了解投诉信息，以使其能够进行改进。
- e) 全面：尽可能地通过与投诉涉及的双方人员面谈查找相关事实，确立共同的基础以及证实双方叙述的真实性。
- f) 平等：同等对待所有人。
- g) 慎重：应仔细留意每个案例，关注个体之间的差异、需求和期望。

D.2 对人员客观

投诉处理程序应确保客观地对待被投诉人员，做到：

- 及时全面告之与其绩效相关的任何投诉；
- 给他们解释情况的机会，并允许他们得到适当的帮助；
- 让他们随时了解投诉调查的进展情况及结果。

在面谈调查之前，告知被投诉人员全部详细内容是至关重要的，但同时应遵循保密原则。

该过程能消除人员顾虑，给予他们支持。应鼓励人员从被投诉经历中学习，更好地理解投诉者。

D.3 将投诉处理程序与处罚程序分开

应将投诉处理程序与处罚程序分开。

D.4 保密

除了确保为投诉者保密之外，如果投诉是针对人员时，投诉处理过程还应确保为相关人员保密，这些投诉的详细内容应仅告知直接相关人员。

然而同样重要的是，不能把保密性作为推卸处理投诉的借口。

D.5 客观监视

组织应监视对于投诉的回复,以确保投诉的(客观)公正处理。方法可以包括:

- 通过随机抽取已处理投诉案件的方式定期监视(如每月);
- 通过开展投诉者调查,询问他们是否得到(客观)公正对待。

附录 E
(资料性附录)
投诉处理流程图

图 E.1 阐释了处理每个投诉的流程。

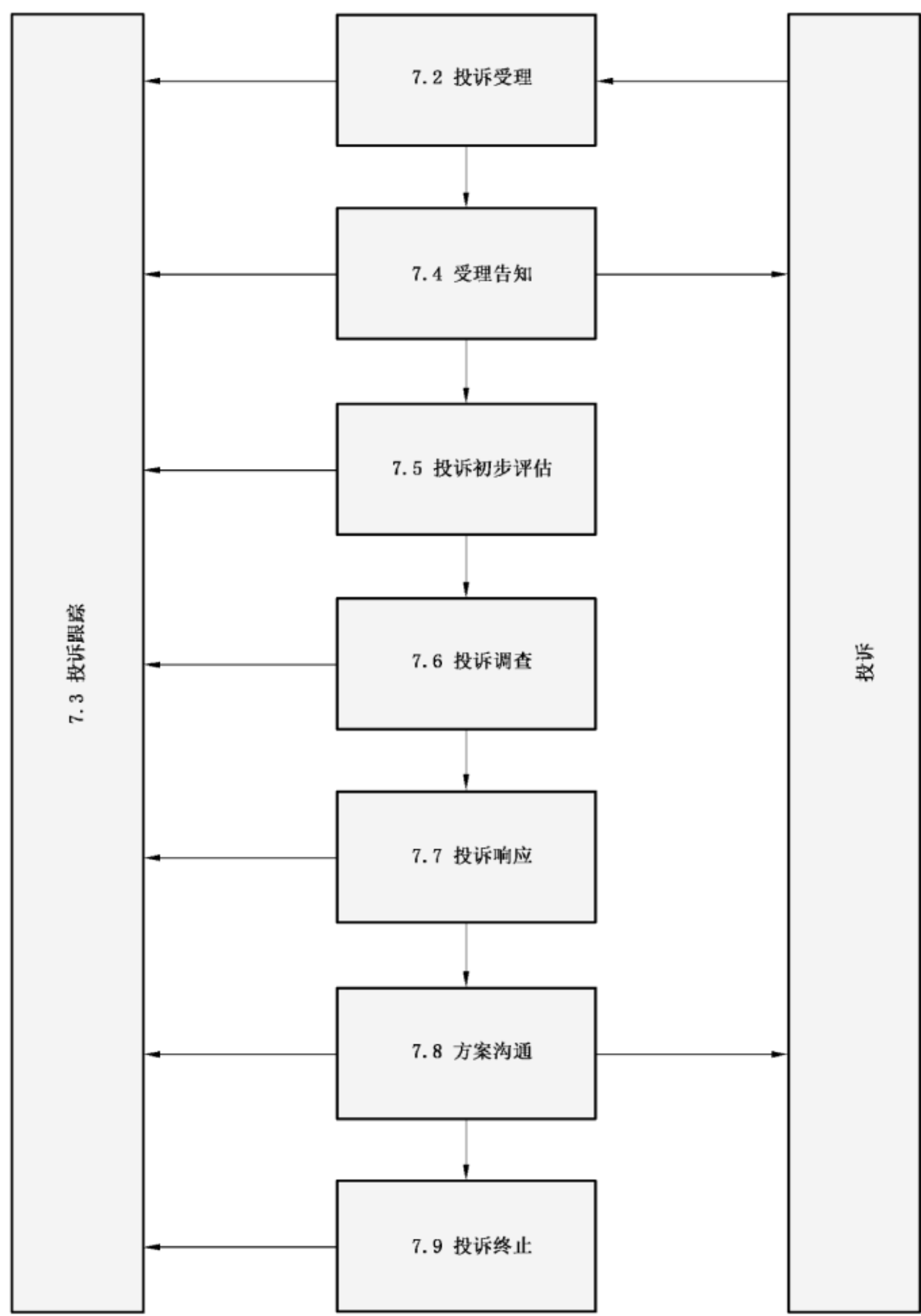


图 E.1 投诉处理流程图

附 录 F
(资料性附录)
投诉处理记录表

以下是一个表格的式样(仅供内部使用),其中的主要信息可以帮助组织跟踪投诉处理过程。

1 投诉受理基本信息 投诉日期:_____ 投诉时间:_____ 接收人姓名:_____ 投诉方式: 电话☐ 电子信箱☐ 互联网☐ 当面提交☐ 信件☐ 其他☐_____ 唯一标识代码:_____ 2 投诉者信息 见投诉者登记表 投诉编号 相关投诉数据 投诉移交方 3 投诉问题 发生日期: 重复问题 是☐ 否☐ 问题类别 1) ☐ 未收到产品 2) ☐ 未提供/部分未提供服务 3) ☐ 延期交付产品 延迟时间_____ 4) ☐ 延期提供服务 延迟时间_____ 5) ☐ 有缺陷的产品 6) ☐ 不良服务 情况说明_____ _____ _____ 7) ☐ 产品与订单不一致 8) ☐ 非订购产品 9) ☐ 受损 10) ☐ 拒绝兑现担保 11) ☐ 拒绝销售 12) ☐ 拒绝提供服务

- 13) ☐ 商业惯例/销售方式
 14) ☐ 错误信息
 15) ☐ 信息不全
 16) ☐ 支付安排
 17) ☐ 价格
 18) ☐ 涨价
 19) ☐ 额外费用
 20) ☐ 不合理费用/账单
 21) ☐ 合同条款
 22) ☐ 合同范围
 23) ☐ 损失评估
 24) ☐ 拒绝赔偿
 25) ☐ 赔偿不足
 26) ☐ 变更合同
 27) ☐ 合同执行不当
 28) ☐ 解除合同
 29) ☐ 取消服务
 30) ☐ 偿付贷款
 31) ☐ 利息要求
 32) ☐ 未兑现承诺
 33) ☐ 发票错误
 34) ☐ 投诉处理非正常延期
 35) ☐ 其他问题 _____

附加信息 _____

4 投诉评估

评价投诉的实际和潜在的影响的范围和严重程度：

严重程度：_____

复杂性：_____

影响：_____

安全问题？

是 ☐ 否 ☐

需要立即采取措施

是 ☐ 否 ☐

立即采取措施是否有效

是 ☐ 否 ☐

能否补偿

是 ☐ 否 ☐

附 录 G
(资料性附录)
响 应

组织的响应政策应包括：

- 退款；
- 换货；
- 返修/返工；
- 替换；
- 技术支持；
- 提供信息；
- 引荐；
- 金融援助；
- 其他援助；
- 补偿；
- 道歉；
- 礼品或纪念品；
- 说明由于投诉带来的产品、服务、过程、方针或程序的变化。

应考虑的其他事项包括：

- 投诉所涉及的所有方面；
- 后续工作(必要时)；
- 是否有必要向其他有同样遭遇但未进行正式投诉的顾客提供补偿；
- 对于各种回复的权限等级；
- 对于相关人员的信息提供。

附录 H
(资料性附录)
递进流程图

图 H.1 是递进流程图。

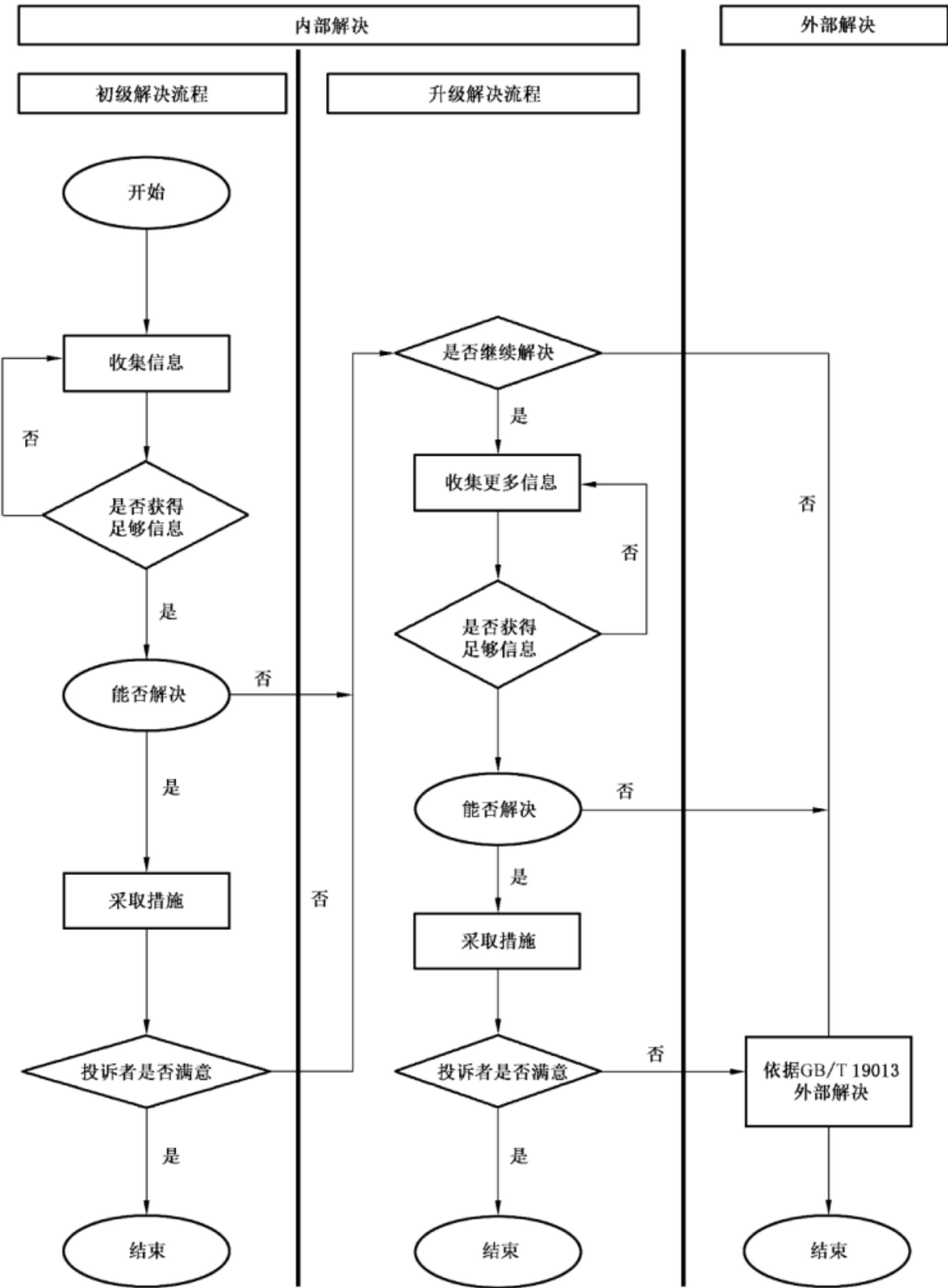


图 H.1 递进流程图

附 录 I
(资料性附录)
持 续 监 视

I.1 总则

本附录给出了有效和高效持续监视投诉处理过程的通用性指南,在采用该方法时应与组织的类型和规模相适应。

I.2 管理职责

确保对投诉处理过程绩效的监视和报告,采取纠正措施的负责人能够胜任是至关重要的。应考虑的职责类型如下:

- a) 最高管理者应:
 - 规定监视的目标;
 - 规定监视的职责;
 - 对监视过程进行评审;
 - 确保改进的实施。
- b) 投诉处理管理者代表应:
 - 建立绩效监视、评价和报告的过程;
 - 向最高管理者报告在投诉处理过程评审中发现的情况,以便进行必要的改进。
- c) 投诉处理过程涉及的组织中其他管理人员应能确保:
 - 在其职责范围内对投诉处理过程进行充分的监视和记录;
 - 在其职责范围内采取纠正措施并予以记录;
 - 在其职责范围内向最高管理者对监视过程的评审提供充分的投诉处理数据。

I.3 绩效的测量和监视

I.3.1 总则

组织应使用规定的准则对投诉处理过程进行评估和监视。

不同组织的过程、产品和服务差别很大,因此投诉处理过程的监视准则应与其相适应。组织应制定适用其特定环境的投诉处理过程监视准则。I.3.2 中给出了示例。

I.3.2 监视准则

监视投诉处理过程的绩效时,可考虑和包括准则示例如下:

- 是否建立和保持了投诉处理方针和目标,并便于获得;
- 人员是否理解最高管理者对投诉处理的承诺;
- 是否合理地分配了投诉处理的职责;
- 是否给与顾客接触的人员在现场解决投诉的权限;

- 是否给与顾客接触的人员设定了回复的自主权限；
- 是否指定了投诉处理专职人员；
- 与顾客接触的人员接受投诉处理培训的比例；
- 投诉处理培训的有效性和效率；
- 人员提出的投诉处理改进建议的数量；
- 人员对待处理投诉的态度；
- 投诉处理审核或管理评审的频次；
- 实施投诉处理审核或管理评审提出建议所用的时间；
- 向投诉者回复的时间；
- 投诉者的满意程度；
- 纠正措施和应对风险和机遇的措施所需的过程的有效性和效率(必要时)。

1.3.3 监视数据

监视数据提供了处理投诉绩效的直接指标,因此数据的监视是很重要的。监视数据可以包括下列数字或比例:

- 收到的投诉;
- 当场解决的投诉;
- 优先次序排列错误的投诉;
- 超出规定期限告知的投诉;
- 超出规定期限解决的投诉;
- 提交外部解决的投诉(见 7.9);
- 重复发生的投诉或反复出现的但未形成投诉的问题;
- 由于投诉所导致的程序改进。

应特别注意分析数据,因为:

- 客观数据(如回复时间)可以显示过程运行的良好状态,但无法提供投诉者是否满意的信息;
- 采用新的投诉处理过程后导致的投诉数量增加,可能反映出的是过程的有效,而并非是产品和服务问题的增加。

附 录 J
(资料性附录)
审 核

组织应对投诉处理过程的有效性和效率进行持续改进。因此,应定期监视过程的绩效和结果,以确定和消除已经发生和潜在问题的原因,找出改进的机会。投诉处理审核的主要目的是将投诉处理过程的实施情况与规定准则进行比较,以便于改进,这些准则可包括与投诉处理有关的方针、程序和标准。

当考核投诉处理过程的绩效时,审核评价过程符合准则的程度以及该过程实现目标的适宜性。

例如,审核可进行下述评估:

- 投诉处理程序与组织方针和目标的符合性;
- 遵循投诉处理程序的程度;
- 现行投诉处理过程实现目标的能力;
- 投诉处理过程的优点和弱点;
- 投诉处理过程及其结果的改进机会。

投诉处理审核可以作为质量管理体系审核的一部分进行策划和实施。质量管理体系审核的详细信息请查阅 ISO 19011:2018。

参 考 文 献

[1] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

[2] GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

[3] GB/T 19010—2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

[4] GB/T 19011—2013 管理体系审核指南

[5] GB/T 19013—2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

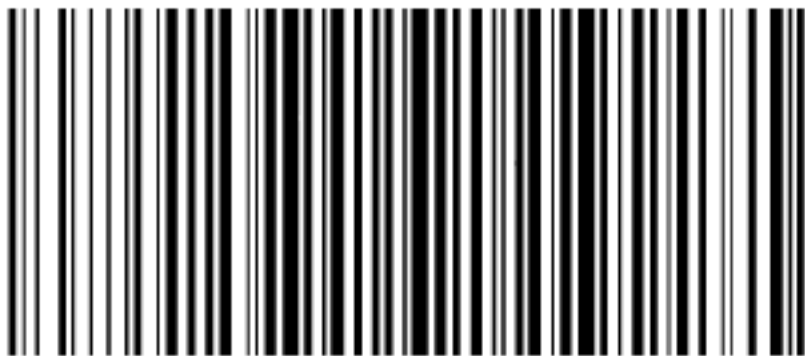
[6] GB/Z 27907—2011 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

[7] ISO 10001:2018 Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for codes of conduct for organizations

[8] ISO 10003:2018 Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for dispute resolution external to organizations

[9] ISO 10004:2018 Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for monitoring and measuring

[10] ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems



GB/T 19012-2019

版权专有 侵权必究

*

书号:155066 • 1-62803