



中华人民共和国国家标准

GB/T 19013—2021/ISO 10003:2018

代替 GB/T 19013—2009

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: 2018, IDT)

2021-08-20 发布

2021-12-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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 响应	3
4.4 信息完整	4
4.5 责任	4
4.6 同意参与	4
4.7 易于获取	4
4.8 适宜	4
4.9 公正	4
4.10 (人员)能力	4
4.11 及时	4
4.12 保密	4
4.13 透明	4
4.14 协商一致	5
4.15 (组织)能力	5
4.16 改进	5
4.17 以顾客为关注焦点的方法	5
5 争议解决框架	5
5.1 组织环境	5
5.2 承诺	5
5.3 争议解决方针	5
5.4 最高管理者职责	6
6 策划、设计和开发	6
6.1 总则	6
6.2 目标	7
6.3 行动	7
6.4 资源	7

7	运行	8
7.1	总则	8
7.2	移交投诉	8
7.3	接收争议通知	8
7.4	组织响应方式	8
7.5	解决争议	8
7.6	实施解决方案	9
7.7	结案归档	10
8	保持和改进	10
8.1	监视	10
8.2	分析和评价	10
8.3	争议解决过程满意评价	10
8.4	管理评审	10
8.5	持续改进	11
附录 A (资料性)	争议解决方法指南	12
附录 B (资料性)	GB/T 19010、GB/T 19012、本文件和 GB/T 19014 的相互关系	13
附录 C (资料性)	同意参与的指南	14
附录 D (资料性)	便利性指南	15
附录 E (资料性)	适宜性指南	17
附录 F (资料性)	公正性指南	18
附录 G (资料性)	(人员)能力的指南	19
附录 H (资料性)	及时性指南	20
附录 I (资料性)	透明性指南	21
附录 J (资料性)	选择提供方指南	22
附录 K (资料性)	争议解决方针指南	23
附录 L (资料性)	争议解决设计要素指南	24
附录 M (资料性)	争议解决流程图	25
	参考文献	26

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 19013—2009《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》。与 GB/T 19013—2009 相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- a) 强调服务；
- b) 强调争议解决过程中对风险和机遇的识别和把控；
- c) 强调以顾客为关注焦点；
- d) 增加了“协会”“反馈”和“相关方”三个术语和定义(见 3.1、3.10、3.11)；
- e) 增加了“承诺”“响应”“信息完整”“责任”“协商一致”和“以顾客为关注焦点的方法”的指导原则(见 4.2~4.5、4.14、4.17)，删除了“合法”(见 2009 年版的 4.10)，同时对部分指导原则的表述和内容做了调整；
- f) 增加了“组织环境”(见 5.1)和“争议解决过程满意评价”(见 8.3)；
- g) 增加了本文件与 GB/T 19010、GB/T 19012、GB/T 19014 的相互关系(见附录 B)。

本文件使用翻译法等同采用 ISO 10003:2018《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》。

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、上海质量协会、广东坚美铝型材厂(集团)有限公司、中国质量协会、厦门市信邦威科技有限公司、河南飞龙(芜湖)汽车零部件有限公司、中国质量检验协会、中国科学院大学、广州广电计量检测股份有限公司、中国计量大学、华夏认证中心有限公司、安徽古井贡酒股份有限公司、宁波方太营销有限公司、渝丰科技股份有限公司、泸州老窖股份有限公司、河北省标准化研究院、深圳大学、迪尔集团有限公司、北京九州大地生物技术集团股份有限公司、四川省旺达饲料有限公司、牧原食品股份有限公司、广东广垦畜牧工程研究院有限公司、山东香驰粮油有限公司、杭州德成科技服务有限公司。

本文件主要起草人：杨颖、康健、张婧姝、刘建辉、李高帅、诸亦成、段超、夏芳、杨虹、夏明、明志茂、郑颖、周庆伍、曾令果、林艺强、刘伟丽、杜鹃、陆书现、冯利君、张锋、杨恩贺、傅仲、余大军、周兰兰、王众、王艳梅、张朋越、石林。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

——GB/T 19013—2009。

引 言

0.1 总则

本文件为组织有效和高效地策划、设计、开发、实施、保持和改进与产品和服务以及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,也不需要更多的对抗程序。

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

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。

本文件适用于:

- 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过程提供方(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。

本文件的主要应用对象是组织,但争议解决过程提供方也可从中获得指导,并在其争议解决过程中也使用该指南。

本文件鼓励组织结合顾客满意行为规范和内部投诉处理过程策划、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。

本文件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。实施本文件将能够:

- 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及服务改进提供附加信息;
- 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地处理争议的信誉。

注 3: 外部争议的解决可遵从法律法规的要求。

注 4: 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和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实施投诉处理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。本文件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。

GB/T 19004 为组织实现持续成功提供指南。使用本文件能够进一步增强组织争议解决的绩效,

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、所有者和其他受到争议解决过程影响的个人或组织。

0.3 与 GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19014 的关系

本文件与 GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19014 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,本文件、GB/T 19010、GB/T 19012 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、争议解决以及监视和测量顾客满意来增强顾客满意(见附录 B)。

GB/T 19010 是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。当投诉和争议发生时,行为规范可以帮助各方面理解顾客的期望以及组织如何满足这些期望。

GB/T 19012 是与产品和服务有关的投诉的内部处理指南。当投诉无法在组织内部得到解决时可采用本文件。

GB/T 19014 是建立监视和测量顾客满意有效过程的指南。它关注组织的外部顾客。GB/T 19014 提供的指南可以帮助建立和实施争议解决过程,例如,GB/T 19014 描述的过程可以帮助组织监视和测量顾客对争议解决过程的满意(见 8.3)。同样,争议解决过程的信息可以用来监视和测量顾客满意。例如,争议的频次和性质可以作为顾客满意的间接指标(见 GB/T 19014—2019,7.3.2)。

质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

1 范围

本文件为组织策划、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。

本文件适用于：

- 与组织的产品及服务、投诉处理过程或争议解决过程相关的投诉；
- 解决由国内或跨国的商务活动(包括电子商务)引起的争议。

本文件可供各种类型、不同规模和提供不同产品及服务的组织使用，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。

本文件主要针对组织与下述各方之间的争议解决：

- 为个体或家庭目的购买或使用产品及服务的个人；
- 小企业。

本文件不适用于其他类型争议的解决，如雇佣关系争议。也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

协会 association

〈顾客满意〉由成员组织或个人组成的组织(3.12)。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.2.8]

3.2

投诉者 complainant

提出投诉(3.3)的个人、组织(3.12)或其代表。

注：本文件中，直接向提供方投诉的顾客(3.4)也作为“投诉者”考虑。

[来源：GB/T 19010—2021，3.2，有修改，增加注]

3.3

投诉 complaint

〈顾客满意〉就产品、服务或投诉处理过程，表达对组织(3.12)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(3.4)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—2016，3.9.3，有修改，增加注1和注2]

3.4

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(3.12)。

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—2016，3.2.4]

3.5

顾客满意 customer satisfaction

顾客(3.4)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(3.12)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(3.3)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—2016，3.9.2]

3.6

顾客服务 customer service

在产品或服务的整个生命周期内，组织(3.12)与顾客(3.4)之间的互动。

[来源：GB/T 19000—2016，3.9.4]

3.7

争议 dispute

〈顾客满意〉提交给争议解决过程提供方(3.9)的对某一投诉(3.3)的不同意见。

注：一些组织(3.12)允许顾客(3.4)首先向争议解决过程提供方表示其不满，这种不满意的表示如果反馈给组织就变为投诉；如果在争议解决过程提供方未进行干预的情况下组织未能解决，这种不满意的表示就变为争议。许多组织都希望顾客在采取外部争议解决之前，首先向组织表达其不满意。

[来源：GB/T 19000—2016，3.9.6，有修改]

3.8

争议解决者 dispute resolver

〈顾客满意〉争议解决过程提供方(3.9)指定的帮助相关各方解决争议(3.7)的人。

示例：工作人员、志愿者或合同人员。

注：在GB/T 19000—2016中，该术语为“调解人”。

[来源：GB/T 19000—2016，3.1.6，有修改]

3.9

争议解决过程提供方 **DRP-provider; dispute resolution process provider**

提供和实施外部争议(3.7)解决过程的个人或组织(3.12)。

注1：通常，争议解决过程提供方是一个法律实体，独立于组织和投诉者(3.2)，因此具有独立性和公正性。在某些情况下，组织内会设立一个独立部门，以处理未解决的投诉(3.3)。

注2：争议解决过程提供方与各方约定提供争议解决，并对执行情况负责。提供方安排争议解决者。也通过争议解决支持人员、行政人员和其他管理人员来提供资金、文书、日程安排、培训、会议室、监管以及其他类似的功能支持。

注3：争议解决过程提供方可以是多种类型，包括非营利、营利和公共事业实体。协会(3.1)也可作为提供方。

注4：本文件中，用“提供方”代替“争议解决过程提供方”。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.2.7, 有修改]

3.10

反馈 **feedback**

<顾客满意>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(3.12)和顾客(3.4)互动中的其他环节产生。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.9.1, 有修改, 增加定义中的注]

3.11

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(3.12)。

示例：顾客(3.4)、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, 3.2.3, 有修改, 删除定义中的注]

3.12

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1：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(3.1)、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。

注2：本文件适用于各种类型的组织，每个组织在争议(3.7)解决过程中的角色不同。其中包括未能解决投诉(3.3)的组织、解决争议的提供方，以及提供或主持争议解决过程的协会。为方便起见，单独使用本文件时，术语“组织”意指未能解决投诉，及现在或将来可能成为争议一方的实体。术语“提供方”和“协会”用于描述其他类型的组织。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.2.1, 有修改, 修改了注2]

4 指导原则

4.1 总则

建立有效和高效的争议解决过程是基于4.2~4.17的指导原则。

4.2 承诺

组织应对争议解决过程的规定和实施主动做出承诺。

4.3 响应

组织应关注顾客对争议解决的需求和期望。

4.4 信息完整

组织应确保关于争议解决的信息是准确、无误导的,收集的数据是相关、正确、完整、有意义并有用的。

4.5 责任

组织应建立和保持对争议解决的决定和措施的责任和报告制度。

4.6 同意参与

投诉者参与由组织提供的争议解决应是自愿的。充分了解和理解该过程及其可能的结果应是同意参与的基础。当顾客是个体或家庭使用的产品或服务的购买者或使用者时,同意参与不应成为接受产品或服务的限制条件(见附录 C)。

注 1: 对于企业对企业的电子商务交易,同意参与争议解决可以是必要条件。

注 2: 在世界不同区域,同意参与应符合各国的法律法规要求。

4.7 易于获取

争议解决过程应易于获取和使用(见附录 D)。

4.8 适宜

提供给争议各方的争议解决方法(见附录 A)以及提供给投诉者的可能的补偿方法应与争议性质相适应(见附录 E)。

4.9 公正

组织应本着公平、公正的态度参与争议解决,解决与投诉者之间的争议。组织选择的提供方的争议解决人员和争议解决者应是客观公正的,以使过程、建议和决议对双方都是公平的,并被各方认定是独立做出的(见附录 F)。

4.10 (人员)能力

组织的人员、提供方和争议解决者应具备能以令人满意的方式履行职责所需的个人素质、技能、培训和经验(见附录 G)。

4.11 及时

应按争议的性质和解决过程的性质尽可能迅速地解决争议(见附录 H)。

4.12 保密

应对个人识别信息进行保密和保护,除非是法律要求或征得所涉及个人的同意方可给予披露。同样,商业机密也应保密和受到保护,除非是法律要求或征得所涉及相关方的同意方可给予披露。

注 1: 个人识别信息是用于识别某个人的信息,可通过名称、地址、电子邮箱、电话号码或类似的特殊标识符等进行检索。

注 2: 本项原则可以用作争议期间对获取信息使用和披露的指导方针,并应将此方针通告争议各相关方。

注 3: 鼓励组织自愿参与争议解决,有时保护组织身份是必要的,除非法律要求披露。

4.13 透明

应向投诉者、组织及公众披露有关争议解决过程、提供方及其业绩的足够的信息(见附录 I)。

注：透明只涉及与争议解决过程、提供方及其业绩相关的信息，不包括投诉者的个人信息和组织的商业机密。

4.14 协商一致

争议解决过程应基于各方协商一致进行运作。

4.15 (组织)能力

应有可使用的充足的资源用于争议解决过程，并对其进行有效和高效的管理。

4.16 改进

提高争议解决过程的有效性和效率应是永恒的目标。

4.17 以顾客为关注焦点的方法

组织在解决争议时应当采用以顾客为关注焦点的方法，并应乐于接受反馈。

5 争议解决框架

5.1 组织环境

在策划、设计、开发、实施、保持和改进争议解决过程中，组织应在以下方面考虑其环境：

- 识别和明确那些与组织目标相关的，并影响争议解决目标实现能力的内外部因素；
- 识别争议解决过程的相关方并关注他们的需求和期望；
- 识别争议解决过程的范围，包括它的界限、适用性，并考虑内外部因素以及上述相关方的需求。

5.2 承诺

组织的最高管理者应体现领导作用，组织应承诺遵循争议解决方针(见 5.3)建立有效和高效的争议解决过程。组织的最高管理者展现和推进该承诺尤其重要。

强有力的领导作用和对争议解决的明确承诺有益于组织内部的投诉处理过程，将促使员工和投诉者能为改进组织的过程和产品以及服务做出贡献。这种领导作用和承诺应反映在建立和宣传争议解决方针和程序方面，并提供包括培训在内的适当资源。

组织还应承诺，所选择的争议解决提供方能遵循组织目标和过程设计，并有效和高效地提供争议解决(见附录 J)。

注：提供方为协会时，建议协会按照组织评价潜在提供方的方式来对其自身的经验和能力进行评价。

5.3 争议解决方针

5.3.1 方针的建立

最高管理者应建立明确的争议解决方针。该方针应说明在哪些情况下组织应向顾客告知争议解决过程和向投诉者提供争议解决(见附录 K)。组织还应确定在进入争议解决过程之前，是否要求投诉者使用内部投诉处理过程。应使所有相关员工、投诉者、顾客和其他相关方可以获得该方针。方针应由争议解决过程中的程序和目标予以支持，这些程序和目标应规定每项职能和个人作用。

注：组织可以根据设定的准则，在争议发生之前或具体争议出现时同意提供争议解决。组织可以就所有事件或某一类事件做出这种承诺。可以使用不同的方法做出事先承诺，如担保书或顾客协议(见附录 C)、做“明示担保”承诺或与提供方签订协议。

建立争议解决过程的方针时,组织应考虑:

- 相关法律法规要求的识别;
- 财务、运行和组织的需求;
- 方针对顾客满意程度预计的影响;
- 竞争环境;
- 投诉者、顾客、员工与相关方的输入;
- 质量管理过程、顾客满意行为规范和组织内部处理投诉的过程;
- 可选择的争议解决方式,如通过法律途径解决。

5.3.2 方针的评审

应定期对方针进行评审并在必要时修订。

5.3.3 方针的一致性

与质量、投诉处理和争议解决的相关方针应协调一致。

5.4 最高管理者职责

最高管理者应确保:

- 向组织内部传达争议解决方针,并建立各相关职能和层次的目标;
- 依据目标策划、设计、开发、实施、保持和改进争议解决过程;
- 让员工理解争议解决过程与组织在顾客满意方面所做努力之间的关系;
- 确定和配置有效、公正、合法和高效的争议解决过程所需的资源,包括适当的培训;
- 争议解决过程应在组织的全体相关人员、顾客和投诉者中推广和沟通(见 4.7、4.13、附录 D 和附录 I);
- 明确规定组织中争议解决的职责和权限;
- 涉及重大投诉,应快速、有效地公告有关争议过程中的组织代表、提供方或任何结果。

6 策划、设计和开发

6.1 总则

组织应策划、设计和开发一个有效和高效的争议解决过程,包括制定争议解决过程的必要程序。

组织应该了解争议解决中涉及的顾客以及其他相关方的预期和感知。

当建立和使用争端解决过程时,组织应考虑和关注可能出现的风险和机遇。包括:

- 监视和评价过程以及与风险和机遇有关的内外部因素;
- 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。

根据 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。在争议解决环境中,可能的负面影响是,争议解决过程中提供的信息不足导致的顾客不满意;可能的正面影响是:组织在评审争议解决过程后,重新考虑与争议解决有关的资源。可以通过评审资源配置和部署,带来消费者对争议处理过程的认知提升或带来附加的个人培训以管理更大范围的争议处理,来应对这些风险。

机遇与识别实现正面结果的可能的新方法有关,并不一定来自组织现有的风险。例如,组织可以从争议解决中顾客提供的建议来识别一种新的产品、服务或过程。

6.2 目标

组织应确定通过解决争议能够实现的目标。目标应与争议解决方针(见 5.3)保持一致,且目标的实现情况应能够使用适当的业绩指标测量。这些目标应定期评审并在必要时做出修订。

6.3 行动

6.3.1 诊断

组织应评价当前解决投诉和争议所做的努力,以确定是否需要增加或变更资源。评价应考虑:

- 投诉和争议的性质和发生频率;
- 当前争议处理的方式;
- 组织解决争议成功和未成功的方法;
- 解决争议成功和失败的成本和收益;
- 采用外部争议解决过程的成本和收益。

6.3.2 设计

组织应在分析投诉处理和争议解决活动、资源和争议解决方针的基础上设计争议解决过程。争议解决过程可以与组织的质量管理体系的其他过程相结合或保持一致。设计时应考虑其他组织有关争议解决的最佳实践,其中包括可能参与争议解决的任何提供方(见附录 L)。

考虑的因素包括:

- 第 4 章中的原则;
- 要解决的争议类型(如按顾客和投诉者或按产品、服务分类);
- 有可能考虑的补偿;
- 提供的争议解决方法的种类(协调、建议和/或裁定的方法);
- 组织是事先承诺参与争议解决,还是针对具体情况逐一做出决定;
- 争议解决者的资格;
- 必要时投诉者需支付的费用(见附录 D);
- 相关方参与的方式(如当面、书面提交、电话和/或网络方式);
- 评价有关争议解决的准则(法律法规要求、行为规范和/或公正或公平)。

注:协会也为其成员和其他方设计争议解决过程。

6.3.3 试验

在应用于所有投诉者之前,组织应考虑针对一部分投诉者试验争议解决过程的设计要求。试验可以限定区域和/或使用两个以上提供方。应分析每个试验结果并提出针对设计要求的改进意见,以使组织的方针和目标得到最大程度的实现。

6.4 资源

组织应获得和配置资源,如人员、信息、原料、资金和基础设施,以使组织能够有效和高效地:

- 选择适当的提供方;
- 协助提供方完成相关的功能;
- 参与争议解决过程;
- 评价提供方及其争议解决者和争议解决过程的业绩。

7 运行

7.1 总则

组织应以公正、有效和高效的方法应用解决争议的程序。必要时,提供方和组织应调整其运行程序,确保在争议解决启动、争议跟踪、争议确认、争议初期评价、解决争议(包括收集相关证据的过程)、结果及后续运行的运行等相关方面协调一致。争议解决步骤的流程图见附录 M。

7.2 移交投诉

组织应根据争议解决程序向提供方提交未解决的投诉。组织可以提交在组织内部已经处理但未解决的投诉;也可以提交投诉者告知组织希望由提供方而不是组织进行处理的投诉,组织的争议解决方针应允许这种提交。组织应依据提供方协议或顾客合同中规定的准则评价投诉,如果投诉符合准则,应将投诉提交给提供方,否则,组织应使用适当的终止程序终止投诉。组织还应确保跟踪提交给提供方的所有投诉,使所有投诉得到处理。

7.3 接收争议通知

当争议解决启动后,组织应通知内部相关人员。除负责争议解决的人员外,还应通知具体负责质量保证、投诉处理、顾客服务和法律事务人员。

7.4 组织响应方式

7.4.1 评价争议

组织应采取必要步骤评价争议,包括:

- 获取引起争议的交易记录或过程记录,包括销售记录、广告复印件(适用时)、检查或维修记录、投诉处理结果记录以及投诉者提供的有关其他投诉的信息(如果有);
- 适当时,与代表组织的技术、法律、销售、营销、投诉处理和其他人员磋商。

组织应采用易于转换的形式保持交易、投诉和相关记录,以便这些记录能以适当的形式提交给提供方、争议解决者和(或)其他相关方。

7.4.2 确定最初的立场

在收集有关记录和必要的输入后,组织应就其可能承担的责任和愿意提供给投诉者的补偿确定最初的立场。组织应依据争议解决程序,将其立场通知提供方,或直接通知投诉者(同时告知提供方)。最初的立场可能是下述情况:

- 按照投诉者的要求解决问题;
- 提供所要求的部分但不是全部赔偿;
- 不能提供要求的赔偿。

注:解决争议时,组织决定向投诉者提供其认为并不是法律、行为规范或其他基本规定要求的一个或多个赔偿的情况并不罕见。组织可以把这当作是善意的姿态,是顾客满意方针的要求,或者认识到争议解决者、监管行为规范的协会或法院可能会因此有不同的看法。

7.5 解决争议

7.5.1 协调方法

在使用协调方法(见附录 A)时,当表明最初立场后,组织应做好接收解决问题的提议或反对提议的

准备。提议可能直接来自投诉者,或是争议解决者努力的结果。如果组织接收到某个解决提案,应将投诉者的立场通知相关人员(见 7.3)。组织可以对提出的解决提案做进一步评价,并获得关于解决提案的附加输入(见 7.4)。组织应决定是接受、拒绝还是反对提案,并应使用符合提供方程序的方法通知投诉者和/或争议解决者。如果接受,组织应将问题提交给适当人员,如法律顾问和参与执行结果的相关人员(见 7.6)。

如果该阶段没有形成一致的结果,组织应确定下一步适宜的和可应用的解决争议的方法,并告知提供方组织在这方面的意见。

7.5.2 建议和裁定方法

如果使用建议或裁定方法(见附录 A),组织应做出时间安排,并准备以有效和高效的方法参与该过程。所采取步骤示例如下:

- 指定一名事件负责人;
- 确定符合争议解决程序的首选参与方法(如当面、电话、信件);
- 必要时开展进一步调查;
- 收集、整理证据;
- 确定可能的证人和文件证据;
- 确定组织可接受的争议解决结果的范围;
- 确定具有该事件解决权的人员;
- 适当时形成口头和/或书面陈述;
- 评价过程结束前达成协议的可能性;
- 参与争议解决过程。

7.5.3 协议

当争议解决过程的结果是协议时,组织应将事件提交给适当人员,如法律顾问和参与执行结果的相关人员(见 7.6)。

7.5.4 接受建议

当争议解决过程的结果是建议(见附录 A)时,组织应认真考虑并确定是否接受建议。按照争议解决程序和相关行为规范,组织接受或拒绝都应告知提供方和投诉者。如果组织和投诉者都接受,事件应提交执行(见 7.6)。如果组织拒绝,应将拒绝原因告知提供方和投诉者。

7.5.5 评审裁定结果

当争议解决过程的结果是裁定时,组织应确定是否采用适用的争议解决程序或适用的法律评审该结果。评审的目的是评价是否正确执行了相关的争议解决原则(见第 4 章)和程序。如果没有适用的评审,或组织决定不进行这样的评审,应将该决定提交组织内的相关人员,确保争议结果得到执行(见 7.6)。

7.6 实施解决方案

争议解决后,组织应采取必要的步骤实施解决方案,并与协议、建议或裁定结果保持一致。这些步骤包括:

- 确定组织是否要采取具体措施实施解决方案(如支付退款或者支付维修产品、服务补偿等其他金额,或根据要求并协商一致采取其他具体措施);

注 1: 可能有些协议、建议或裁定结果的具体措施是要求投诉者执行的(如按照退款条件退回产品、将产品送到组织指定的维修厂,或者提供由于服务失误导致的损失或伤害证据)。

- 对组织内部和外部的相关人员(如顾客关系、财务主管、批发商、总经销商、销售和制造)分配职责,适当时,通知其最终期限或预定的执行时间安排;
- 在责任人、投诉者和其他相关方之间协调结果的执行,并监视每个执行过程;
- 确认已采取的必要措施;
- 向提供方通报解决方案执行完毕的时间,或执行被延期的情况及延期原因;
- 确定投诉者对解决方案执行情况的满意程度,如果投诉者满意,则终止该争议;如果投诉者不满意,确定需要采取的其他措施。

注2:其他措施可能包括确保解决方案执行的后续步骤,或继续进行争议解决过程。

7.7 结案归档

当争议解决圆满完成,或过程的结果是不进行赔偿时,组织可以结案归档,并通知组织内部和外部的有关人员。争议记录应符合组织的记录保持制度要求。

8 保持和改进

8.1 监视

组织应收集和记录有关争议的性质、过程和结果的所有信息,可以保持自己的争议解决资料,或采来自提供方的资料。收集的信息应该具有关联性、正确、完整、有意义、有用。

8.2 分析和评价

组织应定期分析所收集或获得的争议解决信息,以识别在组织的产品、服务、顾客满意工作、投诉处理和争议解决程序、争议解决表现和提供方选择等方面的系统性问题和偶然发生的问题及趋势。

8.3 争议解决过程满意评价

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

注:顾客满意的监视和测量指南见 GB/T 19014。

8.4 管理评审

8.4.1 总则

组织的最高管理者应定期评审争议解决过程,以达到以下目的:

- 保持争议解决过程的适宜性、充分性、有效性和效率;
- 处理与争议解决中协议、建议或裁定结果严重不一致的情况;
- 识别和纠正组织在争议解决过程中表现的不足;
- 评价在争议解决过程中,组织的产品、服务、流程及顾客满意度提升中所存在的风险、机遇及可能推进改变的需求;
- 评估应对风险和机遇时所采取的措施的有效性。

8.4.2 输入

管理评审应考虑以下与争议解决相关的信息:

- 外部要素,如在法规、竞争者实践或技术创新方面的变化;
- 内部要素,如在方针、目标、组织结构、可用资源、过程和提供产品或服务方面的变化;

- 争议解决过程的整体绩效；
- 争议解决过程的反馈；
- 对提供方使用方法的评价结果；
- 风险和机遇,包括相关活动；
- 应对风险和机遇的措施的有效性；
- 预防和纠正措施状况；
- 以往管理评审决定的措施。

注:争议解决过程整体绩效的信息包括有效性、效率、顾客对组织的信心、顾客满意、已解决投诉的比率、成本(包括与可能的法律解决成本的比较)和对提供方持续评价的结果。

8.4.3 输出

管理评审的输出应包括对以下问题的决定:

- 对争议解决、投诉处理和其他过程的有效性和效率的改进,以及产品或服务的改进;
- 当前争议解决提供方的能力、业绩和适宜性;
- 研究与争议解决相关的已确定的组织的需要和不足(如培训方案)。

应建立和保持管理评审记录。

8.5 持续改进

组织应持续改进争议解决过程的有效性和效率,这可以通过预防和纠正措施以及创新性改进实现。组织应采取措施,消除导致投诉的现有和潜在问题的原因,以防止问题发生或重复发生。

组织应:

- 探索、识别和使用最佳的争议解决过程;
- 在组织内培育以顾客为关注焦点的方法;
- 鼓励在开发争议解决方面的创新;
- 向开发争议解决过程的责任人通告该过程存在的问题;
- 树立有示范作用的争议解决典型。

附录 A
(资料性)
争议解决方法指南

A.1 总则

世界各国使用不同的术语描述各种争议解决方法。有时,相同的术语在一个国家用于描述一种特定方法,而在另一个国家却用于描述不同的方法。为了避免术语使用的不一致,本文件按其功能使用术语“协调”“建议”和“裁定”描述这几种方法。本附录对各种方法的重要特性提供指南,并说明世界各地描述这些方法所用的术语。

注:国家标准管理机构可以在本附录中使用本国术语。

A.2 协调方法

协调方法是帮助各方实现协商一致解决争议的方法。通常,争议解决者不对具体结果提出建议,也不对结果做出裁定。协调方法可以是被动的或主动的。

被动的方法是提供方人员的帮助仅限于与各方的沟通联系。这种帮助可以包括使用提供方的软件技术,如基于互联网的在线争议解决平台。在这种被动方法中,提供方的人员或技术只能传递各方的立场和提议的解决方案,综合和记录任何未来可能成为强制性合同的协议。这种协调通常称为和解或协商谈判。但是在世界上某些地方,这种比较被动的方法称为调停。

主动的方法需要争议解决者的积极参与,旨在帮助各方辨别问题,形成方案,考虑可供选择的方案,努力达成可以作为强制性合同的协议。这种主动的协调方法一般称为调解,在世界上有些地方也称之为和解。

有时,采用主动协调方法的争议解决者被称为:协调人、和解人、调解人或中间人。

A.3 建议方法

建议方法是指就如何解决实际的、法律的和和其他问题,可能的结果以及如何实现向各方提出意见,在某些情况下提出建议。

这种方法有时称为无约束力仲裁、评估或小型审判。虽然建议不具有法律约束力,但是组织也会接受,这主要是出于对组织承诺的行为规范是否得到满足的考虑(见 GB/T 19010)。

采用建议方法的争议解决者被称为:顾问、仲裁人、陪审员、评估人、中间人或调查人。

A.4 裁定方法

裁定方法是对争议进行评价,落实事实观点(有时还要形成文件),并给出如何解决争议的决定。

这种方法对各方均具有法律效力,在存在下列情况之一时即可强制执行:

- a) 当各方均无进一步行动时;
- b) 在确定期限内投诉者已接受;
- c) 在确定期限内未被各方拒绝。

注 1: a)中所述情况即为典型的(约束力)仲裁或评估;b)和 c)指有条件的约束力仲裁或评估。

注 2: 世界上一些地区,法律不允许约束投诉者。

使用裁定方法的争议解决者被称为顾问、仲裁人、陪审员、评估人、中间人或调查人。

注 3: 在世界上某些地区,争议解决者可以使用两种以上的方法解决同一个争议,如协调过程中投诉者不满意时,协调人可以从主动协调变为提供建议(这时就成为顾问)。同样,如果协调过程不能解决问题时,协调人可以做决定。在另外一些地区,法律法规不允许争议解决者使用多种争议解决过程解决同一个争议。

附录 B

(资料性)

GB/T 19010、GB/T 19012、本文件和 GB/T 19014 的相互关系

图 B.1 描述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。

注：投诉可以由顾客或其他投诉者提出。

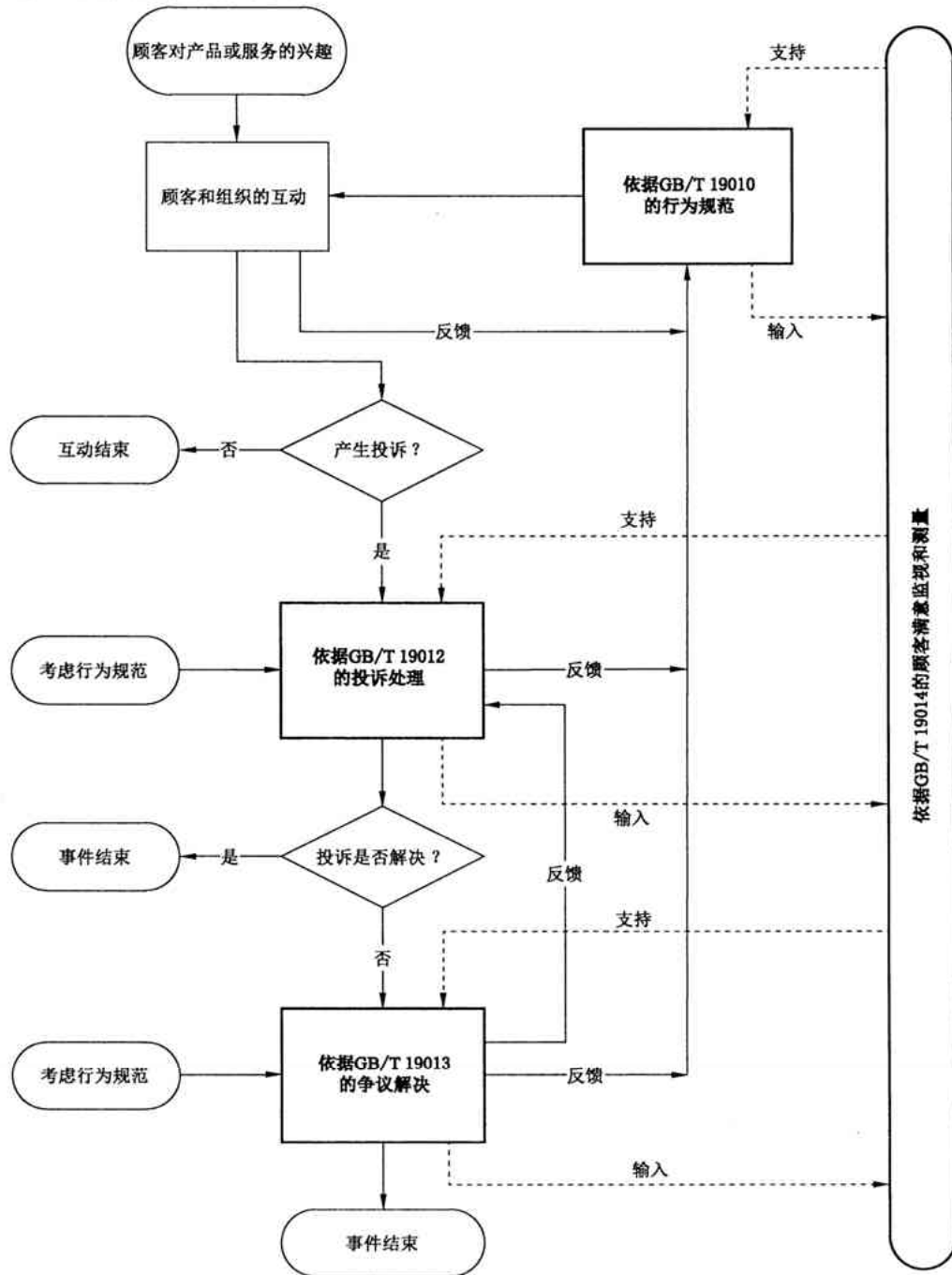


图 B.1 GB/T 19010、GB/T 19012、本文件和 GB/T 19014 的相互关系

附 录 C
(资料性)
同意参与的指南

C.1 总则

投诉者参与组织提供的争议解决应是自愿的。同意参与的前提是对过程和可能产生结果的充分认识和理解。当顾客是为个体或家庭目的购买和使用商品、财产或服务的个人时,同意参与不应作为接收产品和服务的必需条件。

自愿同意参与的基础是双方对过程和可能产生结果的充分认识和理解。

关于同意参与的两个重要问题是:

- 应向顾客和投诉者提供什么信息,使其在充分认识和理解的情况下同意参与(见 C.2);
- 同意参与的适当时间(争议发生之前同意参与见 C.3,争议发生之后同意参与见 C.4)。

C.2 同意参与之前的信息

在同意参与之前应提供给顾客和投诉者的争议解决信息包括:

- 解决争议采用的方法;
- 提供方的权力范围;
- 投诉者应付的任何费用(如果有);
- 可能的补偿方式、最大赔偿限额以及争议解决导致的可能的退还费用;
- 争议将依据的评价准则(如行为规范、法律原则、衡平法);
- 与法律程序的主要区别;
- 对同意参与的争议或争议类型的准确描述;
- 提供方名称、如何进入争议解决过程、如何得到适用的争议解决程序副本;
- 采用每种方法预期完成的时间;
- 投诉者如果对裁定结果不满意,是否要放弃进入司法程序的权力。

注:在世界上某些地区,要求投诉者放弃司法权力是不合法的。

C.3 争议发生之前同意参与

在销售合同中,有时要求顾客使用具有约束力的争议解决并放弃使用司法程序。这种情况通常出现在组织之间的合同中。在世界上某些地区,对于顾客为个体或家庭目的购买产品或服务的情况,这种合同是不合法的。

希望提高顾客满意的组织,可以考虑其他解决争议的技术,这些技术可以预先制定争议解决条款,以获得较大的利益,但不能要求各方放弃使用司法程序的权力。这些其他技术包括:

- 旨在实现各方自愿解决的协调方法;
- 经双方协商一致,产生具有约束力的建议的方法;
- 只有投诉者接受结果才具有约束力的裁定方法;
- 争议发生之后同意参与争议解决的协议。

C.4 争议发生之后同意参与

争议发生之后,同意参与使用裁定方法解决争议时,各方应签署参与协议,协议中应包括提交争议解决过程的争议描述、提供方名称、如何得到适用的争议解决程序副本以及争议解决者的权力范围。

附录 D

(资料性)

便利性指南

D.1 总则

争议解决过程应容易获取和使用。

争议解决的方便性取决于对过程的实用性、使用过程的成本、求助和参与过程无障碍性等方面的有效沟通和宣传。

D.2 和 D.7 给出了方便地使用争议解决过程不同方法的示例。

D.2 沟通

应当向投诉者、其他顾客和其他利益相关方广泛宣传争议解决的可用性。

与提供或交付产品或服务相关的信息中,无论使用任何语言或形式,都应提供信息和帮助。信息应使用清晰、明确的语言,并应有可选择的形式,如通过音频资料、大字体印刷、大凸起字符、盲文、电子邮件或可以使用的网址。

注:可供选择的形是指用不同的表达或表现方式,旨在使信息可以被不具有正常感觉能力的人获得。通过在至少一种形式(如视觉或触摸)中提供所有的输入和输出信息(即信息和功能),更多的人,包括语言和读写能力有问题的人,都可以得到帮助。可能影响易读性和易理解性的表达方面的因素包括:

- 版面设计;
- 印刷颜色和对比度;
- 印刷字符的大小和字体;
- 多种语言的选择和使用。

消费品使用说明详见 ISO/IEC Guide 37。

组织可在不同时间,如在销售时和对组织提出投诉时进行沟通宣传。至少应在内部投诉处理过程结束,但未能成功解决时进行沟通宣传。

用多种方法进行这种沟通宣传效果最佳,如在顾客满意行为规范、商店的展示、网站、投诉表、销售合同以及内部投诉处理存档文件中。

D.3 费用

以不收费或依争议价值收取合理成本费用的方式向顾客提供争议解决,应是一个可承受的过程。

D.4 求助过程和参与

应给予不满意的投诉者以尽可能多的途径求助和参与争议解决过程。

电话、电子邮件、传真或网上提交等所有可用的方法都应在考虑范围之内。选择的方法应便于案件建档、查询案件信息或解答问题。在组织和投诉者相距很远的跨国争议解决和其他情况下,使用便于参与的不需要旅行的争议解决方法是非常重要的。

D.5 信息

用于启动争议解决的易于理解和完整的表格、其他用于描述争议解决过程的文字,以及关于各方能够更好参与的说明应易于获得。

信息和表格中的语言文字应与销售产品和服务时使用的一致。

D.6 人员培训

应在争议解决过程的各方面,包括建立争议档案、描述事件和说明争议解决过程的范围等,为各相关方提供训练有素的人员及其他资源。

提供这种帮助时还应考虑残障人士或其他特殊需要,使其能够有效参与。

D.7 非正式方式

争议解决过程应不拘形式,适用于争议的各种情况。

不需要遵从法庭使用的正式规则。虽然争议解决者可以限制无关的或重复的证据,但仍允许各方提出各自的立场、论点和证据,倾听和查看其他方的重要内容。

允许各方得到其选择的任何代表人的帮助,除非当地法律不允许这种代表。提供方应确认这种选择是自愿的。在争议解决过程中,被代表方亲自出现会很有帮助,因为这通常是呈现的最好的证据,并确保具有争议解决权限的人员在场。

陈述可以当面进行,也可以使用电话、电子通讯或书面等方式。应允许各方在陈述方式上具有灵活性。

附 录 E
(资料性)
适宜性指南

E.1 总则

向各方提供的解决争议的方法类型、对投诉者可能的补偿方法都应 与争议性质相适应。

E.2 方法的适宜性

组织可以基于以下方面向投诉者提出一个或多个争议解决方法：

- 组织的需要和环境；
- 顾客的偏好；
- 提供方的建议；
- 解决争议的可能期限；
- 费用；
- 问题的复杂性；
- 保密的需要；
- 各方之间维持关系的期望或需要；
- 各方的讨价实力；
- 可变通结果的需要；
- 对不相符证据的决定或裁定的需要；
- 外部执行的需要；
- 技术或其他专家的需要，以及法律问题的重要性；
- 对结果公开监督的需要。

依据组织争议解决方针提供协调方法的提供方，通常应提出一个解决争议的首选方法。协调方法一般较快捷、费用低、冲突较少。如果协调方法不能解决争议，而且组织已选择其他可使用的争议解决方法，则应提供这些方法。

E.3 补偿的适宜性

组织应授权提供方进行补偿，至少是对造成投诉的问题进行足够的补偿。适当时，应考虑和提供的补偿包括：

- 维修产品；
- 退还产品费用；
- 退还服务费用；
- 废除销售合同；
- 指导一个相关方采取具体措施进行纠正。

当地法律可能允许或要求进行额外补偿，如律师或其他代表的费用、相关的和其他赔偿。

附录 F

(资料性)

公正性指南

组织在争议解决中应致力于公正、真诚地解决与投诉者的争议。组织应选择一个提供方,其争议解决人员和争议解决者应能公正、客观地进行争议解决,以使过程、建议和裁定结果对双方都是公正的,并被认为是独立做出的。

争议解决者和争议解决人员在整个过程中不应受各方的影响,以使其做出的决定是适宜的,所得出的争议解决结果是基于独立判断。公平、客观和公正是多种行为共同所至。

注 1: 在大多数私营部门企业对消费者的争议解决方案中,由协会和(或)企业为具体争议提供经费,可以是该过程的全部或绝大部分。另外,为争议解决过程提供或背书经费的协会可能受其成员控制,这些成员有时是该争议解决过程的相关方。“公正”原则应力求保证解决任何争议时不受这些资金或成员关系的影响。

注 2: 术语“争议解决人员”被用来表示提供方的行政主管人员(如行政主管、业务主管或财务主管),他们不参与争议解决,但可从事合同谈判和参与那些与处理争议无关的其他商业关系。公正性和独立判断的要求与具体争议的解决相关。

采取下述行动可以获得最佳的公正性:

- 依据任何过程开始之前各方可得到的已公布的程序,使用建议或裁定的方法;这些程序及应用都应提供给各方,以使其完全、公正、同等机会地参与任何方法,并确保根据证据和论证得出的建议或决定提交给争议解决者;
- 当争议解决人员和争议解决者在利益方针和道德规范上产生冲突时,为保证客观性,应指定争议解决者实施争议解决过程;争议解决者的情绪、观点或兴趣不应受他人影响,如争议解决者受雇于争议的某一方,就可能影响争议解决者保持客观的能力;
- 确保争议解决者做出的补偿(如果有)不受特定协议、建议或裁定结果的影响;
- 没有恰当理由,争议解决者不能被免职;
- 指派的争议解决者对任一方的重复服务最小化;
- 当组织是争议一方并向提供方提供全部或部分经费时,确保经费的提供不影响具体争议的解决;
- 应意识到,向各方透露选定的争议解决者的身份,以及争议解决者与任一方的关系将影响公正;应允许各方出于适当的原因有机会质疑对争议解决者的选择;
- 需要时,为公正解决争议,可向投诉者提供技术专家服务(包括法律专家);
- 当需要且当地法律允许时,为公正解决争议,使用裁定方法提供强制证词;
- 向各方明确通报争议解决者的职责范围,并保证任何建议或裁定结果在其职责范围内;
- 事先向各方公开用于建议或裁定结果的准则;
- 用普通语言和书面形式向组织和投诉者通报建议或裁定结果及其理论根据,应尽量详细,以便有效执行;

注 3: 不违反适用法律时,裁定结果可建立在法律原则、衡平法、行为规范或它们的组合基础之上。

- 当各方采纳了协议建议时,建立书面文档,以使其在适用法律下具有强制性;
- 确定各方是否已遵从协议或裁定决定。

附 录 G
(资料性)
(人员)能力的指南

G.1 总则

组织人员、提供者、争议解决者应具备能以令人满意的方式履行其职责所需的个人素质、技能、培训和经验,这些应通过诸如其他工作经历、持续培训(包括监督)和定期重新评价得以维持和改进。

能力可以通过以下技术得到保证。

G.2 资格

应建立人员和争议解决者的资格条件,确保他们对提供方审理的争议有适当的技能水平,勤奋和诚实是其中的重要条件。

G.3 培训

应对人员和争议解决者进行必要的知识和技能培训,如:

- 与提供方审理争议有关的适当要求;
- 公正的重要性及获得公正的方法;
- 可以帮助各方的技术;
- 适用于实施每种争议解决方法的方针和程序;
- 任何适用的法律原则、行为规范或争议中适用的公平原则。

注:争议解决者正式的法律培训和专业执照可根据审理争议类型、建议或裁定决定及组织的偏好而定,一般不是必需的,除非当地法律要求。

G.4 定期评价

应定期评价争议解决者的业绩和资格,以及提供方建立的争议解决者资格条件准则。

注:关于人员能力的附加指南见 ISO 10015。

附录 H

(资料性)

及时性指南

应按争议的性质和解决过程的性质尽可能迅速地解决争议。

在应用该原则时,针对完成每个不同方法建立预计时间框架,并告知所有相关方是有益的。时间框架应足够灵活,以应对争议的各种复杂情况和特殊争议中各方的不同要求。

时间框架可能会受到适用的法律法规要求的影响。相关各方和提供方在服从已确定的时间框架方面应分享责任。

跟踪争议过程、让各方了解过程或这些跟踪信息能够被各方及争议解决者使用也是有益的。

当各方有权使用司法程序或在某一时期使用其他提供方的方法时,及时性也是很重要的。如果争议解决过程被拖延,向法院提交案件将受到阻碍。当争议解决过程中组织的代表既有解决争议的明确职责权限,又能很快得到组织中其他人的认可,及时性就能得到很好实现。

附 录 I
(资料性)
透明性指南

I.1 总则

应向投诉者、组织和公众披露关于争议解决过程、提供方及其业绩的足够信息。
组织应确保所有利益相关方能够得到这些信息。

I.2 关于过程、方法和绩效的信息

有关提供方服务和业绩的有用信息可能包括：

- 提供方完成合同的信息；
- 处理争议的类型和提供方法的类型；
- 特定争议解决方法启动的方式,包括任何收费；
- 各方的参与方式(当面或电话、电子邮件或在线)；
- 证明、选择和质疑争议解决者的资格和公正性的方式；
- 解决争议的基础(如法律、衡平法、行为规范)和可获得的补偿；
- 需要遵守的时间框架；
- 裁定结果或裁定执行的阶段识别；
- 保密方针；
- 提供方是否从争议一方的组织得到经费,以及采取哪些措施确保该经费不影响协议、建议或裁定结果。

I.3 年度报告

组织应认识到,公布提供方年度报告是对提供方及其业绩有意义的评价。年度报告可能包括：

- 接收的争议数量,使用每种争议解决方法解决和未解决的数量,提供全部、部分或不提供补偿的建议或裁定结果的数量；
 - 事件解决的及时性；
 - 通过争议解决过程识别的系统性问题。
- 未经组织同意公布的数据不应针对具体组织。

I.4 公布个别争议解决结果

在合适的情况(如事件量少且教育意义较大)下,不违反保密承诺,经各方同意,可以公布个别争议解决结果(建议、裁定结果、协议或相关信息)的内容。

附 录 J
(资料性)
选择提供方指南

组织选择提供方时应考虑的因素包括：

- 组织应判断提供方选择使用了本文件还是其他相关的争议解决标准；
- 提供方在组织的顾客、消费者和行业协会、媒体以及政府消费者保护机构中的声誉；
- 如果有，来自第三方评估、管理评审或顾客调查的可以说明其趋势(如在绩效方面)的结果；
- 使用过该提供方服务的其他组织的推荐；
- 提供方及其使用的方法与组织价值的符合程度；
- 提供方的经验、财务状况，以及能够对组织及其投诉者履行职责的可能性；
- 提供方的方法是否与组织的投诉处理及其他的 management 过程相协调，包括使用的信息交换技术；
- 提供方的程序满足组织需要的程度，包括如何向争议解决者提交案件(如口头或书面)；
- 提供方提供的争议解决方法促进争议尽快解决的程度；
- 组织及其投诉者直接或间接的成本；
- 提供方用于接收、跟踪、解决其同意处理的争议类型和数量的资源的充分程度；
- 提供方是雇用还是有权使用足够数量并经过充分培训的争议解决者和技术专家(包括法律专家)；
- 当组织与投诉者居住地距离很远(如跨国)时，提供方是否有处理争议的方法；
- 提供方是否有适当的过程，用于监视、评价和持续改进争议解决服务。

附 录 K
(资料性)
争议解决方针指南

K.1 事先承诺

在决定是否对争议解决事先承诺时,组织应考虑事先承诺对顾客满意总体效果,及其他方针和目标的價值。组织应考虑如下因素:

- 提高组织总体声誉的可能性;
- 任何法律法规的要求或激励;
- 参与协会争议解决程序的任何要求或激励;
- 提供方统计报告数据对组织质量和改进过程的效用;
- 事先承诺对鼓励顾客愿意使用该过程可能的有利作用;
- 投诉者寻求的解决方案的典型货币价值;
- 减少由诉讼引发其他费用的机会;
- 在组织内部投诉处理过程中未得到解决的投诉者的预期数量。

K.2 逐一参与

如果组织不对争议解决做出事先承诺,则应根据具体情况,向所有参与投诉处理的员工发布何时参与争议解决的准则。准则应考虑如下因素:

- 争议和寻求其他补偿的数量;
- 避免采取法律程序的任何好处,如减少费用;
- 适当法律法规的要求或激励;
- 不解决争议对组织与顾客的关系及组织总体声誉的潜在影响。

附录 L
(资料性)
争议解决设计要素指南

争议解决可以有很多种设计,每种都有其自身的优势和不足。本指南的原则以不同的方式用于各种设计,通常,这些设计由市场中解决争议的提供方、作为提供方的协会或由协会选择的为其成员或其他人解决争议的提供方确定。

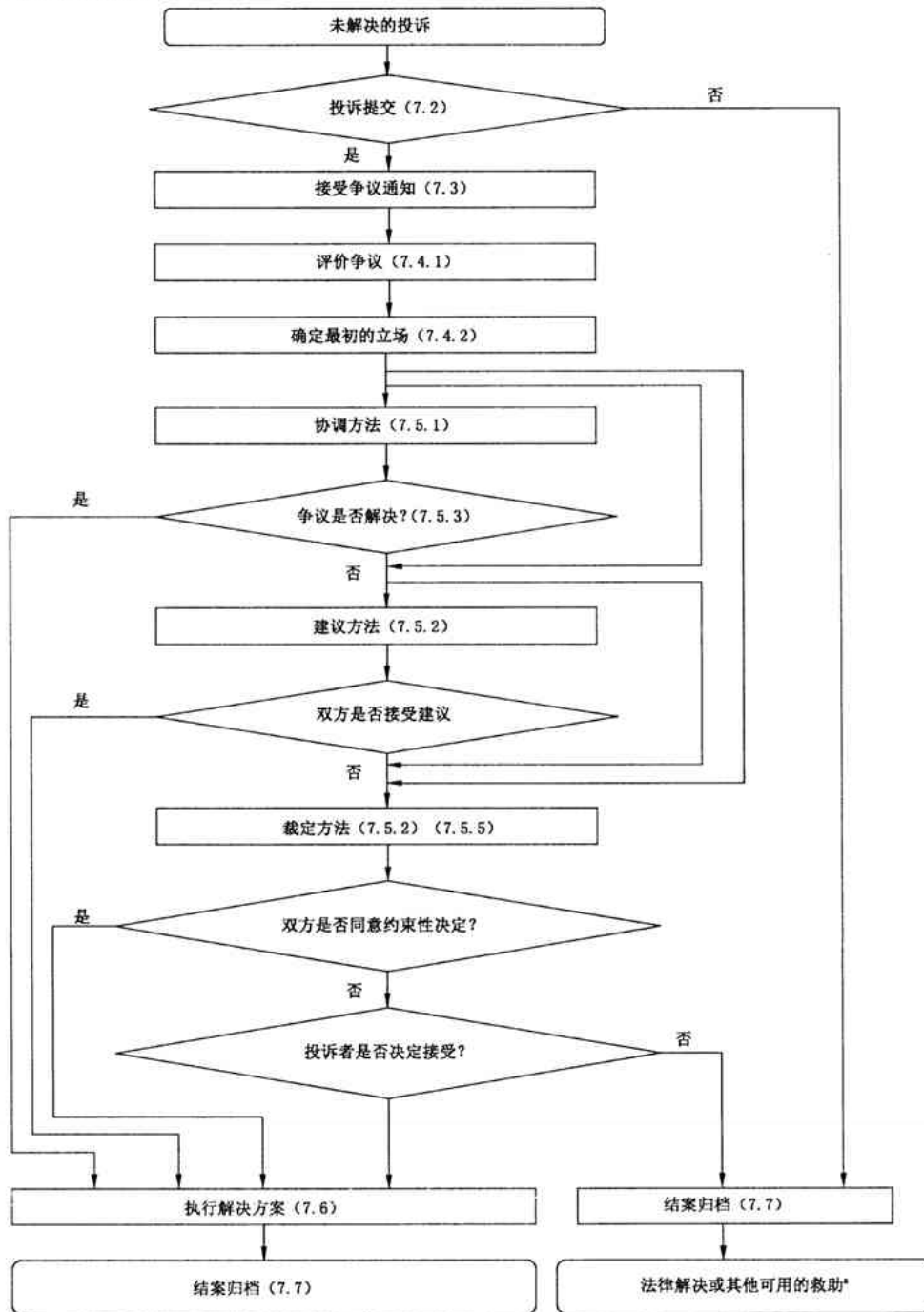
表 L.1 中列出了争议解决设计中各种要素的说明,但并不是全部。

表 L.1 争议解决设计要素指南

设计要素	示例
可以选择哪些合法的提供方?	行业协会、消费者协会、非营利组织、商业组织、独资经营者
提供方能够处理什么类型的争议?	未履行担保、未按时交货、虚假广告、违约、产品责任
能够提供的争议解决方式是什么?	协调、建议和(或)裁定(约束或非约束)
争议解决的经费如何筹措?	一方或双方负担费用;协会会员费、政府或慈善基金
在具体争议中将使用什么争议解决方法?	单独使用协调方法;单独使用裁定方法;需要时使用先协调后裁定的方法
争议解决者的资格条件是什么?	40 小时以上的培训;10 年以上的相关经验;律师
如何保证独立性?	道德规范;多股东管理实体;争议解决者不受雇于提供方;争议解决者与其他提供方人员无关
争议解决裁定使用的准则是什么?	严格遵守法律原则;使用行为规范;和/或衡平法
解决争议的时间框架是什么?	60 天内做出决定;采用协调法 40 天内做出决定
提出争议解决的方式是什么?	当面;电话;书面;在线

附录 M
(资料性)
争议解决流程图

图 M.1 是争议解决各步骤的说明。



* 投诉者任何时间、任何阶段都可以行使争议解决过程以外的权力,但在某些情况下受到限制(如企业对企业的情况)。

图 M.1 争议解决流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
 - [3] GB/T 19010—2021 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
 - [4] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [5] GB/T 19014—2019 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
 - [6] ISO 10015 Quality management—Guidelines for training
 - [7] ISO/IEC Guide 37 Instructions for use of products by consumers
-

中华人民共和国
国家标准
质量管理 顾客满意
组织外部争议解决指南

GB/T 19013—2021/ISO 10003:2018

*

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.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 2.25 字数 64 千字
2021年8月第一版 2021年8月第一次印刷

*

书号: 155066·1-67798 定价 33.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 19013-2021



码上扫一扫 正版服务到

