



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、康键。

引 言

0.1 总则

本标准¹⁾为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

示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.3.5]

3.4

顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足的程度的感受

注：采用 GB/T 19000—2000 中定义 3.1.4, 该定义中的注被删除。

3.5

顾客服务 customer service

在产品寿命周期内组织与顾客之间的活动

3.6

反馈 feedback

对产品或投诉处理过程的意见、评价和关注的表示

3.7

相关方 interested party

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体

注：采用 GB/T 19000—2000 中定义 3.3.7, 该定义中的示例和注被删除。

3.8

目标 objective

在投诉处理方面所追求的目的

3.9

方针 policy

由组织的最高管理者正式发布的该组织总的投诉处理宗旨和方向

3.10

过程 process

一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动

注：采用 GB/T 19000—2000 中定义 3.4.1, 该定义中的注被删除。

4 指导原则

4.1 总则

为有效处理投诉, 建议遵循 4.2 至 4.10 的指导原则。

4.2 透明

应向顾客、员工和其他相关方公布如何进行投诉和投诉地点等信息。

4.3 方便

投诉处理过程应让所有投诉者易于使用, 并能得到进行投诉和解决投诉的有关详细信息。投诉处理过程和支持性信息应易于理解和使用, 信息应表达清楚。进行投诉时组织提供的信息和帮助(见附录 B)应与提供产品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。

4.4 响应

收到每项投诉后都应及时告知投诉者, 应按照其紧急程度进行处理, 例如重大的健康和安全问题应立即处理。应礼貌地对待投诉者, 并告知其投诉在投诉处理过程的进展。

4.5 公正

在投诉处理过程中应平等、公正和无偏见对待每件投诉(见附录 C)。

4.6 免费

投诉处理过程应对投诉者免费。

4.7 保密

需要时,可获取投诉者的个人可识别信息,但只能用于组织内部处理投诉,非经顾客或投诉者同意,不得将其公开,并应主动避免其被透露。

4.8 以顾客为关注焦点的方法

组织应当采取以顾客为关注焦点的方法,公开包括投诉在内的反馈,并应以行动履行解决投诉的承诺。

4.9 责任

组织应确保建立对投诉处理活动和决定的责任和报告制度。

4.10 持续改进

投诉处理过程和产品质量的持续改进应当是组织永恒的目标。

5 投诉处理框架

5.1 承诺

由组织的最高管理者主动倡导和表明有效和高效地处理投诉的承诺尤其重要。

郑重承诺对投诉做出回复,将促使员工和顾客都能够对组织的产品和过程改进做出贡献。

这种承诺应反映在确定、宣传和贯彻解决投诉的方针和程序的方面。管理者的承诺应体现为提供适当的资源(包括培训)。

5.2 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。这个方针应让全体员工充分了解,并使顾客和其他相关方也可获得。这个方针应由过程中各个程序和目标予以支持,这些程序和目标应规定过程中的每项职能和个人作用。

建立投诉处理过程的方针和目标时,应考虑下列因素:

- 相关的法律法规的要求;
- 财务、运行和组织的要求;
- 顾客、员工与相关方的输入。

投诉处理方针应与质量方针保持一致。

5.3 职责和权限

5.3.1 最高管理者应负有下述职责:

- 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、实施、保持和持续改进投诉处理过程;
- 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) 确保在整个组织内以顾客为关注焦点,增强投诉处理过程意识;
- 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、投诉者和直接相关方(见附录 C);
- 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 5.3.2 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通报重要投诉的过程;
- 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。

5.3.2 投诉处理管理者代表应负有下述职责:

- a) 建立投诉处理的业绩监督、评价和报告程序;
- 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作,包括所需员工的聘用和培训、技术要求、文件、设定和达到目标的时限及其他要求,并评审该过程。

5.3.3 与投诉处理过程有关的其他管理人员在其职责范围内,应负有下述职责:

- 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) 确保以顾客为关注焦点,增强投诉处理过程意识；
- d) 确保投诉处理过程有关信息易于获得；
- 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,并记录事实；
- h) 确保最高管理者评审时能够获得投诉处理数据。

5.3.4 与顾客和投诉者接触的所有人员应：

- 接受投诉处理培训；
- 遵守组织确定的对投诉处理进行报告的要求；
- 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。

5.3.5 全体人员应：

- 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 策划和设计

6.1 总则

组织应策划和设计有效和高效的投诉处理过程,以提高顾客忠诚度与顾客满意度,并改进所提供产品的质量。这个过程应当由一系列相互关联的活动组成,这些活动的功能应相互协调,并使用人员、信息、材料、财务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。组织应当参考其他组织在投诉处理方面的先进经验。

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时期的业绩准则。

6.3 行动

最高管理者应确保投诉处理过程策划的实施,以保持和提高顾客满意。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或保持一致。

6.4 资源

为确保投诉处理过程有效和高效地运行,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、计算机硬件和软件、资金等。

投诉处理过程的人员选择、配备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

投诉处理过程的有关信息,如手册、宣传单、电子信息等,应使顾客、投诉者和其他相关方易于获得。这些信息应使用明确的语言和适用于上述所有人的形式,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(见附录 B)；
- 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回复。

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代码。初次投诉记录应当确定投诉者所寻求的补救要求,以及为有效处理投诉所必需的信息,包括:

- 对投诉和相关支持信息的描述；
- 补救要求；
- 投诉涉及的产品或组织行为；
- 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；
- 已及时采取的措施(如果有)。

详细内容见附录 B 和附录 D。

7.3 投诉跟踪

从最初收到投诉直至使投诉者满意或做出最后决定的整个过程都应对投诉实施跟踪。应投诉者要求和定期的,至少在规定的最后期限之前,投诉者应可以了解到投诉处理的最新状况。

7.4 投诉告知

每件投诉收到后都应立即通知投诉者(如通过邮件、电话或电子邮件)。

7.5 投诉初步评审

收到的每件投诉都应按准则进行初次评审,如激烈程度、安全隐患、复杂程度、影响、立即采取措施的需要与可能性等。

7.6 投诉调查

应当尽可能调查所有有关投诉的背景和信息。调查深入程度应当与投诉严重性、发生频次和激烈程度相适应。

7.7 投诉响应

组织应进行适当的调查,并作出相应的响应(见附录 E),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(见附录 F)。

7.8 沟通决定

针对投诉的决定或采取的任何措施一旦形成,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决定或措施,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决定或措施,投诉仍应保持进行状态。应记录此情况,并应告知投诉者其他可用的内部和外部的处理方式。

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业绩。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。这些程序应包括:

- a) 规定识别、收集、分类、保持、保存和处置记录的步骤；
- b) 记录对投诉的处理并保持这些记录,应特别注意保存电子文件和磁记录载体,因为这些形式的记录会由于误操作或老化而导致丢失；
- c) 保持与投诉处理过程有关人员已经接受的培训和指导类型的记录；

- d) 规定组织回复已记录的投诉者或其代理人口头表达和书面提交请求的准则,可以包括时限、提供的信息种类、对象、格式等;
- 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,还是偶然发生的问题,及其发展趋势,有助于消除产生投诉的根本原因。

8.3 投诉处理过程的满意程度

应采取定期活动确定投诉者对投诉处理过程的满意程度。可以采取对投诉者随机调查的形式和其他方法。

注:改进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。

8.4 投诉处理过程的监视

应对投诉处理过程、必需的资源(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业绩(见附录 G)。

8.5 投诉处理过程的审核

组织应当定期实施或提供审核,以评估投诉处理过程的业绩。审核应提供以下信息:

- 过程与投诉处理程序的符合性;
- 过程达到投诉处理目标的适宜性。

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—2003《质量和(或)环境管理体系审核指南》执行。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。详细指南见附录 H。

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、顾客和法律法规要求不一致的事项;
- 识别和纠正产品的缺陷;
- 识别和纠正过程的不足;
- 评估改进机会和更改投诉处理过程及所提供产品的需要;
- 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:

- 诸如在方针、目标、组织结构、可用资源、提供产品方面的变化等内部要素;
- 诸如在法规、竞争行为和技术创新方面的变化等外部要素;
- 投诉处理过程的整体业绩,包括顾客满意度调查和对过程持续监视的结果;
- 审核结论;
- 纠正和预防措施状况;
- 以往管理评审措施的跟踪;
- 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;
- 产品改进建议;
- 已确定所需资源(如培训方案)的决定和措施。

应保持管理评审的记录,以确定改进的机会。

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。组织可以通过纠正和预防措施以及创新性改进,

持续改进其产品质量。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、识别和使用最佳的投诉处理方式;
- 在组织内鼓励以顾客为关注焦点的方法;
- 鼓励投诉处理的创新;
- 树立投诉处理行为的范例。

关于持续改进通用方法的附加指导,组织可参考 GB/T 19004—2000《质量管理体系 业绩改进指南》的附录 B。

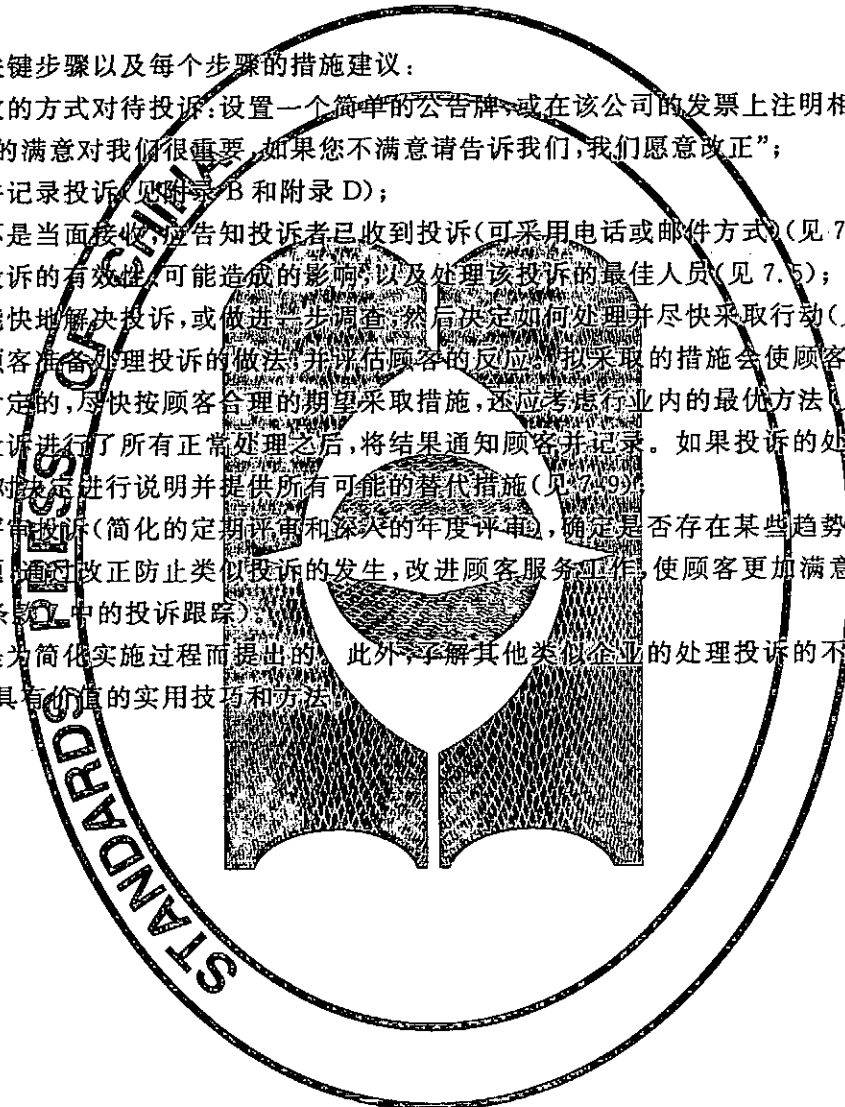
附录 A
(资料性附录)
小企业指南

本标准是为所有规模的企业编制的,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实现最好的效果和最高的效率。

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,或在该公司的发票上注明相关信息(见4.2),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(见附录 B 和附录 D);
- 如果不是当面谈,应告知投诉者已收到投诉(可采用电话或邮件方式)(见 7.4);
- 评审投诉的有效性、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优方法(见 7.8);
- 当对投诉进行了所有正常处理之后,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(见附录 B 和附录 D 条款 7 中的投诉跟踪)。

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 B
(资料性附录)
投诉者登记表

以下是一个表格的式样,由投诉者提供一些关键内容,以便组织更好地处理投诉。

1	投诉者详细信息
	姓名/单位: _____
	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
	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	补偿要求
	有 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/>

5	日期、签字
	日期: _____ 签字: _____
6	附件
	附件目录

附录 C
(资料性附录)
公正

C.1 总则

投诉处理过程公正性的原则包括以下内容：

- a) 公开：应向涉及到投诉的人员做好宣传，使之易于理解并能够方便执行。该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) 公平：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，有些投诉者可能会害怕因提供身份详细信息而给自身带来麻烦或歧视。
- d) 方便：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和需求。

C.2 对人员的公正性

投诉处理程序应确保公正地对待被投诉人员，做到：

- 及时全面告之与其业绩相关的任何投诉；
- 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。不过应遵循保密原则。

该过程应能消除人员顾虑，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。

C.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。

C.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只能被直接相关的人员知道。

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。

C.5 公正性的监视

组织应监视对于投诉的回复，以确保投诉的公正处理。测量可以包括：

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

附 录 D
(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 <input type="checkbox"/> 电子信箱 <input type="checkbox"/> 互联网 <input type="checkbox"/> 当面提交 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> _____
	标识代码: _____
2	投诉者情况
	见投诉者登记表。
3	投诉内容
	投诉编号: _____
	相关投诉数据: _____
	投诉人: _____
4	问题
	发生日期: _____
	屡次发生 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
	问题类别
	1) <input type="checkbox"/> 未收到产品
	2) <input type="checkbox"/> 未提供/部分未提供服务
	3) <input type="checkbox"/> 延期交付产品: 延迟时间 _____
	4) <input type="checkbox"/> 延期提供服务: 延迟时间 _____
	5) <input type="checkbox"/> 缺陷产品
	6) <input type="checkbox"/> 不良服务: 情况说明 _____ _____
	7) <input type="checkbox"/> 产品与订单不一致
	8) <input type="checkbox"/> 非订购产品
	9) <input type="checkbox"/> 破损
	10) <input type="checkbox"/> 拒绝兑现担保
	11) <input type="checkbox"/> 拒绝销售
	12) <input type="checkbox"/> 拒绝提供服务
	13) <input type="checkbox"/> 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) 提高价格
- 19) 额外费用
- 20) 不合理费用
- 21) 合同条款
- 22) 合同范围
- 23) 破损情况评估
- 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
- 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: _____

5 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: _____

- 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

6 投诉解决方案

- 是否要求补偿 是 否

拟采取的措施

- 36) 交付产品
- 37) 返修/返工产品
- 38) 更换产品
- 39) 退货
- 40) 执行担保
- 41) 兑现承诺
- 42) 达成协议
- 43) 解除合同
- 44) 注销发票
- 45) 提供信息
- 46) 纠正破损评估
- 47) 支付补偿,总金额: _____
- 48) 退还预订金,总金额: _____
- 49) 退还其他费用,总金额: _____
- 50) 价格折扣,总金额: _____
- 51) 支付手段
- 52) 道歉
- 53) 其他措施: _____

7 投诉跟踪

采取的措施	日期	姓名	备注
向投诉者确认收到投诉			
投诉评估			
投诉调查			
投诉解决方案			
通知投诉者			
纠正			
纠正验证			
投诉终止			

附 录 E
(资料性附录)
响 应

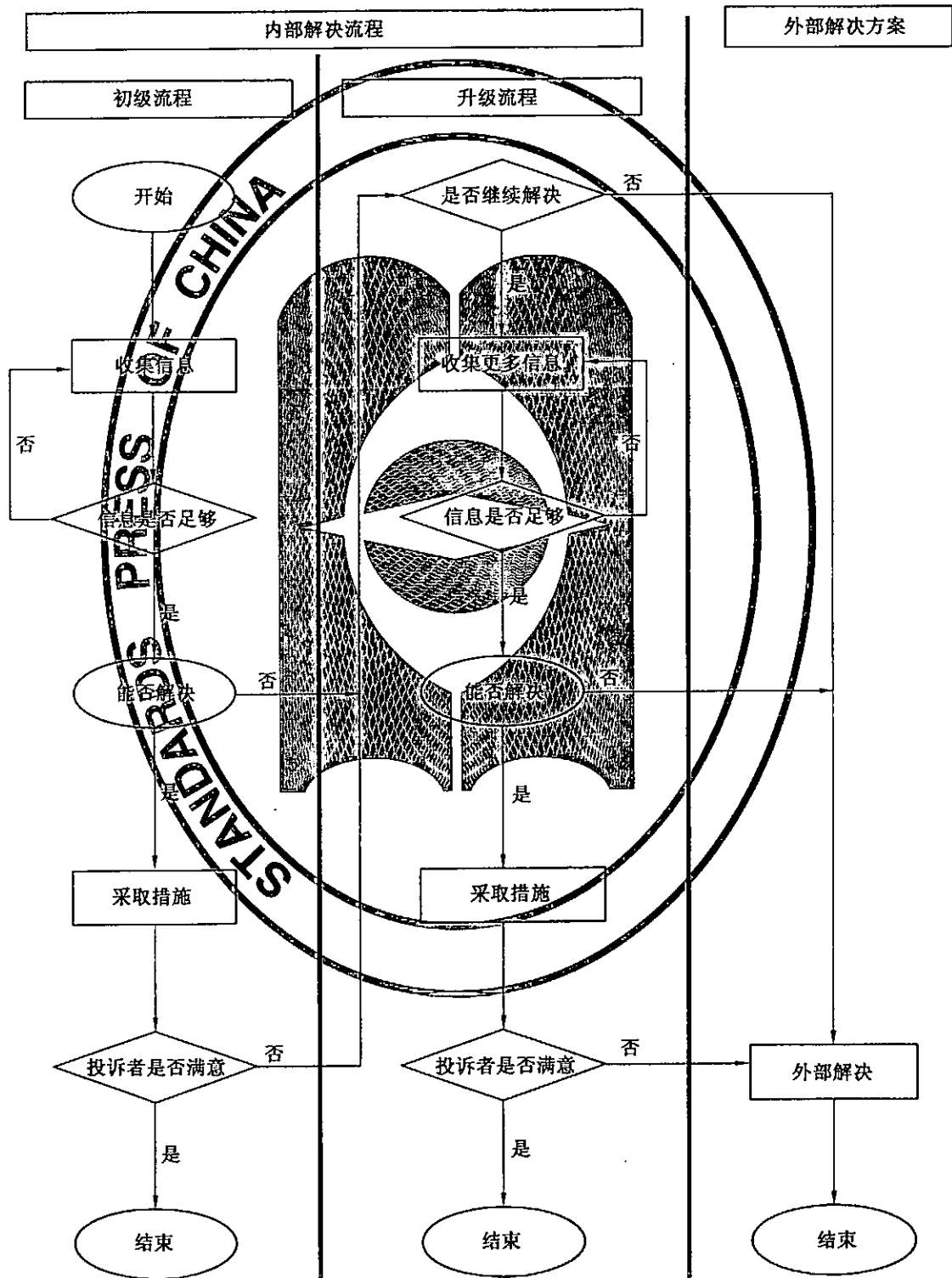
E.1 组织的响应可包括：

- 退款；
- 换货；
- 返修/返工；
- 替换；
- 技术支持；
- 提供信息；
- 咨询；
- 财务协助；
- 其他帮助；
- 补偿；
- 道歉；
- 礼品或纪念品；
- 说明由于投诉带来的产品、过程、方针或程序的变化。

E.2 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；
- 对于不同回复的权限等级；
- 对于相关人员的信息提供。

附录 F
(资料性附录)
递进流程图



附录 G
(资料性附录)
业绩持续监视

G.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导,在采用该方法时应与组织的类型和规模相适应。

G.2 管理职责

确保对投诉处理过程的监视和报告,采取纠正措施的负责人员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:
 - 确定监视的目标;
 - 确定监视的职责;
 - 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:
 - 建立业绩监视、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适当的监视和记录;
 - 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适当的投诉处理数据。

G.3 业绩的测量和监视

G.3.1 总则

组织应使用规定的准则对投诉处理过程进行评价和监视。

不同组织的过程和产品差别很大,因此投诉处理过程的监视准则应与其相适应。组织应开发适用其特定环境的投诉处理过程监视准则。G.3.2中给出了示例。

G.3.2 监视准则

监视投诉处理过程时,可考虑和包括准则示例如下:

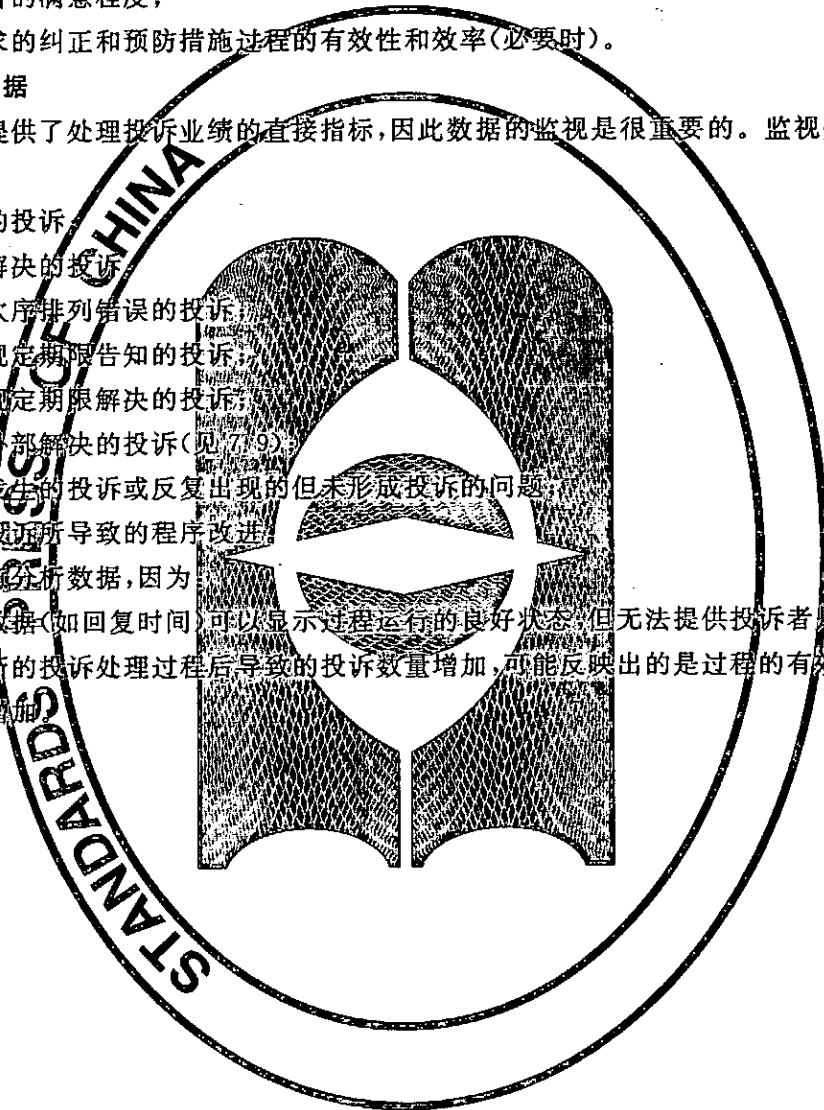
- 是否建立和保持了投诉处理方针和目标,并便于获得;
- 人员是否理解最高管理者对投诉处理的承诺;
- 是否合理地分配了投诉处理的职责;
- 与顾客接触的人员是否被授权在现场解决投诉;
- 是否给与顾客接触的人员设定了回复的自主权限;
- 是否指定了投诉处理专职人员;
- 与顾客接触的人员接受投诉处理培训的比例;

- 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率；
- 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；
- 所要求的纠正和预防措施过程的有效性和效率(必要时)。

G.3.3 监视数据

监视数据提供了处理投诉业绩的直接指标,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,而并非是产品问题的增加。



附 录 H
(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,应定期监视过程的实施和结果,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。

对投诉处理过程的审核,应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 GB/T 19011—2003《质量和(或)环境管理体系审核指南》。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求(idt ISO 9001:2000)
 - [2] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南(idt ISO 9004:2000)
 - [3] GB/T 19011—2003 质量和(或)环境管理体系审核指南(ISO 19011:2002, IDT)
 - [4] ISO/IEC Guide 71:2001, Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
质 量 管 理 顾 客 满 意
组 织 处 理 投 诉 指 南

GB/T 19012—2008/ISO 10002:2004

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

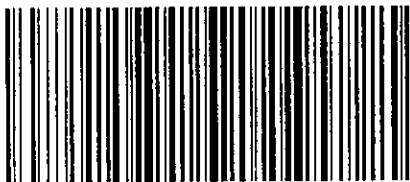
*

开本 880×1230 1/16 印张 1.75 字数 42 千字
2008年6月第一版 2008年6月第一次印刷

*

书号: 155066·1-31996 定价 22.00 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)68533533



GB/T 19012-2008