

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》（征求意见稿）

（ISO10002:2018,IDT）

编制说明

一、任务来源

本国家标准的制定任务列入国家标准化管理委员会《2017 年国家标准制修订项目》，项目编号“20173842-T-469”。计划 2018 年完成报批。

本项任务由全国质量管理和质量保证标委会（SAC/TC151）提出并归口，由中国标准化研究院负责组织标准起草工作。

二、起草单位和工作组组成

标准归口单位：全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC151）

负责起草单位：中国标准化研究院

参加起草单位：中国标准化研究院、中国质量协会、上海质量协会、中国质量检验协会、海军装备部试验监管局、上海国际机场股份有限公司、中国南方电网有限责任公司、宁波方太厨具有限公司、大全集团有限公司、中船重工第七二四研究所、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、安徽工程大学、中质国优（测评）技术北京有限公司、通威太阳能（成都）有限公司等共 20 家单位。

三、目的和意义

本标准是质量管理 顾客满意系列标准之一，也是 GB/T 19000 系列标准的一部分。以顾客为关注焦点是组织质量管理的重要原则之一，如何有效、及时地处理顾客投诉一直是组织和顾客共同关注的问题。通过处理顾客投诉，使组织与顾客达成某些共识，最终实现提高产品和服务质量的目的。

本标准正是为建立和实施有效和高效的投诉处理过程提供指南。帮助组织如何从投诉处理过程中获得的信息，增强组织对投诉问题的处理能力，从而促进产品和过程的改进，最终提高顾客满意水平，提升组织的声誉。

现行的国家标准 GB/T 19012-2008 是等同采用 ISO 10002:2004 版标准，ISO/TC176 已于 2018 年对该国际标准内容进行了修订，同年正式发布。为满足国内广大标准使用者的需

求，将对相应的国家标准 GB/T10002-2007 进行修订，对于帮助企业如何处理投诉，如何更好的与其他质量管理系列标准整合应用具有重要的意义。

四、 标准修订原则

1. 等同采用国际标准（ISO10002:2018）

ISO10002 是由 ISO/TC176/SC3 质量管理和质量保证技术委员会/支持技术分委员会制定的，该技术委员会制订并发布了一系列顾客满意相关标准，作为 ISO9000 质量管理体系标准的实施补充指南。其中，ISO10002《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》于 2004 年率先发布，与 2007 年发布的 ISO10001:2007《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》和 ISO10003:2007《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》两项标准相辅相成，为提高组织的顾客满意水平提供了系统化指南。

本标准等同采用 ISO10002: 2018。由于其前言部分是对国际标准化组织（ISO）和该国际标准形成过程的一些说明，与本标准内容无紧密关系，因此删去了前言部分。标准的其余内容及顺序均保持不变。

标准格式忠实原文，如“和/或”等。本标准是指南性标准，附录多，说明性内容较多，因此使用的意译方式较多。

2. 与 GB/T19000 系列标准兼容

本标准引言中已明确指出：本标准与 GB/T19001 和 GB/T19004 相容，并通过有效和高效地实施与顾客满意相关的行为规范的开发和运行过程支持上述两项标准的目标。为保证本标准的使用效果，ISO10002 在内容及形式上均与 ISO9001 进行了充分的协调，保持了较高的一致性，因此在将 ISO10002 转化成国家标准时也遵循这一原则，术语及相关文字表述与 GB/T19001 和 GB/T19004 保持一致。

3. 保持 ISO10001、ISO10002 和 ISO10003 的关联关系

ISO10001《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》、ISO10002（GB/T19012）《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》和 ISO10003《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》是为组织提高顾客满意程度、处理已发生的投诉等方面，提供可行、便捷、有效的方法指南，使组织从中获得最大效益。这三个标准从自身行为建设、内部投诉处理和参与外部争议解决的不同层面为组织提供了系列的相关指导，**三个标准具有一定的相关性，结构与内容也具有较高的一致性。**ISO10001、ISO10003 与 ISO10002 一样，不仅条款明确，还以多个附录的形式给出了示例或具体的实施方案，具有较强的指导性。

五、 标准的起草过程

1. 成立起草组

2018 年初成立标准起草组，制定任务计划，明确任务分工，确定主要负责人。

2. 完成标准译文

2018 年 1-3 月，对 ISO10002:2004 和 ISO10002:2014 两个版本的标准进行对比，梳理技术内容的异同，同时结合 ISO9001、ISO9004、ISO10001、ISO10003 等密切相关的标准进行内容分析，进一步理解标准内容。在此基础上，形成标准译文。

3. 初步形成标准草案

针对标准译文，标准译文完成后，起草组成员集中进行了认真讨论，特别对术语和一些较难理解的内容进行了重点分析，形成了标准草案初稿，发放给标准起草组成员，于 2018 年 6 月在北京召开标准研讨会，对标准内容进行了审阅，并对起草组进行了分工。

4. 修改标准草案

ISO 于 2018 年 7 月发布了 ISO10001-10004 的 2018 版。7 月 20 日，SAC/TC151 向国家标准委提出等同采用 2018 版的申请，并获得批准。7 月底，完成标准草案的修改，8 月中旬，各起草单位提出修改意见。并于 2018 年 8 月中旬在天津召开标准研讨会，对标准内容进行了逐条讨论。

5. 初步形成标准征求意见稿

针对标准草案中不能完全确定的问题。经起草组商议决定，不能确定的内容暂时采用大多数成员的意见，视征求意见情况再做处理，并于 2018 年 9 月底形成了征求意见稿。

六、 内容介绍及说明

（一）内容介绍

GB/T19012 和 GB/T19010、GB/T19013 都属于指导性文件，目的是从三个不同的方面帮助组织提高顾客满意度。这三个标准中描述的过程即可单独使用、也可结合使用或与管理体的其他过程配套使用。但这三个标准均不以认证和合同为目的，也不能作为产品的符合性依据，标准的引言中，对此都做出了明确和具体的说明，更加清晰了顾客满意系列标准与 GB/T19000 族标准的关系和各自的作用。

GB/T19012 的显著价值在于提供了可信任的一致性投诉处理方式。**标准内容包括 5 个主要部分：“指导原则”、“投诉处理框架”、“策划和设计”、“投诉处理过程的运行”及“保持和改进”，以及 8 个资料性附录。**

（二）变更与调整

1. 标准结构变化，按照 ISO 导则的要求，目前，所有的 ISO 管理体系标准均均采用

统一的高阶结构，以确保在许多不同的管理体系标准中获得更大的协调性。本标准是质量管理体系系列标准中的一部分，因此标准结构也随之发生了变化。

2. 突出服务，产品——产品和服务。
3. 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。
4. 指导原则由 10 项增加至 15 项，例如增加了“承诺”、“能力”、“透明”等，对部分指导原则内容做了调整。
5. 增加了“组织环境”、“领导力和承诺”等相应内容。
6. 增加了资料性附录：阐述本文件与其他相关标准的关系；修改投诉处理记录表。

标准起草组

二〇一八年八月二十三日