



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
中国国家标准化管理委员会 发布

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。

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

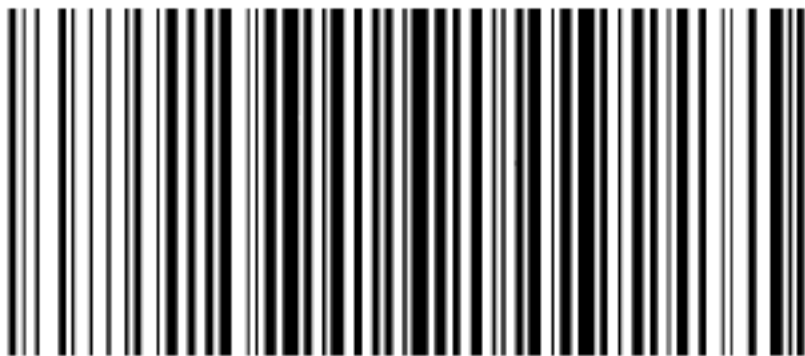
[6] GB/Z 27907—2011 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

[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