



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
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	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]