



中华人民共和国国家标准

GB/T 19010—2009/ISO 10001:2007

质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for
codes of conduct for organizations

(ISO 10001:2007, IDT)

2009-09-30 发布

2009-12-01 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 承诺	2
4.3 能力	2
4.4 透明	2
4.5 方便	2
4.6 响应	2
4.7 准确	2
4.8 职责	2
4.9 持续改进	2
5 规范框架	2
5.1 建立	2
5.2 整合	3
6 策划、设计和开发	3
6.1 确定规范目标	3
6.2 收集和评价信息	3
6.3 获取和评价相关方的输入	3
6.4 制定规范	3
6.5 制定业绩指标	3
6.6 制定规范程序	3
6.7 制定内部和外部沟通计划	4
6.8 确定所需资源	4
7 实施	4
8 保持和改进	4
8.1 信息收集	4
8.2 规范业绩的评价	4
8.3 规范的满意程度	4
8.4 规范和规范框架的评审	5
8.5 持续改进	5
附录 A (资料性附录) 不同组织规范内容简例	6
附录 B (资料性附录) GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19013 的内在联系	7
附录 C (资料性附录) 小企业指南	8
附录 D (规范性附录) 方便性指南	9

附录 E (规范性附录) 获得相关方输入的指南	10
附录 F (资料性附录) 规范框架	11
附录 G (资料性附录) 采纳另一组织提供规范的指南	12
附录 H (规范性附录) 规范制定指南	13
附录 I (规范性附录) 沟通计划制定指南	14
参考文献	15

前 言

本标准等同采用 ISO 10001:2007《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》。

本标准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 F、附录 G 是资料性附录，附录 D、附录 E、附录 H 和附录 I 是规范性附录。

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、海尔集团、大长江集团有限公司。

本标准主要起草人：张荣静、郑兆红、康健、裴飞、朱立恩、王晓生、解居志、郑奎静、冯卫。

引 言

0.1 总则

保持高水平的顾客满意是许多组织面临的重要挑战,迎接这种挑战的途径之一就是实施顾客满意行为规范。顾客满意行为规范由承诺以及相关规定的构成,包括产品交付、产品退回、顾客信息处理、广告,及与具体产品属性或性能有关的规定(示例见附录 A)。顾客满意行为规范可以作为有效的投诉管理方法的组成部分,包括:

- a) 投诉预防,通过适当使用顾客满意行为规范;
- b) 内部投诉处理,例如在遇到顾客表示不满意时;
- c) 外部争议解决,投诉无法在内部得到满意处理时。

本标准组织确定顾客满意行为规范中的所有规定提供指南,使顾客满意行为规范满足顾客的需求和期望,并且是准确的,不会产生误解。其用途如下:

- 促进公平交易及增强顾客对于组织的信赖;
- 改进顾客对组织的产品及其与顾客关系方面预期的理解,以减少误解和投诉的可能;
- 降低增加组织顾客管理行为新规则的可能性。

0.2 与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 的关系

本标准与 GB/T 19001《质量管理体系 要求》和 GB/T 19004《质量管理体系 业绩改进指南》相容,并通过有效和高效地开发和实施与顾客满意相关的行为规范的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。遵循本标准实施的顾客满意行为规范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行为规范的业绩,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和过程质量持续改进。

注:除顾客外,其他相关方可能包括供方、行业协会及其成员、顾客组织、相关政府机构、员工、组织所有者及其他受到组织顾客满意行为规范影响的群体。

0.3 与 GB/T 19012—2008 和 GB/T 19013—2009 的关系

本标准与 GB/T 19012 和 GB/T 19013 相容。这三个标准均可独立使用,或与任何一个共同使用。当共同使用时,本标准、GB/T 19012 和 GB/T 19013 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、投诉处理和争议解决来提高顾客满意(见附录 B)。

GB/T 19012 是内部处理与产品相关投诉的指南。组织可通过履行在顾客满意行为规范中做出的承诺,降低顾客对于组织及其产品的期望存在的潜在疑惑,减少产生问题的可能性。

GB/T 19013 是与产品相关的投诉无法在组织内部得到满意解决时的争议解决指南。当争议产生时,行为规范可以帮助各方理解顾客的期望,并帮助组织满足这些期望。

0.4 符合性说明

本标准是一个指南性文件。本标准中提供的所有适用的指南,是对顾客满意行为规范的策划、设计、开发、实施、保持及改进进行指导。

但是,任何声称或暗示符合本标准的说明都是不适当的,因此不应作这样的说明。

注:在促销和沟通材料中任何有关符合本标准的声称或暗示都是不适当的,如新闻稿、广告、营销手册、视频资料、员工通告、标志、标语和用于各种媒体的言词,涵盖印刷、广播、互联网、多媒体应用、产品标签、标记和标语。

质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

1 范围

本标准策划、设计、开发、实施、保持和改进顾客满意行为规范提供指南。

本标准适用于与产品相关的组织行为规范,包括组织为了提高顾客满意度就其行为对顾客做出的承诺和相关规定。附录 A 提供了不同组织规范内容的简例。

注 1: 本标准中的术语“产品”包括服务、软件、硬件和流程性材料。

注 2: 本标准中的术语“产品”只适用于预期提供给顾客或顾客所要求的产品。

本标准可供各种类型、不同规模和提供不同产品的组织使用,包括为其他组织设计顾客满意行为规范的组织。附录 C 提供了小企业指南。

本标准未规定顾客满意行为规范的具体内容,也不涉及其他类型的行为规范,如组织与员工、与其他组织、与供方关系的行为规范。

本标准不宜用于认证或合同目的,也不拟改变适用的法律法规所规定的权利和义务。

注 3: 虽然本标准不宜用于合同,但顾客满意行为规范承诺可以包含在组织的合同中。

注 4: 本标准适用于所有的顾客满意行为规范,特别是针对顾客为个体或家庭购买或使用商品、财产或服务的顾客满意行为规范。

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—2008 质量管理体系 基础和术语 (ISO 9000:2005, IDT)

3 术语和定义

GB/T 19000—2008 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

顾客满意行为规范 customer satisfaction code of conduct
规范 code

组织(3.6)为提高顾客满意(3.5)就其行为对顾客(3.4)作出的承诺及相关规定

注 1: 相关规定可以包括目标、条件、限制、联系信息和投诉处理程序。

注 2: 本标准中,术语“规范”即表示“顾客满意行为规范”。

3.2

投诉者 complainant

提出投诉(3.3)的个人、组织(3.6)或其代表

注: 出自 GB/T 19012,其中的“代表”能够代表个人或组织。

3.3

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

[GB/T 19012—2008,3.2]

注: 投诉可以针对规范(3.1)。