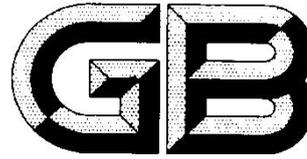


ICS 03.080.01

CCS A01



中华人民共和国国家标准

GB/T 17242—XXXX

代替 GB/T 17242—1998

投诉处理规范

Specification for complaints handling

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2024.12.15)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 投诉处理的基本要素	3
6 投诉处理的程序	5
7 解决争议的途径	7
8 持续改进	7
参考文献	9

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 17242-1998《投诉处理规范》，与GB/T 17242-1998相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 修改了标准名称，将《投诉处理指南》修改为《投诉处理规范》；
- b) 修改了投诉处理主体，将“产品”修改为“产品与服务”；
- c) 强调以消费者为中心的理念；
- d) 增加了“服务”“反馈”“有效投诉”“无效投诉”四个术语和定义（见3.2、3.6、3.7、3.9）；
- e) 修改了“产品”“质量”“投诉”三个术语和定义，在其中强调服务相关内容（见3.1、3.3、3.5）；
- f) 修改了“组织”一个术语和定义，对其种类和服务范围进行调整（见3.4）；
- g) 调整了“4 基本原则”，将原有4项基本原则修改并增加为“承诺”“合规”“公正”“能力”“以消费者为中心”“易于获取”“保密”“及时”“有效”九项（见4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7、4.8、4.9）；
- h) 增加了“5.2 职责”中主管人员的职责，要求主管人员在组织内部推行以消费者为中心的理念；有效配置投诉处理过程所需资源，并充分对投诉处理者进行授权；
- i) 增加了“5.2 职责”中一般工作人员的职责，要求其根据投诉处理实践经验，提出对产品与服务质量以及投诉处理过程不断完善和改进的措施；
- j) 调整了“5.3.2 物质”中投诉处理的物质资源，增加计算机与网络设备；
- k) 增加了“6 投诉处理的程序”中的公开方法，增加了在组织网络平台设立投诉处理入口；
- l) 增加了“6.2 受理的范围”，增加了“有效投诉”与“无效投诉”相关描述；
- m) 增加了“6.3 受理的投诉方式”，增加了电子邮件、网络客服与网络平台留言；
- n) 增加了“6.4 受理”，增加了“有效投诉”与“无效投诉”的受理要求；
- o) 调整了“6.5.3 协商处理结果”，增加了根据投诉者反馈，与投诉者进行协商，应尽量避免争议。
- p) 增加了“6.5.4 满意度评价与回访 组织应对投诉处理满意度进行调查，对于满意度较低的事件进行回访。”
- q) 增加了“6.5.5 记录与归档 投诉处理结束后，组织应整理与该项投诉相关的资料和记录，立卷归档或保存为电子资料，保障信息安全。”
- r) 增加了“8 持续改进”。
- s) 修改了“术语和定义”中各名词的编号；
- t) 更改了部分条款表述使用的能愿动词。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC264）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院等。

本文件主要起草人：暂略。

本文件为第一次修订。

投诉处理规范

1 范围

本文件规定了组织处理消费者对产品与服务质量投诉的基本原则，确定了投诉处理的基本要素、程序、解决争议的途径以及持续改进。

本文件适用于所有受理投诉的组织。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产品 product

在组织和顾客之间未发生任何交易的情况下，组织能够产生的输出。

注1：在供方和顾客之间未发生任何必要交易的情况下，可以实现产品的生产。但是，当产品交付给顾客时，通常包含服务因素。

注2：通常，产品的主要要素是有形的。

[来源：GB/T 19000-2016，3.7.6，对注进行部分修改。]

3.2

服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注：通常，服务的主要要素是无形的。

[来源：GB/T 19000-2016，3.7.7，对注进行部分修改。]

3.3

质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

反映产品或服务满足明确和隐含需要的能力的特性总和。

[来源：GB/T 19000-2016，3.6.2。]

3.4

组织 organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

[来源：GB/T 19000-2016，3.2.1。]

3.5

投诉 complaint

对产品和服务质量向组织提出不满意的表示。

3.6

有效投诉 effective complaint

基于合理、具体且可验证的问题，且属于组织的责任范围，需要给予及时、合理的回应和解决的投诉。

3.7

无效投诉 ineffective complaint

并非合理、具体且可验证的问题，或不属于组织的责任范围，无法或无需给予特定回应或解决的投诉。

3.8

投诉者 complainant

发起投诉行为的个人或实体。投诉行为可以由本人亲自进行，也可以委托代理人、律师或其他代表进行。

3.9

反馈 feedback

对产品、服务和投诉处理过程的意见、评价和诉求。

[来源：GB/T 19000-2016，定义3.9.1]

3.10

争议 dispute

未得到满意处理的投诉纠纷。

4 基本原则

4.1 承诺

承认和保护消费者享有投诉权利、获得赔偿权力和对提供的产品进行监督的权利。

4.2 合规

投诉处理应遵循国家法律、法规、标准及行业规定。

4.3 公正

投诉处理应公平、公正、公开、合理。

4.4 能力

投诉处理应充分利用现有人力与物质资源，并有效管理。

4.5 以消费者为中心

投诉处理过程应关注消费者对投诉处理的需求和期望。

4.6 易于获取

投诉处理应给予投诉处理人员获取投诉相关信息的权限，并方便投诉者对投诉过程与结果信息的获取与使用。

4.7 保密

应保护投诉者与投诉处理人员的个人信息，避免泄露。

4.8 及时

应保障投诉处理的时效性，尽可能快速答复并处理消费者提出的诉求。

4.9 有效

投诉处理应有利于树立组织的形象，提高消费者对交付使用的产品质量满意程度，减少投诉的发生。

5 投诉处理的基本要素

5.1 机构设置

具有一定规模的组织应设置投诉处理机构。有条件的组织可独立设置机构，也可以设在质量管理部门。不适宜单独设立机构的组织，最高管理者应直接负责或指派专人负责投诉处理工作。

5.2 职责

组织在建立和完善质量体系时，应强调投诉处理职责的重要性，建立投诉处理的规章制度和投诉处理程序，并制定有关的标准。明确从事投诉处理工作各级人员的职责。

5.2.1 主管人员的职责

在组织内部推行以消费者为中心的理念；负责和制定质量体系中投诉处理规章制度、投诉处理程序和制定有关的标准并监督执行；有效配置投诉处理过程所需资源，并充分对投诉处理者进行授权；根据对投诉资料的分析，提出对产品与服务的质量以及投诉处理过程不断完善和改进的措施；参加组织内部定期进行的质量体系评审等。

5.2.2 一般工作人员的职责

执行组织制定的投诉处理的规章制度和标准，以及本行业投诉处理的惯例，坚持实事求是的原则，保护消费者的合法权益；根据投诉处理实践经验，提出对产品与服务的质量以及投诉处理过程不断完善和改进的措施；积极维护本组织在消费者中树立的良好形象和信誉。

5.3 资源

组织应根据建立质量体系的要求，选择适合的人员并配置足够或适当物质资源。

5.3.1 人员

在投诉处理工作中最重要的资源是人。人员的职业道德、业务水平及经验，能否取得投诉者的信任，将直接影响到组织的形象。

5.3.1.1 人员选择

组织应选择具有一定工作经验的人员从事投诉处理工作。工作人员应具备以下素质：

- 掌握国家有关法律、法规和标准；
- 掌握本组织制定的投诉处理的规章制度；
- 熟悉本行业投诉处理的惯例；
- 熟悉所经营的产品与服务方面的知识；
- 具有一定的公共关系知识；
- 具有良好的职业道德和沟通协调能力。

5.3.1.2 人员培训

组织应对从事投诉处理的工作人员进行的培训。培训主要内容应是投诉处理职责方面的教育，应特别重视对新上岗人员和工作任务变化了的人员的资格培训，以及对长期从事投诉处理工作人员的知识更新教育。

5.3.1.3 人员激励

为了充分发挥投诉处理工作对促进组织建立和完善质量体系，提高产品与服务质量，树立组织良好形象的作用，组织应认真倾听投诉处理工作人员的意见和建议，建立对他们的激励机制，对在投诉处理工作中持续做出成绩和有突出贡献的人员予以表扬和奖励。

5.3.2 条件保障

为确保从事投诉处理的工作人员能高效率的开展工作，组织应为工作人员提供足够的物质条件保障。

足够和适当的物质资源可包括：

- 良好的工作环境，如：低噪音、接待方便的房间等；
- 方便办公的设备，如：计算机、网络设备、电话机、复印机、资料柜等现代化办公设备；
- 投诉处理所需要的文件和技术资料。如：国家法律、法规、规章制度和标准等。

5.4 资料处理

无论是何种规模的组织，均应对投诉资料进行收集，设专人负责整理及保管，并确定资料保留时间。通过对投诉资料整理，了解投诉原因，发现质量体系中存在的问题，以便及时改进产品与服务质量。

5.5 改进措施

通过对投诉资料进行分析、评价，及时发现产品与服务质量存在的问题，制定改进措施。

改进措施包括：

- 及时消除产品与服务存在的实际或潜在不合格的原因；
- 尽可能地满足消费者对产品与服务质量的期望，消除或降低产品与服务质量存在的缺陷；
- 重新设计或调整产品的安全性能、使用性能等；
- 重新修订服务规范；
- 重新修订服务提供规范；
- 重新确定提供消费者需要的信息，如重新编制产品和服务使用说明等；
- 重新制定售前、售中、售后服务的措施；
- 重新培训跟产品与服务质量职责有关的人员。

5.6 评审

组织应根据需要进行投诉处理工作的评审。在定期进行质量管理体系的管理评审时，应将投诉处理工作作为管理评审的一项重要内容。应将一段时期内积累的投诉资料，作为发现质量体系问题的重要信息来源。评审应吸收主管投诉处理的人员参加。

6 投诉处理的程序

6.1 投诉处理的公示

组织应向消费者公开投诉处理程序，以达到社会监督的目的。方法可包括：

- 在大众传媒上宣传；
- 在组织网络平台设立投诉处理入口；
- 在经营活动场所显著位置设立公告牌，发放宣传手册等；
- 在经营活动的场所设立投诉咨询电话，投诉咨询电话号码可印在产品使用说明或服务须知上。

6.2 投诉处理的依据

投诉处理的依据，应体现公平、公正、合理的原则。

投诉处理的依据包括：

- 国家有关法律、法规；
- 有关产品与服务质量方面的国家标准、行业标准、企业标准；
- 本组织投诉处理的规章制度、办法（如：产品退换货制度、赔偿办法等）；
- 供需双方签订的合同或协议；
- 本组织对社会公开的质量承诺；
- 同行业的惯例。

6.3 受理的范围

组织应规定受理的投诉范围及具体内容，为投诉处理的各个环节做好基础工作。

受理的投诉范围包括：

- 有效投诉，即属于本组织经营的产品与服务质量问题的投诉；
- 无效投诉除外，如：非合理、具体与可验证存在问题的产品与服务质量投诉；
- 由不可抗力的因素所造成的产品与服务质量投诉除外；
- 可不予受理的其他投诉除外，如：超出规定时限的投诉不予受理。

6.4 受理的投诉方式

组织应提供满足所有消费者需要的、灵活的投诉受理方式。

投诉受理方式可包括：

- 来访；
- 来函；
- 来电；
- 电子邮件；
- 网络平台（包括向在线客服投诉、在网站上留言投诉等）；
- 其他。

消费者提交投诉应予以免费，组织不得就投诉行为向投诉者收取费用。

6.5 受理

6.5.1 受理投诉是处理投诉的开端，为保障投诉处理的正常进行，组织应热情、友好地接待投诉者，理解投诉者的情绪，避免与投诉者辩解和争论。

6.5.2 应受理有效投诉，对于无效投诉以及其他可不予受理的投诉应向投诉者解释原因，必要时应出具书面说明。

6.6 登记

组织应编制关于受理投诉的登记表，登记表由投诉者填写。投诉的登记内容可包括：

- 被投诉的产品或服务名称；
- 被投诉的组织名称或被投诉人员姓名、性别、年龄、职务等；
- 投诉者真实有效的联系方式；
- 投诉者的姓名、性别、年龄等
- 投诉的事由或事情经过（包括发生时间、地点）；
- 投诉者出具的实物或网络证据及资料；
- 投诉者的合理诉求（由投诉者写明解决问题的具体要求）；
- 处理结果。

组织对登记的内容负有保密责任。对于投诉者不愿提供的与个人隐私有关的登记内容，组织应予尊重、理解。

6.7 调查

组织应对较大宗或复杂的投诉，进行调查核实，收集必要的资料，以便分清责任，给投诉者以圆满的答复。

6.8 处理

对投诉的处理直接关系到组织的形象和保护消费者的利益，是投诉处理程序的重要环节。对受理的投诉应及时着手处理，并征求投诉者的意见。

6.8.1 投诉处理的时限

投诉的处理，应实行限时管理，对投诉处理进度的规定，应包括以下方面：

- 从受理到获得满意答复的全过程时间；
- 对能够当场解决的问题，应立即解决，对在规定时间内能够解决的问题，应尽早解决；
- 对在规定时间内难以处理的投诉（如：因鉴定、检测、收集资料等其他原因耽误的时间）应向投诉者说明原因，并确定解决的时间。

6.8.2 研究处理意见

组织应根据调查结果和处理依据，研究合理的处理意见，选择合适的处理方式，及时向投诉者反馈。

处理方式不仅限于现金和物质上的赔偿，还应包括提供技术上的指导和精神上的安慰，尽可能满足投诉者的合理要求。

处理方式可包括：

- 赔偿；
- 修理；
- 更换；
- 退货；
- 替代；
- 补偿（如误工费、路程费）；
- 提供技术上的指导；
- 道歉；
- 赠送礼品、纪念品；
- 其他。

6.8.3 协商处理结果

组织应主动与投诉者联系，说明调查情况，协商处理意见。对较复杂的投诉，应向投诉者展示全部调查资料，并给出书面的处理决定，内容包括：调查核实过程、事实与证据、处理依据、处理意见等。并根据投诉者反馈，与投诉者进行协商，应尽量避免争议。

6.8.4 满意度评价与回访

组织应对投诉处理满意度进行调查，对于满意度较低的事件进行回访。

6.8.5 记录与归档

投诉处理结束后，组织应整理与该项投诉相关的资料和记录，立卷归档或保存为电子资料，保障信息安全。

7 解决争议的途径

组织在进行投诉处理时，应尽量避免产生争议。组织应制定出解决争议的措施，减少投诉者到行政部门申诉。如果因处理结果产生争议时，可采取以下解决途径：

- 双方进一步协商和解；
- 组织可申请第三方进行调解；
- 协商和解、调解不成组织可建议消费者向消费者保护组织或行政管理部门申诉解决；
- 消费者与组织通过协商不能解决的争议，双方应达成协议，向国家仲裁机构提出仲裁申请；
- 消费者可向人民法院起诉。

采取协商和解是解决争议的最佳选择。

8 持续改进

组织应持续改进投诉处理的方式与效率。具体做法有：

- 促进在组织中使用以消费者为中心的管理办法；
- 探索、识别和应用投诉处理中的经验教训和最佳实践；
- 鼓励创新投诉处理方式方法；
- 建立投诉处理案例库。

参考文献

- [1] GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [3] GB/T 19013-2021 质量管理 顾客满意 组织外部征集解决指南
 - [4] GB/T 19028-2023 质量管理 人员积极参与指南
 - [5] 市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法（国家市场监督管理总局令第20号）
-