

# 中华人民共和国国家标准

## 《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》（征求意见稿）

### （ISO10003:2018,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《2019 年国家标准制修订项目》，项目编号“20194245-T-469”。项目周期 12 个月，计划 2020 年 12 月完成报批。

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：

### 三、 目的和意义

本标准作为质量管理体系系列标准的一部分，为组织有效和高效地策划、设计、开发、实施、保持和改进与产品及服务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。从争议解决过程中获得的信息，能够有效地促进产品和过程的改进，并提升该组织的声誉，提高顾客满意水平。

现行的国家标准 GB/T 19013-2009 是等同采用 ISO 10003:2007 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/T19013-2009 进行修订，对于帮助企业如何解决组织外部争议，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（ISO10003:2018）

ISO10003 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。

本标准等同采用 ISO10003: 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/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，本标准，GB/T19010、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。为保证本标准的使用效果，ISO10003 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 ISO10003 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 GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19013 的关联关系

GB/T 19010《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》、GB/T19012《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》和 GB/T 19013《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。GB/T 19010、GB/T 19013 与 GB/T 19012 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. 开展调研与资料分析

项目启动之初，重点开展了以下调研：一是国际、国内的顾客满意领域的相关标准的调研；二是现行标准采标和使用情况的调研；三是我国企业对顾客满意相关标准的需求调研。

## 2. 成立起草组

在做好前期调研与主要技术研究的基础上，于 2020 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。

## 3. 完成标准译文

2020 年 1-3 月，对 ISO10003:2007 和 ISO10003:2018 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。

#### 4. 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，特别是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 2020 年 5 月在北京召开标准视频研讨会，对标准内容进行了审阅，并对起草组进行了分工。

#### 5. 形成标准征求意见稿

标准起草组成员对标准草案进行了整理，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 2020 年 6 月底形成了征求意见稿。拟通过两个渠道对外公开征求意见：一是拟通过中国标准化研究院网站向社会公开征求意见；二是拟在 SAC/TC151 技术委员会内部向专家委员征求意见。

## 六、 标准内容介绍及说明

### （一）内容介绍

GB/T19013 和 GB/T19010、GB/T19012 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/T19013 的价值在于提供了可信任的一致性外部争议解决方式。标准内容包括 5 个主要部分：“指导原则”、“争议解决框架”、“策划、设计和开发设”、“实施”、“保持和改进”，以及 13 个资料性附录。

### （二）变更与调整

- 1、突出服务，由原来的产品变更为“产品和服务”。
- 2、强调争议解决过程中，对风险和机遇的识别和把控。
- 3、强调“以顾客为关注焦点”。
- 4、术语和定义中增加了三个新的术语，分别是“协会”、“反馈”和“相关方”。
- 5、指导原则由 12 项增加至 17 项，增加了“承诺”、“响应”、“信息完整”“责任”和“协商一致”，删掉了原版中的“合法性”。同时对部分指导原则内容做了调整。
- 6、增加了“组织环境”和“对争议解决过程满意的评价”等相应内容。

7、修改了资料性附录 B：阐述本文件与其他相关标准的关系。

## 七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

该标准与 GB/T19000 系列国家标准协调一致。

## 八、重大分歧意见

无。

## 九、有关标准属性的建议

建议作为推荐性国家标准发布。

## 十、贯彻标准的要求和措施建议

无。

## 十一、替代或废止现行相关标准的建议

本标准拟替代 GB/T 19013-2009 《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》。

## 十二、其他应予说明的事项

无。

标准起草组

二〇二〇年六月三十日