

《投诉处理规范》

推荐性国家标准编制说明

（征求意见稿）

《投诉处理规范》标准起草组

2024年12月

《投诉处理规范》推荐性国家标准（征求意见稿） 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

《投诉处理规范》是国家标准化管理委员会下达的2023年国家标准复审修订计划，由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC264)归口管理，中国标准化研究院等单位承担制定，项目计划号：20233404-T-469。

（二）背景意义及必要性

1. 响应国家政策。消费者权益保护事关广大人民群众的食品住行和切身利益，党中央、国务院高度重视消费者权益保护工作。《中华人民共和国消费者权益保护法》施行以来，对于规范经营者的经营活动、保护消费者合法权益发挥了重要作用。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神，建设中国式现代化的开局之年。党的二十大报告指出，着力扩大内需，增强消费对经济发展的基础性作用。中央经济工作会议强调，要着力扩大国内需求，把恢复和扩大消费摆在优先位置。《质量强国建设纲要》《关于恢复和扩大消费的措施》等文件相继出台，对优化消费环境、保障消费者权益、助力经济发展等方面提出了新的要求。2024年《政府工作报告》提出，“着力扩大国内需求，推动经济实现良性循环”，并明确“加强消费者权益保护”。《投诉处理规范》国家标准的制定，

有助于推动贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等相关文件落实，切实保护消费者合法权益，促进经济高质量发展。

2. 满足社会需求。2023年，我国全年社会消费品零售总额47.15万亿元，同比增长7.2%，最终消费支出对经济增长的贡献率达82.5%，消费对经济发展的基础性作用不断增强。

（1）居民收入消费情况：2023年，全国居民人均可支配收入39218元，比上年增长6.3%。全国居民人均消费支出26796元，比上年增长9.2%。其中，人均服务性消费支出12114元，比上年增长14.4%，占居民人均消费支出比重为45.2%。

（2）投诉受理情况：2023年，全国市场监管部门通过全国12315平台、电话、传真、窗口等渠道共受理消费者投诉1740.3万件，同比增长32.8%。其中，投诉售后服务问题402.1万件，占比23.1%，数量增长最快，同比增长61.5%，连续两年排在问题首位。2023年，全国消协组织共受理消费者投诉132.85万件，解决112.74万件，投诉解决率84.86%，为消费者挽回经济损失13.7亿元。

上述数据表明，近年来，随着我国社会经济不断发展、教育水平显著提高、网络使用日渐频繁以及民主法治化进程加快，公民的权利意识和法治观念也逐渐觉醒和增强，对利益诉求的表达欲望越来越强烈，投诉量也持续上升。要维护好消费者权益，亟须进一步加强相关法律制度及标准体系建

设。因此，《投诉处理规范》国家标准的制定，将有利于产品或服务提供组织建立、完善投诉处理流程，有助于指导产品或服务提供者与消费者之间通过协商方式解决争议，促进消费维权工作标准化，从源头上预防和化解消费纠纷，优化消费环境，保护消费者合法权益。

（三）起草过程

为完成好《投诉处理规范》国家标准编制工作，标准起草工作组积极准备，做好标准编制相关工作：

（1）标准起草

2024年1月至2024年3月，国家标准计划下达后，国家标准修订牵头单位随即组织召开专题会议，成立国家标准修订项目组，对标准修订工作进行总体部署和任务分工，拟定国家标准修订工作方案。项目组收集投诉处理相关情况，形成标准草案稿。

（2）实地调研

2024年4月至2024年6月，国家标准项目组实地走访北京、杭州、上海等地，通过实地走访和交流，项目组与投诉处理相关服务优质企业、社会团体建立了联系和合作，收集了第一手资料，为国家标准的顺利修订奠定了基础。

（3）召开国家标准编制研讨会

2024年7月至2024年9月，积极邀请投诉处理服务相关主管部门、科研院所、相关社会团体和服务企业等相关方专家

在北京先后组织召开了2次国家标准修订研讨会，有力有效推进国家标准研制进程。

（4）形成国家标准征求意见稿

2024年10月至2024年12月，为强化标准的可操作性，以及提升标准的科学性与适用性，根据研讨会意见，国标项目组召开2次国家标准研讨会，对标准进行了深入研究和反复修改，形成了标准征求意见稿。

二、编制原则、主要技术要求的依据及理由

（一）编制原则

本标准制定过程中，主要遵循以下几个原则：

一是科学性。本标准制定过程中，充分了解消费者权益保护相关法律法规及政策文件，调研各行业协会、企业对于投诉处理的流程、处理方式等相关内容，遵循理论与事件应用的充分结合。

二是可操作性。鉴于要对投诉处理的基本要素、程序以及解决争议的途径等服务内容及服务质量进行规范，增强标准的使用和实施，因此在完善投诉处理机制、优化投诉处理流程、强化投诉处理管理等方面要确保服务内容和流程均可操作。

三是适用性。标准制定过程中，充分考虑不同行业、不同领域对于投诉处理的解决办法，结合各行业、各领域不同产品或服务提供的实际情况，提升投诉处理在不同具体条件下适合规定用途的能力，具有广泛适用性。

(二) 起草依据

[1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》

[2] 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（国令第778号）

[3] 《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）

(三) 主要框架

标准主体内容包括投诉处理的基本要素、投诉处理的程序、解决争议的途径和持续改进的做法等内容。投诉处理的程序、解决争议的途径是消费者最关心的问题，在本标准文件中我们逐一做出解答。

标准主要内容如下：

第 1 章，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。

第 2 章，本文件引用的文件包括：

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

第 3 章，界定了投诉处理的术语。

第 4 章，从承诺、合规、公正、能力、以消费者为中心、易于获取、保密、及时、有效等方面提出了投诉处理的基本原则。

第 5 章，从机构设置、职责、资源、资料处理、改进措施、评审等方面提出了投诉处理的基本要素。

第 6 章，从投诉处理的公示、投诉处理的依据、受理的范围、受理的投诉方式、受理、处理等方面提出了投诉处理的程序。

第 7 章，提出了解决争议的途径。

第 8 章，提出了持续改进的具体做法。

（四）指标依据

术语部分主要依据GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》国家标准编制。投诉处理的基本要素部分主要依据GB/T 19028-2023《质量管理 人员积极参与指南》编制。投诉处理的程序、解决争议的途径部分主要依据GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》、GB/T 19013-2021《质量管理 顾客满意 组织外部征集解决指南》以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）编制。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

（一）试验验证情况

起草组在制定该标准过程中，查阅了消费者保护相关法律法规、市场监督管理投诉举报处理暂行办法等规章，并搜集整理了各行业领域、各相关企业在投诉处理中的做法、经验，确定了投诉处理主要包含投诉处理的程序、解决争议的

途径等内容，进一步对投诉处理提出了具体的要求。选择各行业领域、各相关企业等利益相关方进行了标准指标的实施验证，并在验证过程中积极听取消费者、经营者等对服务开展的建议，确保该标准在发布实施后能够有效落地。

（二）社会效益

投诉处理的流程简便与否、解决争议的方式客户满意与否，是提升产品或服务提供方综合竞争力的重要指标。2023年，全国市场监管部门通过各类渠道共受理消费者投诉1740.3万件，同比增长32.8%。其中，投诉售后服务问题402.1万件，占比23.1%，数量增长最快，同比增长61.5%，连续两年排在问题首位。而投诉处理标准的制定、实施和有效应用，能让从事投诉处理的工作人员工作更加规范化、程序更加科学化，服务流程与内容更加智能化、便利化，从而促进服务质量的提升和用户体验的改善。通过服务标准的制定、贯彻和实施，可以在一定程度上提升整个行业的服务水平和管理水平，使得产品或服务提供方朝着良性、健康、可持续发展的方向不断进步，同时，将争议化解在投诉者与产品或服务提供方之间，可有效减少投诉者向有关行政主管部门投诉，节约行政资源和社会资源。

（三）经济效益

1. 增强客户忠诚度。客户对产品或者服务满意度高，回购的可能性更大，甚至还会向别人推荐，对于企业来说可以提升销量，降低营销成本。2. 提升企业形象。客户的满意度

可以帮助树立一个好的品牌形象，能够吸引到更多的潜在客户。3. 促进业务改进。客户的反馈，是企业改进产品和服务的重要参考。根据客户需求提供符合发展趋势的产品或服务，可以提升企业竞争力。

四、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

本标准未涉及采用或部分采用国际标准和国外先进标准的情况。

五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

在标准的起草过程中，起草组遵循现有的法律法规、部门规章，与《国家标准化发展纲要》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等保持一致，本标准的制定将推动上述法律法规及部门规章有效落实。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

七、涉及专利的有关说明

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。

八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

建议在标准正式实施之前预留3个月的时间，组织开展标准宣贯培训活动，推动标准更加有效地贯彻实施。

九、废止现行有关标准的建议

根据《国家标准管理办法》第三十五条规定，新国家标准实施后，原国家标准同时废止。即本标准实施后，原国家标准GB/T 17242-1998《投诉处理指南》应同时废止。

十、其他应予说明的事项

无。